



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA
CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:
LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA:
VERÓNICA ESTEFANÍA VALDIVIEZO SÁNCHEZ

Riobamba –Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA
CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:
LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: VERÓNICA ESTEFANÍA VALDIVIEZO SÁNCHEZ

DIRECTORA: ING. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA

Riobamba –Ecuador

2022

@2022, Verónica Estefanía Valdiviezo Sánchez

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

Yo, VERÓNICA ESTEFANÍA VALDIVIEZO SÁNCHEZ, declaro que el presente trabajo de titulación 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 titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 05 de agosto de 2022

Verónica Estefanía Valdiviezo Sánchez

C.C 0250006699-9

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR** realizado por la señorita: **VERÓNICA ESTEFANÍA VALDIVIEZO SÁNCHEZ**, 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
Ing. José Luis Llamuca Llamuca PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2022-08-05
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala DIRECTOR(A) DE TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2022-08-05
Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2022-08-05

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a las personas más importantes de mi vida, a mi querido padre Gualberto Valdiviezo, a mi madre Edith Sánchez porque gracias a ellos he podido culminar mis estudios universitarios de la mejor forma, por ser unos padres amorosos, buenos y responsables. A mis hermanas Adriana, Maricela y Gabriela por siempre darme la fuerza, valor y ánimos de seguir superándome pese a los obstáculos que he tenido. Personas que han sido mi principal motivación para poder alcanzar mi título universitario.

Verónica

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría agradecer a Dios y a la Virgencita del Cisne por haber guiado mis pasos durante este proceso de mi vida, por ayudarme y protegerme siempre. En segundo lugar, me gustaría agradecer a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mi querida carrera Gestión del Transporte y de manera muy especial a los docentes que formaron parte de mí aprendizaje universitario, por su paciencia, entrega y esmero hacia su profesión. También me gustaría agradecer a mi tribunal de tesis, a la Ing. Jessica Moreno por ser una excelente profesional y persona, por haber sido mi principal guía durante el desarrollo de mi trabajo de titulación y al Ing. Marcelo Villalba, que durante sus horas clase demostraba la pasión, esmero y dedicación que tiene hacia la docencia y por ser la inspiración para haber elegido un tema a fin a la calidad del servicio.

Verónica

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Antecedentes investigativos.....	5
1.2. Antecedentes históricos.....	6
1.2.1. <i>División política del cantón Guaranda</i>	7
1.2.1.1. <i>Parroquias urbanas</i>	7
1.2.1.2. <i>Parroquias rurales</i>	7
1.2.2. <i>Población del cantón Guaranda</i>	8
1.2.3. <i>Uso de suelo urbano del cantón Guaranda</i>	8
1.2.4. <i>Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en buses Urbano y Rural</i> <i>Universidad de Bolívar</i>	9
1.2.4.1. <i>Líneas de la Cooperativa de Transporte Público en Buses Urbano y Rural</i> <i>Universidad de Bolívar</i>	10
1.3. Fundamentación teórica	10
1.3.1. <i>Administración</i>	10
1.3.2. <i>Proceso Administrativo</i>	10
1.3.3. <i>Importancia de la administración</i>	11
1.3.4. <i>Estilos de administración</i>	11
1.3.4.1. <i>Sistema autoritario – coercitivo</i>	11
1.3.4.2. <i>Sistema autoritario – benevolente</i>	11
1.3.4.3. <i>Sistema participativo</i>	11
1.3.4.4. <i>Sistema consultivo</i>	12
1.3.5. <i>Estructura organizacional</i>	12
1.3.6. <i>Tipos de diseños organizacionales</i>	12
1.3.6.1. <i>Diseño mecanicista</i>	12

1.3.6.2.	<i>Diseño matricial</i>	12
1.3.6.3.	<i>Diseño orgánico</i>	12
1.3.7.	<i>Gestión de talento humano</i>	13
1.3.8.	<i>Gestión contable</i>	13
1.3.9.	<i>Calidad</i>	13
1.3.10.	<i>Servicio</i>	13
1.3.11.	<i>Calidad del servicio</i>	13
1.3.12.	<i>Calidad total</i>	14
1.3.13.	<i>Cliente</i>	14
1.3.14.	<i>Atención al cliente</i>	14
1.3.15.	<i>Triángulo del servicio</i>	14
1.3.15.1.	<i>La estrategia de servicio</i>	14
1.3.15.2.	<i>La gente</i>	15
1.3.15.3.	<i>Los sistemas</i>	15
1.3.16.	<i>Metodología para procesos de mejora continua</i>	15
1.3.17.	<i>Círculo de deming</i>	17
1.3.18.	<i>Mejora continua</i>	17
1.3.19.	<i>Desarrollo organizacional</i>	18
1.3.20.	<i>Objetivos del desarrollo organizacional</i>	18
1.3.21.	<i>Características del desarrollo organizacional</i>	18
1.3.22.	<i>Proceso de DO</i>	19
1.3.23.	<i>Indicadores de la calidad del servicio</i>	19
1.3.23.1.	<i>Servicio ofertado</i>	20
1.3.23.2.	<i>Información</i>	20
1.3.23.3.	<i>Tiempo</i>	20
1.3.23.4.	<i>Atención al cliente</i>	20
1.3.23.5.	<i>Seguridad</i>	20
1.3.23.6.	<i>Impacto ambiental</i>	20
1.3.24.	<i>Empresa</i>	21
1.3.25.	<i>Tipos de empresa</i>	21
1.3.26.	<i>Sociedad cooperativa</i>	21
1.3.27.	<i>Cooperativa de servicios</i>	22
1.3.28.	<i>Transporte</i>	22
1.3.29.	<i>Conductores del transporte público</i>	22
1.3.30.	<i>Señalización</i>	22
1.3.31.	<i>Plan estratégico</i>	22
1.3.32.	<i>Reglamentos internos</i>	23

1.4.	Marco legal	23
1.4.1.	<i>Normas y reglamentos que rigen el transporte público urbano de pasajeros</i>	23
1.4.2.	<i>Clases de servicios de transporte terrestre</i>	24
1.4.2.1.	<i>Transporte público</i>	24
1.4.3.	<i>Ámbitos del servicio de transporte</i>	24
1.4.4.	<i>Títulos habitantes para el transporte terrestre</i>	25
1.4.5.	<i>Sistema de renovación, chatarrización y vida útil</i>	25
1.4.5.1.	<i>Ordenanza del GAD Municipal del Cantón Guaranda</i>	25
1.4.5.2.	<i>Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)</i>	26
1.4.5.3.	<i>Norma internacional de calidad</i>	27
1.5.	Idea a defender	27
1.6.	Variables	27
1.6.1.	<i>Variable independiente</i>	27
1.6.2.	<i>Variable dependiente</i>	27

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	28
2.1.	Enfoque investigativo	28
2.1.1.	<i>Mixto</i>	28
2.2.	Tipo de Investigación	28
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	28
2.2.2.	<i>Investigación de campo</i>	28
2.2.3.	<i>Investigación aplicada</i>	29
2.3.	Métodos, técnicas e instrumentos	29
2.3.1.	<i>Métodos</i>	29
2.3.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	29
2.3.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	30
2.4.	Población y muestra	33
2.4.1.	<i>Población usuarios</i>	33
2.4.2.	<i>Poblaciones miembros de la cooperativa</i>	33
2.4.3.	<i>Muestra</i>	33
2.4.4.	<i>Muestra socios</i>	33
2.4.5.	<i>Muestra usuarios</i>	33

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
3.1.	Resultados y análisis	35
3.1.1.	<i>Resultados de encuestas aplicadas a miembros de la “Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar”</i>	35
3.1.1.1.	<i>Información general</i>	35
3.1.1.2.	<i>Administración</i>	36
3.1.1.3.	<i>Gestión de Talento Humano</i>	42
3.1.1.4.	<i>Gestión Contable</i>	46
3.1.1.5.	<i>Prestación del servicio de transporte público</i>	50
3.1.1.6.	<i>Flota vehicular y comunicación</i>	53
3.1.1.7.	<i>Infraestructura vial y seguridad</i>	57
3.1.1.8.	<i>Atención al usuario</i>	60
3.1.2.	<i>Resultados de encuestas aplicadas a usuarios de la “Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar”</i>	63
3.1.2.1.	<i>Información general</i>	63
3.1.3.	<i>Cuadro resumen de resultados de investigación</i>	81
3.2.	Propuesta	90
3.3.	Título	90
3.4.	Contenido de la propuesta	90
3.4.1.	<i>Antecedentes</i>	90
3.4.2.	<i>Modelo de desarrollo organizacional</i>	94
3.4.2.1.	<i>Diagnóstico organizacional</i>	94
3.4.2.2.	<i>Análisis</i>	94
3.4.2.3.	<i>Planeación o acción de cambio</i>	96
3.4.2.4.	<i>Diseño de la estructura orgánica para la Cooperativa Universidad de Bolívar</i>	97
3.5.	Proceso de mejora continua para el respeto de las paradas del transporte públicourbano por parte de los usuarios.	99
3.5.1.	<i>Formulación del proceso</i>	99
3.5.1.1.	<i>Objetivo del proceso</i>	99
3.5.2.	<i>Diagnóstico de la situación actual</i>	99
3.5.3.	<i>Analizar las causas</i>	100
3.5.3.1.	<i>Análisis causa y efecto</i>	100
3.5.3.2.	<i>Diagrama del Por qué</i>	101
3.5.4.	<i>Diseño y selección de soluciones</i>	102
3.5.4.1.	<i>Diagrama del cómo</i>	102

3.6.	Desarrollo de la propuesta final	103
3.6.1.	Implementación	103
3.6.2.	Verificación	103
3.6.2.1.	<i>Evaluación de la campaña para el respeto de las paradas del transporte público urbano</i>	104
3.6.3.	Desarrollo de la acción	105
3.7.	Limpieza unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	108
3.7.1.	Formulación del proceso	108
3.7.1.1.	<i>Objetivo del proceso</i>	108
3.7.2.	Diagnóstico de la situación actual	108
3.7.3.	Analizar las causas	109
3.7.3.1.	<i>Análisis de causa y efecto</i>	109
3.7.3.2.	<i>Diagrama del Por qué</i>	110
3.7.4.	Diseño y selección de soluciones	111
3.7.4.1.	<i>Diagrama del Cómo</i>	111
3.7.4.2.	<i>Desarrollo de la propuesta final</i>	112
3.7.5.	Implementación	112
3.7.6.	Verificación	112
3.7.7.	Desarrollo de la acción	114
3.8.	Forma de conducción de las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar	116
3.8.1.	Formulación del proceso	116
3.8.1.1.	<i>Objetivo del proceso</i>	116
3.8.2.	Diagnóstico de la situación actual	116
3.8.3.	Analizar las causas	117
3.8.3.1.	<i>Análisis causa y efecto</i>	117
3.8.3.2.	<i>Diagrama del Por qué</i>	118
3.8.4.	Diseño y selección de soluciones	119
3.8.4.1.	<i>Diagrama del Cómo</i>	119
3.8.4.2.	<i>Desarrollo de la propuesta final</i>	120
3.8.5.	Implementación	120
3.8.6.	Verificación	120
3.8.7.	Desarrollo de la acción	122
3.8.7.1.	<i>Matriz de evaluación e indicadores para los conductores de la Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar</i>	122
3.8.8.	Petición al GADM del cantón Guaranda para el mejoramiento de la infraestructura	

<i>vial</i>	125
3.8.9. Mejora del trato conductor – usuario conforme a la norma UNE 13816.	126
3.8.9.1. Situación actual	127
3.8.9.2. Miembros de la cooperativa prestadora del servicio	127
3.8.9.3. Usuarios de la cooperativa prestadora del servicio	127
3.9. Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.	129
3.9.1. Sistema de Gestión de la calidad según UNE-EN 13816	133
3.9.1.1. Calidad esperada	133
3.9.1.2. Calidad objetivo	133
3.9.1.3. Calidad producida	133
3.9.1.4. Calidad percibida	134
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	137
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Población rural del cantón Guaranda.....	8
Tabla 2-1: Población parroquial del cantón Riobamba.....	8
Tabla 3-1: Líneas de la Cooperativa.....	10
Tabla 4-1: Tipos de empresa.....	21
Tabla 5-1: Diseño de la investigación de la prestación del servicio Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar.....	31
Tabla 1-3: Rol desempeñado en la cooperativa.....	35
Tabla 2-3: Reglamentos, planes de la cooperativa.....	36
Tabla 3-3: Cumplimiento de leyes.....	37
Tabla 4-3: Estructura organizacional de la cooperativa.....	38
Tabla 5-3: Sistema administrativo de la cooperativa.....	39
Tabla 6-3: Acciones para mejorar la calidad de servicio.....	40
Tabla 7-3: Servicio ofertado por la cooperativa.....	41
Tabla 8-3: Desarrollo de las funciones.....	42
Tabla 9-3: Afiliación al seguro social.....	43
Tabla 10-3: Estado de la cooperativa.....	44
Tabla 11-3: Capacitaciones en la cooperativa.....	45
Tabla 12-3: Estados financieros de la cooperativa.....	46
Tabla 13-3: Elaboración de un plan de inversión.....	47
Tabla 14-3: Responsable de contabilidad.....	48
Tabla 15-3: Presupuesto.....	49
Tabla 16-3: Años de experiencia.....	50
Tabla 17-3: Jornada de trabajo diaria.....	51
Tabla 18-3: Forma de conducir la unidad de transporte.....	52
Tabla 19-3: Mantenimiento de las unidades.....	53
Tabla 20-3: Año de las unidades de la cooperativa.....	54
Tabla 21-3: Comunicación.....	55
Tabla 22-3: Limpieza de las unidades.....	56
Tabla 23-3: Infraestructura vial de la ciudad.....	57
Tabla 24-3: Accidentes de tránsito.....	58
Tabla 25-3: Respeto de las señales de tránsito.....	59
Tabla 26-3: Servicio brindado a los usuarios.....	60
Tabla 27-3: Respeto de las paradas.....	61
Tabla 28-3: Trato de los usuarios del transporte.....	62

Tabla 29-3: Género de los usuarios.....	63
Tabla 30-3: Rangos de edad de los usuarios	64
Tabla 31-3: Rangos de utilización.....	65
Tabla 32-3: Trato recibido	66
Tabla 33-3: Limpieza	67
Tabla 34-3: Averías durante el viaje y capacidad de	68
Tabla 35-3: Estado de la infraestructura vial.....	69
Tabla 36-3: Información al usuario.....	70
Tabla 37-3: Tiempo de viaje	71
Tabla 38-3: Estado de las unidades.....	72
Tabla 39-3: Seguridad a bordo de la unidad	73
Tabla 40-3: Conducción del señor chofer	74
Tabla 41-3: Calidad del servicio de transporte público.....	75
Tabla 42-3: Análisis de la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar	76
Tabla 43-3: Cumplimiento del marco jurídico de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar	79
Tabla 44-3: Situación actual de la calidad de servicio	81
Tabla 45-3: Problemas identificados respecto a la Situación actual	89
Tabla 46-3: Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda	91
Tabla 47-3: Problemas de la estructura organizacional jerárquica de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar.	95
Tabla 48-3: Plan de cambio y evaluación de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar	96
Tabla 49-3: Evaluación	104
Tabla 50-3: Evaluación.	113
Tabla 51-3: Desarrollo de la acción	114
Tabla 52-3: Evaluación	121
Tabla 53-3: Evaluación de los conductores	122
Tabla 54-3: Indicadores de evaluación para conductores de la Cooperativa Universidad de Bolívar	123
Tabla 55-3: Elementos a mejorar de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda	125
Tabla 56-3: Categoría de calidad según la norma UNE-EN 13816.	126
Tabla 57-3: Mejora a la atención al usuario según la norma UNE-EN 13816.	128
Tabla 58-3: Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.	129

Tabla 59-3: Complemento o plan B para la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar.

.....132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Mapa del cantón	7
Figura 2-1:	Organigrama estructural de la cooperativa.....	9
Figura 3-1:	Triángulo del servicio.	15
Figura 1-3:	Organigrama para la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar	97
Figura 2-3:	Diagrama de causa y efecto.....	100
Figura 3-3:	Diagrama del Por qué.....	101
Figura 4-3:	Diagrama del cómo	102
Figura 5-3:	Redes sociales para la difusión de los mensajes	106
Figura 6-3:	Usuarios del transporte público.....	107
Figura 7-3:	Unidad del transporte público de la Cooperativa	107
Figura 8-3:	Diagrama de causa y efecto de limpieza de las unidades	109
Figura 9-3:	Diagrama del porqué de limpieza de las unidades	110
Figura 10-3:	Diagrama del Cómo de la limpieza de las unidades	111
Figura 11-3:	Limpieza y desinfección del bus.....	115
Figura 12-3:	Limpieza del interior del bus	115
Figura 13-3:	Diagrama de causa y de la forma de conducción	117
Figura 14-3:	Diagrama del por qué de la forma de conducción	118
Figura 15-3:	Diagrama del Cómo de la forma de conducción.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Rol desempeñado en la cooperativa.....	35
Gráfico 2-3:	Reglamentos, planes de la Cooperativa Universidad de Bolívar	36
Gráfico 3-3:	Cumplimiento de leyes, reglamentos.....	37
Gráfico 4-3:	Estructura organizacional de la cooperativa.	38
Gráfico 5-3:	Sistema administrativo de la cooperativa.	39
Gráfico 6-3:	Acciones para mejorar la calidad de servicio de transporte.....	40
Gráfico 7-3:	Perspectiva del servicio ofertado por la cooperativa	41
Gráfico 8-3:	Desempeño de funciones ha beneficiado a la cooperativa.....	42
Gráfico 9-3:	Afiliación al seguro social	43
Gráfico 10-3:	Estado en el que se encuentra la cooperativa.....	44
Gráfico 11-3:	Capacitaciones en la cooperativa.....	45
Gráfico 12-3:	Estados financieros de la cooperativa.....	46
Gráfico 13-3:	Plan de inversión de la cooperativa.....	47
Gráfico 14-3:	Contadora dentro de la cooperativa	48
Gráfico 15-3:	Elaboración del presupuesto en la cooperativa.....	49
Gráfico 16-3:	Experiencias de los conductores de las unidades de	50
Gráfico 17-3:	Jornada diaria de trabajo	51
Gráfico 18-3:	Forma de conducción.....	52
Gráfico 19-3:	Tipo de mantenimiento de la unidad de transporte	53
Gráfico 20-3:	Año de las unidades que prestan el servicio de transporte.....	54
Gráfico 21-3:	Comunicación de la cooperativa.....	55
Gráfico 22-3:	Limpieza de las unidades de transporte	56
Gráfico 23-3:	Infraestructura vial de la ciudad	57
Gráfico 24-3:	Accidentes de tránsito al conducir	58
Gráfico 25-3:	Respeto a las señales de tránsito	59
Gráfico 26-3:	Servicio prestado a los usuarios del transporte público	60
Gráfico 27-3:	Respeto de las paradas	61
Gráfico 28-3:	Trato de los usuarios.....	62
Gráfico 29-3:	Género de los usuarios del transporte público	63
Gráfico 30-3:	Edad de los usuarios del transporte público.....	64
Gráfico 31-3:	Utilización del transporte público.....	65
Gráfico 32-3:	Trato recibido por parte del conductor.....	66
Gráfico 33-3:	Limpieza de la unidad de transporte público.	67
Gráfico 34-3:	Averías durante la realización del viaje.....	68

Gráfico 35-3: Infraestructura vial de la ciudad.....	69
Gráfico 36-3: Información al usuario.....	70
Gráfico 37-3: Tiempo de viaje.	71
Gráfico 38-3: Estado de las unidades de transporte público.	72
Gráfico 39-3: Seguridad a bordo de la unidad de transporte público.	73
Gráfico 40-3: Comportamiento del conductor en la unidad.....	74
Gráfico 41-3: Calidad del servicio del transporte público.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE PÚBLICO UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE PÚBLICO UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS

RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado “Evaluación del Impacto de la calidad de servicio en el Transporte Público Urbano de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar” tuvo como objetivos específicos diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público de la ciudad, analizar la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar. Se realizó el diseño de la investigación identificando los aspectos organizacionales que influyen en la calidad del servicio tales como: la administración, gestión de talento humano, la prestación del servicio. Para la recolección de información fue necesaria la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios del transporte público urbano y a los miembros de la cooperativa que presta el servicio de transporte. Finalizada la etapa de la investigación se determinó que factores como: el trato del conductor, averías en ruta, limpieza, tiempos de viaje, estado de flota, seguridad, forma de conducción se obtuvo un puntaje de 21/40, siendo está la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de transporte público urbano. Conforme a la Cooperativa prestadora del servicio se obtuvo que posee una estructura organizacional jerárquica o tradicional; respecto al respeto de las paradas ya establecidas, mencionaron que el 40% de los usuarios las respeta pocas veces y el 24% nunca las respeta. Hay que destacar que tanto los usuarios como los miembros de la cooperativa concordaron en que la infraestructura vial e información al usuario se encuentran entre los rangos de regular a malo. La propuesta consiste en desarrollar un plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda, en donde se formulan acciones partiendo de la parte administrativa de la cooperativa y a los parámetros que influyen en la calidad de servicio de transporte.

Palabras clave: <CALIDAD DE SERVICIO>, <ASPECTOS ORGANIZACIONALES>, <TRANSPORTE PÚBLICO>, <PLAN DE MEJORAS>, <TIEMPO DE VIAJE>

22-09-2022

1925-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The specific objectives of this degree work called "Evaluation of the impact of the quality of service in urban public transportation in the city of Guaranda, province of Bolivar" was to diagnose the current situation of the quality of service in public transportation in the city, to analyze the service provided by the Cooperative of Public Transportation of Passengers in Urban and Rural Buses "Universidad de Bolivar". The research design was carried out by identifying the organizational aspects that influence service quality, such as administration, human talent management, and service provision. For collecting information, it was necessary to apply surveys directed to the users of urban public transportation and to the members of the cooperative that provides the transportation service. At the end of the research stage, it was determined that factors such as the driver's treatment, breakdowns on the route, cleanliness, travel times, condition of the fleet, safety, and the way of driving obtained a score of 21/40, which is the perception that users have of the urban public transportation service. Regarding the Cooperative providing the service, it was found that it has a hierarchical or traditional organizational structure; with respect to respect for the established stops, 40% of the users mentioned that they rarely respect them and 24% never respect them. It should be noted that both users and members of the cooperative agreed that the road infrastructure and user information are in the regular to the bad range. The proposal consists of developing an improvement plan for the provision of urban public transport service in the city of Guaranda, where actions are formulated starting from the administrative part of the cooperative and the parameters that influence the quality of transport service.

Keywords: <SERVICE QUALITY>, <ORGANIZATIONAL ASPECTS>, <PUBLIC TRANSPORTATION>, <IMPROVEMENT PLAN>, <TRAVEL TIME>.

Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.

0603339334

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en estudiar la percepción que tienen los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda sobre la prestación del mismo, al ser una de las alternativas más ecológicas para los desplazamientos que se hacen en la ciudad, llevándose a cabo un diagnóstico de la situación actual para posterior a ello medir el nivel de la calidad de servicio del transporte público urbano siendo esta la forma más idónea para mejorar la movilidad urbana y fomentar el uso de este servicio de transporte.

La provincia de Bolívar siendo la ciudad de Guaranda la cabecera cantonal, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos actualizado al año 2018 “Bolívar cuenta con un total de 25.796 vehículos matriculados, subdivididos conforme al uso se tiene: estado 459; alquiler 2.861; particular 22.457; otros 1 vehículos” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018). En estos datos se evidenció que los vehículos de uso particular predominan en la provincia, siendo esta la opción más acogida para movilizarse, es importante destacar que por cada 1000 habitantes existen 125 vehículos.

Se realizó la investigación en vista del excesivo uso de vehículo privado frente al transporte público para movilizarse dentro de la ciudad como tal, siendo esta preferencia la causante de muchos otros problemas que existen en la ciudad como la congestión vehicular, contaminación visual y acústica, accidentes de tránsito puesto al estudiar específicamente al servicio de transporte público urbano conociendo sus principales debilidades y fortalezas, se podrá plantear un plan que permita mejorar la prestación de este servicio prestado por la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses urbano y rural Universidad de Bolívar lo que incentivará al uso de transporte público mejorando así la calidad de vida de sus habitantes al existir una reducción de la congestión vehicular, contaminación visual, auditiva diaria, reducción de accidentes de tránsito, además será de gran utilidad para plantear propuestas sobre el mejoramiento de la calidad de servicio en investigaciones futuras.

El proyecto de titulación se estructuró en cuatro capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I corresponde al marco referencial, mismo que consta de los antecedentes investigativos a nivel mundial, y nacional, los antecedentes históricos y también la fundamentación teórica que consta de los diferentes conceptos de los temas a tratarse, de igual forma el objetivo general y objetivos específicos que se pretendió alcanzar durante el desarrollo de la investigación.

Capítulo II corresponde al marco metodológico, donde se detallan los tipos de investigación, el diseño de la investigación tanto para los usuarios y miembros de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar, la población y muestra de la investigación.

Capítulo III corresponde al marco de resultados y discusión de resultados, en donde una vez realizada la recolección de la información lo que permitió el diseño del cuadro resumen del diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio de transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar. Además, se desarrolló la propuesta de la “EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVA” donde se detalla el plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda y por último se describen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de servicio en el Transporte Público Urbano de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar?

Delimitación del problema

El presente estudio de investigación se desarrollará en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, y se delimitará en los siguientes aspectos.

Objeto de la investigación

Evaluar la calidad del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Líneas de investigación

Gestión de transporte terrestre

Campo de acción

Planificación y Operación de los Sistemas de Transporte.

Justificación

La presente investigación se enfocará en estudiar la percepción que tienen los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda sobre la prestación del mismo, al ser una de las alternativas más ecológicas para los desplazamientos que se hacen en la ciudad, llevándose a cabo un diagnóstico de la situación actual para posterior a ello medir el nivel de la calidad de servicio del transporte público urbano siendo esta forma más idónea para mejorar la movilidad urbana y evitar los problemas que se derivan por la no utilización de este.

Los datos antes presentados muestran que los vehículos de uso particular predominan en la provincia, siendo esta la opción más acogida para movilizarse, por lo que se planea llevar a cabo la presente investigación en vista de que el uso de vehículo privado se sobrepone al transporte público para movilizarse dentro de la ciudad como tal, siendo esta preferencia la causante de muchos otros problemas que existen en la ciudad como la congestión vehicular, contaminación visual y acústica, accidentes de tránsito puesto al estudiar específicamente al servicio de transporte público urbano conociendo sus principales debilidades y fortalezas, se podrá plantear un plan que permita mejorar la prestación de este servicio prestado por la Cooperativa de

Transporte Público de pasajeros en buses urbano y rural Universidad de Bolívar lo que incentivará al uso de transporte público mejorando así la calidad de vida de sus habitantes al existir una reducción de la congestión vehicular, contaminación visual, auditiva diaria, reducción de accidentes de tránsito, además será de gran utilidad para plantear propuestas sobre el mejoramiento del servicio en investigaciones futuras.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la calidad de servicio del Transporte Público Urbano de la ciudad de Guaranda.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.
- Analizar a la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar.
- Formular un plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En el estudio titulado “Calidad del servicio de transporte público urbano de la ciudad del Cusco 2014” en donde se conoció la percepción de la calidad del servicio, por parte los usuarios que utilizan este medio de transporte para lo cual se ha tomado en cuenta cuatro variables independientes que son el estado físico del automóvil, la forma de manejo de conductor, el trato y apariencia del conductor y cobrador y el tiempo de viaje, para lo cual se realizó una evaluación estadística de las variables y se plantea un modelo Logit ordenado el cual nos muestra la significancia y relación que tienen las variables en cuanto estas determinan la percepción del usuario con respecto a la calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco (Gamarra & Delgado, 2016, pp. 5-6).

En el estudio denominado “Estudio sobre la calidad del servicio de transporte urbano en CD. Guzmán, Jalisco (desde la percepción del usuario)” Siendo un estudio no experimental, descriptivo y transversal, en base a un análisis de correlación de Pearson, se señala que, desde la percepción de los usuarios, el servicio de transporte urbano, no tiene la capacidad para prestar un servicio en forma general que sea de calidad. Lo que tuvo impacto en los usuarios es a coordinación de horarios, puntualidad, planeación de rutas y en el costo del pasaje, en donde solamente el 39 % de los encuestados afirman que el servicio prestado cubre con sus expectativas, el 79% opinan que el costo del transporte urbano no está de acuerdo con el servicio que se presta. Es importante mencionar que tan solo con realizar la limpieza interna de las unidades en forma cotidiana, los usuarios estarían más de acuerdo con la calidad de servicio (Delgado, 2020).

El trabajo de investigación, titulado la Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca tuvo como objetivo determinar los factores preponderantes de la calidad del transporte urbano de pasajeros, por lo que, se identificó las variables que intervienen en la calidad de servicio de transporte tomando en cuenta estudios realizados en países como: España, Alemania, Canadá. Además, se diseñó una encuesta en función de los factores considerados para la investigación, siendo algunos parámetros los siguientes: evaluación del conductor, vehículo, reguladores y usuarios, como sub-factores se tuvo atención al cliente, tiempo de viaje, trato al usuario, forma de manejo, capacitación al conductor, confort, impacto ambiental, estado físico del autobús, servicio ofertado, información, costo de viaje, paradas, accesibilidad y comodidad (Silva & Torres, 2017).

En el proyecto técnico titulado la calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues, para lo cual se revisó las normas y reglamentos que regulan el servicio, para el proceso de recolección de información y la obtención de datos, se empleó una encuesta, teniendo una muestra de 379 usuarios, además de realizar un análisis técnico a 41 unidades que prestan dicho servicio. Los resultados arrojaron la existencia de deficiencias técnicas de las algunas unidades como, por ejemplo: la accesibilidad para ingresar a las mismas, al no poseer una cama baja, la forma de conducción y trato brindado por los conductores, la seguridad y el impacto ambiental (Morocho & Rodríguez, 2019, p. 9)

En lo que se refiere a estudios realizados en el cantón Guaranda, en el proyecto de investigación titulado “Evaluación de la calidad de servicio en el transporte público urbano en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar” basado principalmente en la norma internacional UNE EN 13816, la cual especifica los requisitos para definir, asumir compromisos y realizar mediciones de la calidad de servicio en el Transporte Público de Pasajeros además, se toma referencias de normas INEN sobre la construcción de carrocerías, los elementos necesarios para la seguridad de los ocupantes y así medir la calidad percibida por los usuarios. Se utilizaron instrumentos de investigación tales como: encuestas a los usuarios del transporte público y fichas de observación a la flota vehicular, paradas, etc. Los resultados arrojados fueron que el servicio necesita mejorarse en algunos aspectos tales como: atención al cliente, presentación del conductor y ayudante hacia los usuarios, mobiliario e infraestructura en las paradas legalmente establecidas, cobertura dentro de la ciudad y parroquias rurales, puntualidad en el cumplimiento de rutas.

1.2 Antecedentes históricos

La provincia Bolívar se encuentra situada en el centro del Ecuador, está constituida por 7 cantones siendo estos los siguientes: Caluma, San Miguel, Chimbo, Guaranda, Las Naves, Echandía, Chillanes.

El cantón Guaranda es la capital de la provincia Bolívar es conocida como la ciudad de las siete colinas, además es reconocida a nivel nacional por su fiesta el carnaval. La ciudad se encuentra a una altitud de 2.668 msnm, además posee una extensión de 1.897.8 km² Limitada al norte con la provincia de Cotopaxi, al sur con los cantones de Chimbo y San Miguel, al este con las provincias de Chimborazo y Cotopaxi y al oeste con los cantones de Las Naves, Caluma y Echandía. (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, 2022).

1.2.1 División Política del Cantón Guaranda

El cantón Guaranda se encuentra dividido en tres parroquias urbanas y ocho parroquias rurales.



Figura 1-1. Mapa del cantón

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, 2022)

1.2.1.1. Parroquias urbanas

- Ángel Polivio Chávez.
- Gabriel Ignacio de Veintimilla.
- Guanujo.

1.2.1.2. Parroquias rurales

- Julio Moreno.
- Facundo Vela.
- Salinas.
- San Simón.
- San Lorenzo.
- Santa Fé.

- San Luis de Pambil.
- Simiatug.

1.2.2 Población del cantón Guaranda

Conforme a las proyecciones referenciales de la población a nivel cantonal y parroquial (INEC, Proyecciones Referenciales de Población a Nivel Cantonal - Parroquial., 2020) la población en el cantón Guaranda se encuentra constituida de la siguiente manera:

Tabla 1-1: Población rural del cantón Guaranda.

Parroquias rurales	Población 2020
Julio Moreno.	3490
Facundo Vela.	3929
Salinas.	6891
San Simón	4975
San Lorezo.	2198
Santa Fé.	2074
San Luis de Pambil	6342
Simiatug	13313
Total	43212

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2020)

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Tabla 2-1: Población parroquial del cantón Riobamba.

Parroquias	Población
Parroquias urbanas	43212
Parroquias rurales	65551
Total	108763

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2020)

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

1.2.3 Uso de suelo urbano del cantón Guaranda

Actualmente Guaranda crece comercialmente en el centro histórico de la ciudad y también de Guanujo, lo que los convierte a ambos en dos polos de desarrollo debido también al eje vial Guanujo – Guaranda.

La ciudad de Guaranda en lo que se refiere al plano urbano se encuentra constituida por barros definidos desde antaño, siendo estos los siguientes:

- El Aguacoto.
- Sector Marcopamba
- Sector 5 de junio.
- Sector parque Montufar.
- Sector El Peñon.
- Sector Juan XXIII
- Sector centro
- Sector Guanguliquin.
- Sector La Humberdina.
- Sector Indio Guaranga.
- Sector Joyocoto.
- Sector Negroyaco.
- Sector Alpachaca.
- Sector Tomabela.
- Sector centro de Guanujo.
- Sector Mantilla. (GAD Municipal del cantón Guaranda, 2014)

1.2.4 Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar

La Cooperativa de Transporte Público en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, que inició sus actividades desde 1986, y actualmente brinda el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Guaranda.

La sede de la cooperativa se encuentra en la parroquia de Guanujo, ubicada en la Av. Panamericana Norte, posee un total de 45 socios. El presidente de la cooperativa desde el año 2019 es el Lic. Danilo Vasconez y su gerente el Ing. Marcelo Núñez. La estructura organizacional de la cooperativa se detalla en el organigrama.



Figura 2-1. Organigrama estructural de la cooperativa

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

1.2.4.1. Líneas de la Cooperativa de Transporte Público en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar

Tabla 3-1: Líneas de la Cooperativa Universidad de Bolívar

Línea	Denominación
Línea 1	Guanujo – El Aguacoto
Línea 2	Guanujo – La Merced
Línea 3	Alpachaca – Vinchoa

Fuente: Gerente de la Cooperativa.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

1.3 Fundamentación teórica

1.3.1 Administración

Como se afirma “La administración constituye la manera de lograr que las cosas se hagan de la mejor forma posible, con los recursos disponibles, a fin de alcanzar los objetivos.” (Chiavenato, 2011, pág. 80)

Para alcanzar de manera eficiente y eficaz los objetivos organizacionales que posee la organización, la administración dentro de ella involucra la composición del talento humano y recursos materiales quienes se deberán integrar y coordinar de forma su unión constituya un elemento valioso y único para la organización. (Chiavenato, 2011, pág. 80)

1.3.2 Proceso Administrativo

Proceso administrativo comprende:

- 1) Planeación. - función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.
- 2) Organización. - función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- 3) Dirección. - función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.
- 4) Control. - función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta (Chiavenato, 2011).

1.3.3 Importancia de la administración

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten. La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, ejecución y el control (Blandez, 2014).

1.3.4 Estilos de administración

1.3.4.1 Sistema autoritario – coercitivo

Se caracteriza principalmente por una absoluta falta de confianza en los colaboradores, estos no se sienten en la libertad para discutir su trabajo con los superiores y están motivados, por el miedo, las amenazas, las sanciones. En lo que se refiere a la información está fluye de forma vertical, todas las decisiones están centralizadas en la cúpula de la organización siendo un modelo administrativo cerrado (Chiavenato, 2011, p. 445).

1.3.4.2 Sistema autoritario – benevolente

Estilo de administrativo implica una confianza condescendiente en los colaboradores, estos no se sienten en libertad para discutir sus trabajos con los superiores y están motivados por recompensas y algunas sanciones, reales o potenciales. El flujo de la información también es vertical y cuando va de abajo hacia arriba es visto con desconfianza, en cuanto a las políticas se definen principalmente en la cima de la organización y las decisiones, dado que son prescritas, son impuestas a los niveles más bajos de la jerarquía (Chiavenato, 2011, p. 446).

1.3.4.3 Sistema participativo

El estilo administrativo implica una total confianza en los colaboradores, estos se sienten en la libertad de discutir el trabajo con sus superiores y se encuentran motivados. La información fluye en sentido descendente, ascendente y horizontal y en cuanto a la toma de decisiones se parte de la organización y está debidamente coordinada, siendo un modelo administrativo abierto (Chiavenato, 2011, p. 446).

1.3.4.4 Sistema consultivo

Estilo administrativo implica una confianza razonable en los colaboradores, estos se sienten en relativa libertad para discutir sus trabajos con los superiores y son motivados por recompensas, sanciones ocasionales y algo de participación. La información fluye en sentido descendente y ascendente. La comunicación de abajo hacia arriba es aceptada, algunas veces con cierta desconfianza, en cuanto a las políticas genéricas y las decisiones generales se toman en la cúpula de la organización, mientras que las decisiones específicas son delegadas a niveles más bajos. (Chiavenato, 2011, p. 446).

1.3.5 Estructura organizacional

Las personas dentro de una organización son las que crean productividad, calidad, sin las personas las organizaciones no podrían funcionar, puesto que representan el capital humano. Son estas personas las que conforman la estructura organizacional para la fabricación de un producto o a su vez la prestación de un servicio (Chiavenato, 2011, p. 136).

1.3.6 Tipos de diseños organizacionales

1.3.6.1 Diseño mecanicista

Se trata de una estructura organizacional burocrática que se caracteriza principalmente por el formato piramidal y centralizado que daba importancia a la departamentalización funcional, la centralización de las decisiones en cúspide de la jerarquía (Chiavenato, 2011, p. 36).

1.3.6.2 Diseño matricial

Consiste en un enfoque híbrido, siendo la respuesta para reconfigurar y reavivar la vieja y tradicional organización funcional mediante una estructura matricial, una especie de ramificaciones en el tronco. Este enfoque conjuga la departamentalización funcional con el esquema de productos o servicios, proporcionando también características de la innovación y el dinamismo para lograr una mayor competitividad (Chiavenato, 2011, p. 36).

1.3.6.3 Diseño orgánico

Consiste en un diseño ágil, flexible, fluida, sencilla e innovadora, debido a que se da más importancia a los equipos autónomos y ya no en las divisiones o departamentos dada la elevada

independencia entre las redes internas de equipos, también hay que destacar que los puestos son flexibles y adecuados para tareas complejas y variadas generando un ambiente dinámico, cambiante utilizando tecnología fomentando de esta manera el cambio, creatividad e innovación dentro de una organización (Chiavenato, 2011, p. 38).

1.3.7 Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano hace referencia al conjunto de procesos de una organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores, centrándose en encontrar y destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto en la misma. (Pérez O. , 2017)

1.3.8 Gestión contable

Es la actividad que se encamina a obtener información de las operaciones financieras de una organización, por lo cual debe ser consecuentemente, ordenada y metódica misma que se utiliza para orientar a la toma de decisiones y para su elaboración se debe contar con un profesional en contabilidad (Software del sol, 2022).

1.3.9 Calidad

De acuerdo a (Álvarez, 2017) citado en (Chicaiza & Paucar, 2018) “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente / usuario o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (p. 10)

1.3.10 Servicio

De acuerdo a (Solano, 2020), “Un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario” (p.7).

1.3.11 Calidad del servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante

errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Cardozo, 2021).

La calidad en el servicio es la relación exacta entre las características que el servicio posee y las que el cliente expresa. Al ser una organización que genere un servicio de persona a persona, debemos hacer todo lo posible para atender y servir a cada cliente, considerándolo individualmente, haciéndoles sentir que estamos aquí justamente por ellos y para ellos.

1.3.12 Calidad Total

“Es un concepto amplio y dinámico. En principio, está ligado con la satisfacción total del consumidor, buscada tanto de forma interna eliminando los factores que no agradan al consumidor, como externas a través de la anticipación de las necesidades del consumidor” (Bonilla, 2009).

Entonces calidad total es un proceso mediante el cual se esfuerza e inspira a las personas de todos los niveles de la organización a querer desempeñarse de la mejor manera en sus actividades para luego integrarlo y conseguir “Satisfacción superior de sus clientes”

1.3.13 Cliente

“Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2018)

1.3.14 Atención al cliente

“El cliente debe recibir el producto en el plazo cierto, en el local cierto y en la cantidad cierta. Además de eso debe ser atendido con buena voluntad, cortesía y amabilidad, siendo un indicador: la demora en la atención al usuario” (Bonilla, 2009).

1.3.15 Triángulo del servicio

1.3.15.1. La estrategia de servicio

- Esencial, define el negocio
- Incluye conceptos básicos de la misión
- Especifica el valor y beneficio para el cliente
- Diferencia a la empresa de sus competidores
- Sencilla, única, fácil de poner por escrito al personal.

1.3.15.2. La gente

Solo si la cultura organizacional cambia deliberadamente para servir al cliente, se podrá asegurar la entrega consistente de calidad en el servicio y el desarrollo de una imagen (Villalba, 2016).

1.3.15.3. Los sistemas

El sistema de servicio incluye todos los medios físicos y procedimentales, que el personal de servicio, tiene a su disposición para satisfacer las necesidades de los clientes (Villalba, 2016).

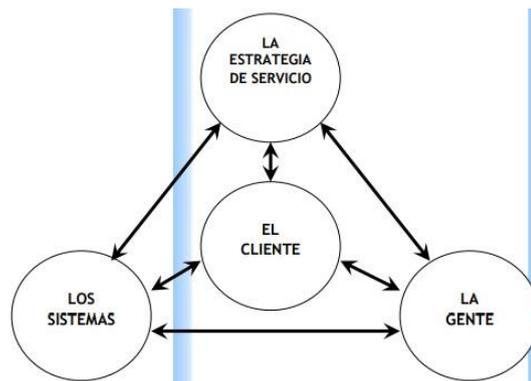


Figura 3-1. Triángulo del servicio.

Fuente: (Villalba, 2016).

1.3.16 Metodología para procesos de mejora continua

La ruta de la calidad de encuentra integrada por las siguientes etapas:

1. **Formulación del proceso:** implica contar con un enunciado claro y preciso con los hechos y datos del proyecto a tratar.
2. **Diagnóstico de la situación actual:** se buscan conocer las características del problema con el fin de descubrir todos los aspectos con él involucrados

3. Analizar las causas: se comprueba la relación entre las causas y el efecto, con el objetivo de identificar las causas que mayor impacto tienen en el problema.

Como realizarlo:

- Determinar la causa raíz.
- Lluvia de ideas sobre las causas posibles.
- Diagrama causa – efecto.
- Diagrama del Por qué.
- Usar cualquier herramienta estadística.

4. Diseño y selección de soluciones: se determinan las acciones para eliminar las principales causas.

- Diseñe varias propuestas de acción.
- Use el diagrama ¿cómo?
- Desarrolle la propuesta final
- Consiga la aprobación gerencial o de la alta dirección.

5. Implementación: consiste en la realización de la planeado.

Como realizarlo:

- Detalle el cambio.
- Elabore un cronograma de implementación.
- Defina los responsables de la implementación.
- Ejecute acciones.

6. Verificar los resultados: comprobar la efectividad que tienen las acciones de mejora sobre los resultados.

7. Acción: asegurar que se realice la medición de los resultados alcanzados y que se mantengan y mejores estándares de desempeño.

8. Definir nuevos procesos: revisar lo ejecutado en las etapas anteriores del proceso y los resultados que se obtuvieron, con el fin de enriquecer la planeación y ejecución de un nuevo ciclo ya sea para seguir con el mismo proyecto o comenzar alguno diferente (Villalba, 2016, pp. 171-175).

1.3.17 Círculo de Deming

El círculo de calidad consiste en 4 etapas:

- 1) Planear. - En esta etapa primero se definen los planes, y la visión de la meta que tiene la empresa, en donde quiere estar en un tiempo determinado. Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que son necesario mejorarlas definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en su vida. Después se desarrolla una teoría de posible solución, para mejorar un punto. Y por último se establece un plan de trabajo en el que probaremos la teoría de solución.
- 2) Hacer. - En esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo según lo planeado. Para poder llevar a cabo el control, existen varios métodos como la gráfica de Gantt en la que podemos medir las tareas y el tiempo.
- 3) Verificar. En esta verificación, se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática. El mejor de los ejemplos puede ser un deportista que entrena para calificar a las olimpiadas, a él se le pone a competir semanalmente con rivales de su mismo nivel, y aquí es cuando puede verificar si en verdad está logrando aumentar su rendimiento.
- 4) Actuar. - Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad. Porque si al verificar los resultados, se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo, pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer nuevo plan de trabajo (Villalba, 2016, pp. 20-21).

1.3.18 Mejora continua

La mejora continua depende del conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar.

El objetivo de una cultura de mejora continua, es, por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de la retroalimentación del desempeño.

La mejora continua de una organización depende del tipo de responsabilidad individual, apoyado del requerimiento de autoridad para llevar a cabo los cambios solicitados (Guerra, 2018).

1.3.19 Desarrollo organizacional

Beckard define el desarrollo organizacional como el esfuerzo planeado de toda la organización y administrado por la parte directiva, orientado a aumentar la efectividad organizacional y bienestar a través de las intervenciones planeadas en los procesos de la organización, que aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento (Sánchez, 2019).

1.3.20 Objetivos del desarrollo organizacional

- Aumentar el grado de confianza y apoyo entre los miembros de la organización.
- Aumentar la confrontación de los problemas organizacionales, dentro y entre los grupos.
- Crear un ambiente en que la autoridad designada para esa función aumente al basarse en el conocimiento y la habilidad social.
- Incrementar la apertura de la comunicación lateral, vertical y diagonal.
- Incrementar el nivel de entusiasmo y satisfacción personal en la organización.
- Buscar soluciones sinérgicas para los problemas, las cuales permiten que las partes ganen más con la cooperación que con el conflicto.
- Incrementar el nivel de responsabilidad individual y grupal en la planeación y en la ejecución.

1.3.21 Características del desarrollo organizacional

- **Enfoque dirigido a la organización en su conjunto:** el DO es un programa comprensivo que busca asegurar la adecuada coordinación de todas las partes de la empresa, por lo que la abarca completamente para que el cambio de verdad ocurra.
- **Orientación sistémica:** el DO se dirige a las interacciones entre las diversas partes de la organización, las cuales se afectan de forma recíproca, logrando que se trabaje en conjunto con eficacia.
- **Agente de cambio:** el principal agente de cambio es consultor que no pertenece a la empresa, de modo que puede operar con independencia y sin estar ligado a la jerarquía o políticas organizacionales.
- **Solución de problemas:** el DO hace hincapié a la solución de problemas y no sólo en discutirlos en términos teóricos, utilizando la investigación-acción.
- **Aprendizaje por experiencia:** el DO ayuda a aprender de la propia experiencia, a cristalizar o recongelar los nuevos aprendizajes y a responder las preguntas que las personas tienen en la mente “dándole vueltas”
- **Procesos de grupo:** el DO se sustenta en procesos grupales, como discusiones en grupo, confrontaciones, conflictos y procedimientos de cooperación, para mejorar las relaciones

interpersonales, creando canales de comunicación, crear confianza, y alentar las responsabilidades entre las personas.

- **Realimentación intensa:** el DO procura proporcionar realimentación a los participantes para que cuenten con datos concretos que fundamenten las decisiones. Esta proporciona información a las personas sobre su conducta, además que fomenta la comprensión de las situaciones en las que se encuentran, permitiendo tomar las medidas para corregirse.
- **Orientación situacional:** el DO depende de las situaciones y se orienta en las coyunturas, adaptándose a las acciones con el propósito de adecuarlas a necesidades específicas y particulares.
- **Desarrollo en equipos:** el propósito general del DO es construir equipos de trabajo dentro de la organización y hace hincapié en los grupos, proponiendo una cooperación y la integración, por lo que también enseña a superar las diferencias individuales o grupales (Chiavenato, 2011, pp. 351-352).

1.3.22 Proceso de DO

El proceso de DO tiene cuatro etapas:

- **Recolección y análisis de datos:** consiste en la determinación de los datos necesarios y de los métodos que se utilizarán para recabarlos dentro de la organización. Es una de las actividades más difíciles del DO puesto que se busca las relaciones de los elementos, e identificar los problemas y asuntos importantes.
- **Diagnóstico organizacional:** a partir del análisis de los datos recolectado, se pasa a su interpretación y diagnóstico identificando preocupaciones y problemas, sus consecuencias, establecer prioridades, así como también las metas y los objetivos. En el diagnóstico se confirman las estrategias alternas y los planes de su ejecución.
- **Acción de intervención:** es la fase de acción planeada del proceso de DO, por lo cual se selecciona la intervención más adecuada para resolver un problema en particular de la organización.
- **Evaluación:** el resultado de la evaluación implica la necesidad de modificar el diagnóstico, lo cual lleva a nuevas auditorías, un nuevo planteamiento, una nueva ejecución y así sucesivamente. Provocando que el proceso adquiere una dinámica propia (Chiavenato, 2011, p. 352).

1.3.23 Indicadores de la calidad del servicio

Algunos de los indicadores más representativos son los siguientes:

1.3.23.1. Servicio Ofertado

- Capacidad ofertada.
- Demanda.
- Averías en la ruta.
- Impacto de averías.
- Exceso de demanda.
- Modificación de la planificación.

1.3.23.2. Información

- Página web.
- Folletos.
- Seguimiento de las comunicaciones.

1.3.23.3. Tiempo

- Puntualidad.

1.3.23.4. Atención al cliente

- Seguimiento de quejas y sugerencias.
- Repetición de problemas.

1.3.23.5. Seguridad

- Estado de flota.
- Evolución y repetición de incidencias.
- Causas y seguimiento de los accidentes.

1.3.23.6. Impacto ambiental

Para (Aceña, 2017, p. 61) forma parte del impacto ambiental

- Estado de flota y antigüedad.

1.3.24 Empresa

Se la puede definir como una organización dedicada a actividades industriales mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos (Pérez, 2011, p. 91).

1.3.25 Tipos de empresa

Dependiendo del criterio utilizado para clasificarlas, existen diferentes tipos de empresa:

Tabla 4-1: Tipos de empresa

Criterio	Tipos de empresa
Tamaño	Pequeñas
	Medianas
	Grandes
Actividad	Del sector primario (agrícolas, ganaderas y pesqueras)
	Del sector secundario (mineras, industriales y de construcción)
	Del sector terciario (servicios)
Ámbito	Locales
	Provinciales
	Regionales
	Nacionales
	Multinacionales
Propiedad	Privadas
	Públicas
	Mixtas
Forma Jurídica	Individual
	Social

Fuente: (Pérez, 2011)

1.3.26 Sociedad Cooperativa

Sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para realizar actividades empresariales, encaminadas a satisfacer necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático. (Pérez, 2011, p. 101)

Además, según la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, en el artículo 7, reconoce las siguientes organizaciones bajo su reglamento:

- Organizaciones del sector asociativo, como "asociaciones"
- Organizaciones del sector cooperativista, como "cooperativas"

1.3.27 Cooperativa de servicios

Conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria “Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

1.3.28 Transporte

De acuerdo a Truyols (2012) citado en (Solano, 2020), “El transporte es una actividad económica básica formada por tres elementos fundamentales: infraestructura, vehículos y empresas de servicio de transporte. El objetivo básico de la actividad de transporte es el traslado de personal y material en el menor tiempo y con mayor seguridad posible” (p. 7)

1.3.29 Conductores del transporte público

“El conductor de transporte público tiene la responsabilidad de garantizar su seguridad y la de los pasajeros, respetar a los actores que comparten el espacio, cumplir con las normas viales y ser un ejemplo para los demás. Contribuyendo con la creación de una mejor ciudad para todos” (Fundación Carlos Slim, 2017).

1.3.30 Señalización

La señalización se define como el “símbolo, palabra o demarcación, horizontal o vertical, sobre la vía, para guiar el tránsito de vehículos y peatones” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2011, p. 12).

1.3.31 Plan Estratégico

El plan estratégico constituye una forma de prever situaciones en el futuro, lo que a su vez genera alta rentabilidad y la obtención de resultados óptimos al marcar las estrategias en función del posicionamiento actual y el que se desea alcanzar dentro de una organización. La elaboración de

un plan estratégico refleja el deseo de progresar, ser altamente rentables, eficaces y competitivos al marcar claramente las pautas de la evolución de la organización como tal (Martínez, 2012, p. 7). Como se afirma “Un plan estratégico es el documento que sintetiza el nivel económico financiero, estratégico y organizativo actual y futuro de la empresa.” (Martínez, 2012, p. 8).

1.3.32 Reglamentos internos

El Reglamento de Régimen Interno es un instrumento de carácter interno de la cooperativa en la que ésta, con la participación activa y consensuada de sus socios, define y establece cuáles van a ser las relaciones de los socios con la cooperativa en el ámbito social, laboral y organizacional de la empresa (Jaime, 2018).

1.4 Marco legal

1.4.1 Normas y reglamentos que rigen el transporte público urbano de pasajeros

1.4.1.1 Reglamento a Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

La Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, tiene su aplicación práctica por medio de su reglamento que rige el servicio de transporte público en el Ecuador.

Los artículos relacionados con el presente trabajo de investigación se pueden citar los siguientes:

El Art. 41 mencionada que los individuos con discapacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, deberán contar con una atención preferencial en los modos de transporte (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2016).

Además, el Art.46 establece que las personas discapacitadas, los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños, niñas y adolescentes de hasta 16 años y las mayores a 65 años de edad, pagaran una tarifa preferencial del 50%.

El Art.169 establece que los conductores de las unidades del transporte público se desplazarán con las puertas cerradas y las abrirán únicamente para recoger o dejar pasajeros, mientras que en el Art. 179 prohíben que los conductores estacionen sus vehículos en zonas no autorizadas, ni en doble columna en relación con otros vehículos ya estacionados.

1.4.2. Clases de servicios de transporte terrestre

En el Art.51 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, la (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2021, p. 25), establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

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

1.4.2.1. Transporte público

El transporte público de forma al desarrollo urbano al mejorar la accesibilidad, mientras que los atributos del suelo, tales como: como la densidad de vivienda y de empleo y el grado de combinación de usos del suelo afectan la demanda de viajes.

Ante el constante empeoramiento de la congestión del tráfico y el deterioro de las condiciones ambientales, muchas ciudades de los países en desarrollo han volteado la mirada hacia los sistemas de transporte público en un esfuerzo por invertir el curso de los acontecimientos (Variller, 2014).

Según el Art.56 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante el contrato de operación a operadoras legalmente constituidas (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2021, p. 26).

1.4.3. Ámbitos del servicio de transporte

Según el Art.66 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, el servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación:

- a) Intracantonal;
- b) Interprovincial;
- c) Intraprovincial;
- d) Internacional.

1.4.4. Títulos habitantes para el transporte terrestre

Según el Art.72 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, son títulos habilitantes de transporte terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuáles se otorga a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan la capacidad técnica y financiera que cumplan con los requisitos exigidos en la ley y los reglamentos (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2021, p. 33)

Según el Art.74 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, compete a la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitante:

- a) **Contratos de operación** para la a la prestación del servicio de transporte público de personas o bienes, para los ámbitos intraregional, interprovincial, intraprovincial e internacional;
- b) **Permisos de operación** de servicios de transporte comercial bajo la modalidad de carga pesada y turismo, en todos los ámbitos;
- c) **Permisos de operación** de servicios de transporte comercial, para todos los ámbitos, a excepción del intracantonal; y
- d) **Autorizaciones de operación** para el servicio de transporte por cuenta propia para todos los ámbitos. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2021, p. 33)

1.4.5. Sistema de renovación, chatarrización y vida útil

El Art. 108 y 109 hace referencia al estado del parque automotor que brinda el servicio de transporte público, por lo tanto, establecen que las unidades de transporte deben someterse al proceso de renovación una vez que haya cumplido su vida útil siendo de 20 años, misma que se encuentra determinada por la resolución N° 139-DIR-2010-CNTTTSV del 13 de octubre de 2010, por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2016, p. 28)

1.4.5.1. Ordenanza del GAD Municipal del Cantón Guaranda

Art. 78.- En material de Organización del Tránsito, conforme lo estipula el Art. 264 numeral 6) de la Constitución de la República compete a la Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y la Seguridad Vial.

- Organizar y distribuir estratégicamente los sistemas inteligentes para el gerenciamiento del tránsito urbano en su jurisdicción;

- Crear y optimizar progresivamente la red de semaforización urbana centralizada;
- Organizar, señalizar la vialidad urbana en su jurisdicción;
- Organizar y distribuir los elementos de seguridad vial urbana en su jurisdicción, grupos humanos vulnerables, el adecuado ejercicio de su derecho de movilidad, previendo tratos preferentes.
- Organizar y especificar el estacionamiento privado edificado y no edificado fuera de lavía;
- Organizar y especificar los servicios de estacionamiento público libre y tarifado en la vía;
- Organizar los servicios de transporte en fase o etapas de implementación;
- Organizar planes y programas de seguridad vial. (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, 2022)

La tramitología y documentación habilitantes, para:

- Resoluciones administrativas específicas
- Permisos de operación
- Habilitaciones operacionales
- Cambios de socios
- Cambios de unidad
- Cambios de socio y unidad
- Calificación vehicular o constatación física
- Registro vehicular de servicio público
- Registro vehicular
- Certificaciones
- Informes técnicos; y,
- Informes legales.

1.4.5.2. Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

La Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2205 Y 2292, sostiene la necesidad que los automotores cuenten con un espacio suficiente para el acceso de personas con alguna dificultad de movilidad.

La Normativa RTE INEN 038 establecida por (Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización, 2010), enuncia los siguientes aspectos, tales como que cada unidad debe poseer dos puertas una de embarque y otra de desembarque, mismas que deben tener al menos un metro de ancho, y sus asientos deben brindar seguridad y comodidad. Estos requisitos deben ser cumplidos por las

unidades de transporte que brindan el servicio urbano.

1.4.5.3. Norma internacional de calidad

La norma UNE-EN13816 misma que fomenta un acercamiento de la calidad a la gestión del transporte público de pasajeros, expuestas por la Asociación Española para la Calidad, establece los siguientes parámetros de evaluación: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, seguridad mismos que deben ser cumplidos por el servicio de transporte público para la satisfacción de las expectativas de los usuarios (Asociación Española de Calidad, 2019).

1.5. Idea a defender

¿La calidad de servicio influye en la utilización del Transporte Público Urbano de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar?

1.6. Variables

1.6.1. Variable Independiente

Calidad del servicio

1.6.2. Variable Dependiente

Utilización

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque investigativo

2.1.1 *Mixto*

La presente investigación permite que se aplique un enfoque mixto debido a que los instrumentos de análisis están enfocados a la recolección de información haciendo énfasis en los factores que influyen en la calidad de servicio del transporte público urbano, permitiendo determinar las deficiencias de este y posterior a ello mejorarlas.

2.2 Tipo de Investigación

2.2.1 *Investigación Descriptiva*

La investigación descriptiva, es aquella en la que no se manipula ninguna variable. Se limita a observar y describir los fenómenos tales como: estudios de caso, encuestas etc, es decir pretende interpretar lo que es (Martínez, 2012).

La presente investigación es descriptiva porque una vez recopilada la información sobre la calidad de servicio una vez observada la prestación del servicio de transporte público de la ciudad, teniendo en conocimiento cual es la perspectiva de tanto de las personas que ofrecen el servicio como de aquellas que reciben se podrá determinar los resultados del estudio.

2.2.2 *Investigación de campo*

La investigación de campo se caracteriza por estudiar una situación o fenómeno natural o social in situ, es decir, en el lugar en el que se presenta o sitúa (Martínez, 2012).

La presente investigación es de campo debido a que para el desarrollo de la misma se debe estar en lugar de los hechos, en este caso la ciudad de Guaranda para participar activamente en la vida cotidiana de los habitantes del cantón, para de esta manera comprender, observar e interactuar constantemente.

2.2.3 Investigación aplicada

La investigación aplicada busca la resolución de problemas prácticos, con margen de generalización limitado. Su propósito de realizar aportes al conocimiento científico es limitado. (Martínez, 2012)

La realización de este proyecto de investigación sobre el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda necesitará la recolección de información básica, conocimientos teóricos sobre la calidad del servicio para con ello poder dar solución al problema del estudio.

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos

2.3.1 Métodos

2.3.1.1 Método Deductivo

El método deductivo es aquel que parte de proposiciones o premisas generales de las cuales se hacen inferencias particulares por medio del razonamiento (Martínez, 2012). Va de lo macro a lo micro, dando por válido ciertos datos para que a partir del razonamiento de forma lógica se pueda llegar a una hipótesis.

2.3.1.2 Método Inductivo

El método inductivo es aquel que tiene como punto de partida la observación y experimentación de fenómenos particulares para establecer relaciones y explicaciones generales (Martínez, 2012).

2.3.1.3 Método Analítico

El método analítico es aquel que nos permite conocer de una manera más profunda el objeto de estudio, puesto que consiste en la descomposición de un todo en sus partes u elementos para de esta manera determinar las causas y efectos de los mismos (Martínez, 2012).

2.3.2 Técnicas de investigación

2.3.2.1 Encuesta

La encuesta es el instrumento de investigación que consiste en obtener información de personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica (Martínez, 2012).

Mediante los cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas, que van dirigidas a los usuarios del transporte público urbano y miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar de la ciudad de Guaranda con fin de recolectar información y diagnosticar la situación actual del servicio prestado.

2.3.3 Instrumentos de investigación

2.3.3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se basará en los aspectos más importantes que influyen en la calidad del servicio en el transporte público, conforme al servicio prestado por parte de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar

Tabla 5-1: Diseño de la investigación de la prestación del servicio Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Técnica de investigación	Instrumento de investigación	Preguntas
Administración de la cooperativa	Planeación	Planes – reglamentos internos	Encuesta	Cuestionario	¿La cooperativa cuenta con algún plan o reglamento?
	Organización	Estructura organizacional			¿Cuál es el tipo de estructura organizacional que tiene la cooperativa?
	Dirección	Sistema administrativo			¿Cuál es el sistema administrativo de la cooperativa?
	Evaluación	Indicadores de gestión			¿La cooperativa ha tomado acciones para mejorar la calidad de servicio transporte público urbano?
	Marco Jurídico	Leyes, reglamentos			¿Cómo considera el nivel de servicio ofertado por su cooperativa?
Gestión de Talento Humano	Organización	Descripción de puestos			¿La cooperativa cumple puntualmente con lo requerido por las diferentes leyes, reglamentos para correcto funcionamiento?
	Retención	Seguridad y salud ocupacional			¿Usted como parte de la cooperativa cree que el desarrollo de sus funciones ha beneficiado a la institución a la cual se encuentra representando?
	Desarrollo	Humano			¿Los colaboradores de la cooperativa cuentan con afiliación al seguro social?
		Organizacional			¿Existe una capacitación continua a los colaboradores de la cooperativa?
Gestión Contable	Contabilidad	Profesional a cargo			¿Cuál es el estado actual en el que se encuentra la cooperativa?
		Estados financieros			¿La cooperativa cuenta con un contador o contadora cargo de llevar la contabilidad de la misma?
		Plan de inversión			¿La cooperativa elabora los estados financieros y los presenta a tiempo?
		Presupuesto			¿La cooperativa cuenta con un plan de inversión?
					¿La cooperativa elabora su presupuesto?
Prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio de transporte	Flota vehicular			¿La cooperativa cuenta con un plan de inversión?
		Limpieza	¿La cooperativa elabora su presupuesto?		
		Conductores	¿Cuál es el mantenimiento y año del vehículo que presta el servicio de transporte?		
			¿Cuál es el nivel limpieza la unidad de transporte?		
			¿Cuál es su jornada diaria de trabajo?		
	¿Cuántos años de experiencia tiene usted conduciendo?				

		Comunicación		¿Califique su forma de conducir la unidad de transporte público urbano?
		Infraestructura vial		¿Qué tipo de comunicación que maneja la cooperativa entre sus miembros?
		Seguridad		Según su criterio, ¿cuál es el estado de la infraestructura vial en la ciudadde Guaranda?
				¿Ha sufrido o provocado algún tipo de accidente de tránsito mientras labora?
				¿Respeta usted las señales de tránsito mientras labora?
		Usuarios		¿Cómo usted calificaría el servicio que brinda a los usuarios del transporte público urbano?
				¿Los usuarios respetan las paradas ya establecidas?
		Trato del conductor		Califique el trato que usted brinda a los usuarios del transporte público
				¿Califique el trato que recibe del señor conductor?
		mpo de viaje		¿Califique el tiempo que le toma trasladarse haciendo uso del transporte público?
		Averías en ruta		¿Ha experimentado alguna avería en la ruta durante su viaje y si es así cuán rápida fue la capacidad de respuesta?
		Infraestructura vial		¿Cómo califica el estado de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda (vías, paradas, señalización)?
		Limpieza		¿Califique la limpieza de las unidades de transporte público?
		Información		¿Califique la información al usuario del transporte público urbano?
		Flota vehicular		¿Cuál es el estado de las unidades del transporte público?
		Seguridad		¿Califique la seguridad cuando usted está a bordo de la unidad de transporte público?
		Forma de conducción		¿Califique el comportamiento señor chofer de la unidad del transporte público urbano?
		Opinión Personal		¿Califique la calidad del servicio de transporte público prestado por la Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar?
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio Ofertado			
Cooperativa Universidad deBolívar.				

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población Usuarios

La ciudad de Guaranda consta de 3 parroquias urbanas, siendo estas: Ángel Polivio Chávez, Gabriel Ignacio Veintimilla y Guanujo, las mismas que se encuentran conformados por, estudiantes en distintos niveles escolares, comerciantes, etc.

Según los datos de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos “Al año 2020 las parroquias urbanas de la ciudad de Guaranda cuentan con un total de 65551 habitantes” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2020).

2.4.2 Poblaciones miembros de la Cooperativa

La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, que presta actualmente este servicio en la ciudad de Guaranda, cuenta con un total de 45 socios.

2.4.3 Muestra

El tamaño de la muestra corresponderá al número de encuestas que se deberán realizar en el área de estudio, ubicadas en los diferentes sitios de la ciudad.

2.4.4 Muestra socios

Respecto a la población socios se realizará encuestas y entrevistas una gran parte de los 45 socios de la Cooperativa de transporte público de pasajeros en buses urbano y rural Universidad de Bolívar, para conocer cuál es la percepción de estos respecto al servicio que brindan a la ciudadanía guarandeña.

2.4.5 Muestra usuarios

Una vez obtenida la población de usuarios, al tratarse de un número elevado aplicamos la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = Tamaño de la

muestra $Z = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.05$

$N = 65551$

Reemplazando los datos que ya tenemos obtenemos los siguientes resultados:

$$n = \frac{65551 (1.96)^2(0.25)}{((65551 - 1)0.05^2) + ((1.96)^2 * 0.25)}$$

$$n = \frac{62955.1804}{163.875 + 0.9604}$$

$$n = 3852$$

Conforme a la aplicación de la fórmula el número de encuestas a realizar a los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda es de 382 encuestas.

CAPITULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados y análisis

3.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los miembros de la “Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar”

A continuación, se detallan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas dirigidas a los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respondieron 25 socios, representantes de la organización.

3.1.1.1 Información general

Rol desempeñado

Tabla 1-3: Rol desempeñado en la cooperativa.

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Gerente General	1	4 %
Presidente	1	4 %
Socio	22	88 %
Socia	1	4 %
Presidente del consejo de vigilancia	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

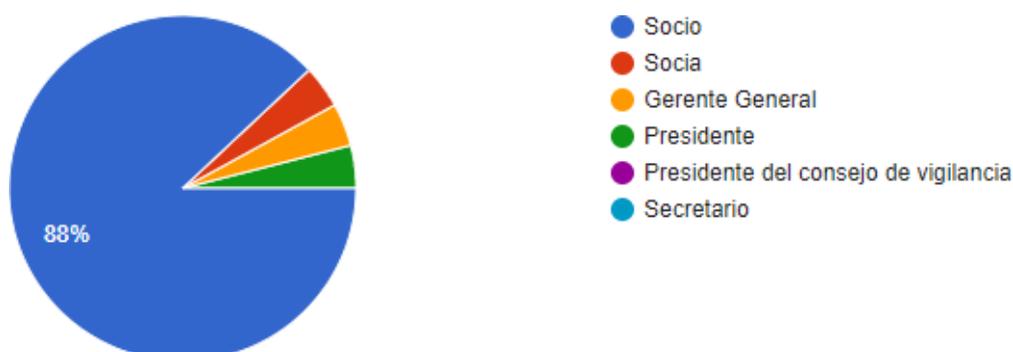


Gráfico 1-3. Rol desempeñado en la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Las personas que respondieron a la encuesta planteada para los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, fueron socios el 88%, socia el 4%, gerente general y presidente el 4%.

3.1.1.2 Administración

Reglamentos, planes de la cooperativa

Tabla 2-3: Reglamentos, planes de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Plan estratégico	0	0 %
Plan operativo	0	0 %
Reglamentos internos	25	100 %
Plan de servicio al cliente	0	0 %
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

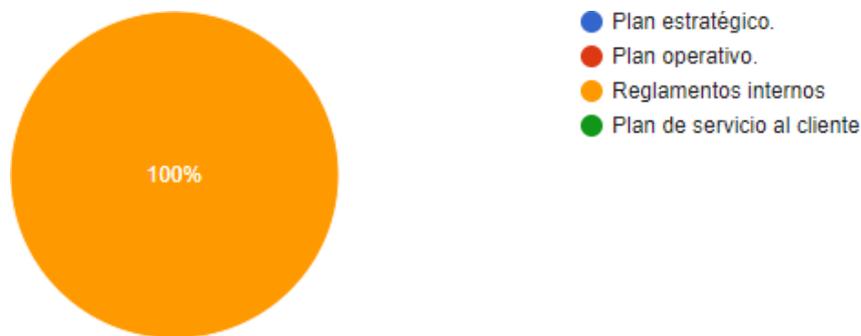


Gráfico 2-3. Reglamentos, planes de la Cooperativa Universidad de Bolívar

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 100% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respondieron que la cooperativa posee un reglamento interno.

Cumplimiento de leyes, reglamentos para su funcionamiento.

Tabla 3-3: Cumplimiento de leyes

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

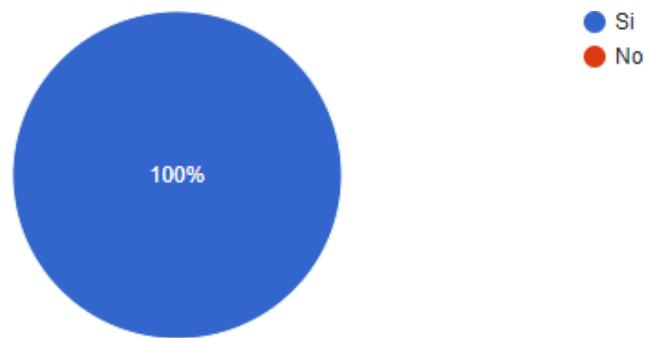


Gráfico 3-3. Cumplimiento de leyes, reglamentos

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al cumplimiento de leyes, reglamentos necesarios para el funcionamiento de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 100% de los encuestados respondió que si se cumple puntualmente conforme a lo que menciona la ley u reglamentos para la operación de la cooperativa.

Estructura organizacional

Tabla 4-3: Estructura organizacional de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Jerárquica	25	100%
Orgánica	0	0%
Lineal	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

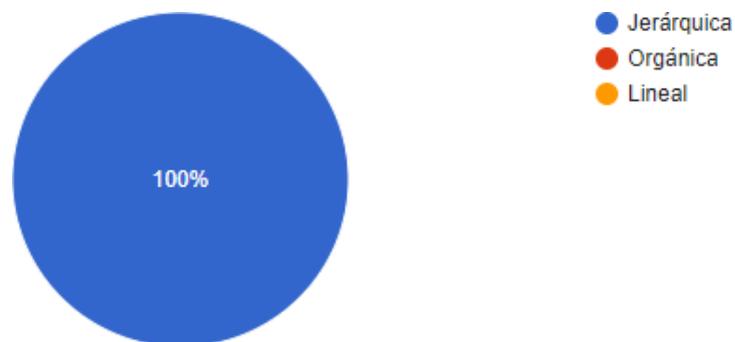


Gráfico 4-3. Estructura organizacional de la cooperativa.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022..

Análisis:

Respecto a la estructura organizacional que posee la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 88% respondió que poseen una estructura jerárquica, y el 12% estructura orgánica.

Sistema administrativo

Tabla 5-3: Sistema administrativo de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Autoritario	0	0%
Benevolente	0	0%
Participativo	25	100%
Consultivo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

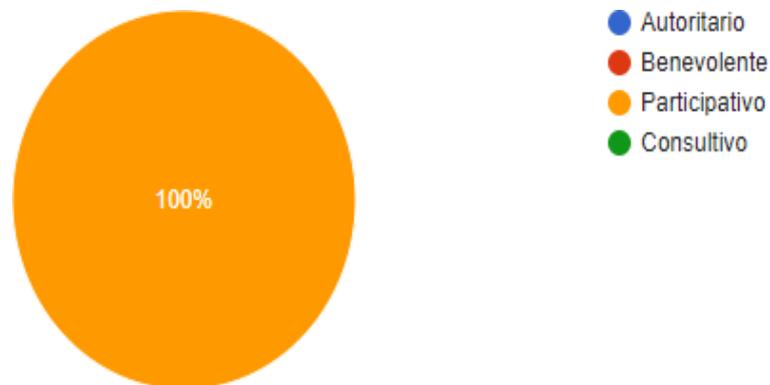


Gráfico 5-3. Sistema administrativo de la cooperativa.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme al sistema administrativo que posee la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 100% de los miembros encuestados respondieron que poseen un sistema administrativo participativo

Acciones para mejorar la calidad del servicio de transporte público urbano

Tabla 6-3: Acciones para mejorar la calidad de servicio

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Capacitaciones	25	100%
Cumplimiento de metas	0	0%
Charlas internas	25	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

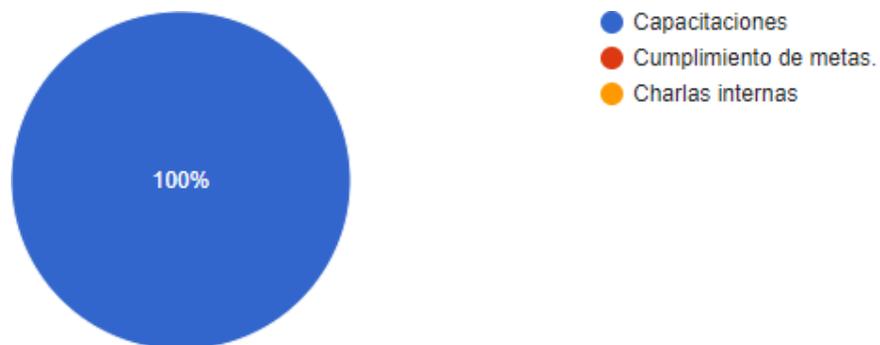


Gráfico 6-3. Acciones para mejorar la calidad de servicio de transporte.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme a las acciones que ha tomado la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar para mejorar la calidad de servicio, el 100% respondió capacitaciones.

Nivel de servicio ofertado por la cooperativa

Tabla 7-3: Servicio ofertado por la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	2	8%
Muy bueno	18	72%
Bueno	5	20%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

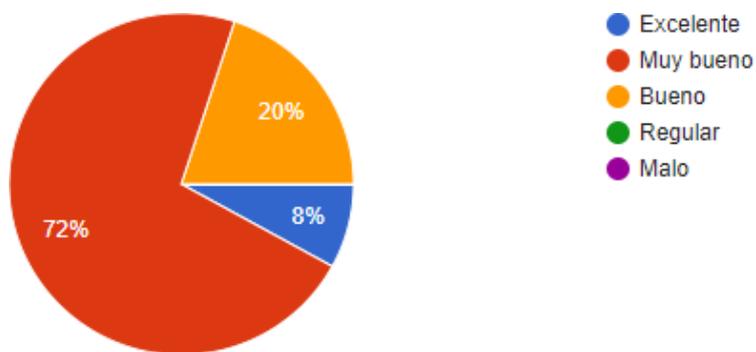


Gráfico 7-3. Perspectiva del servicio ofertado por la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al servicio ofertado por parte de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar a los usuarios del transporte público urbana, los encuestados respondieron que el nivel de dicho servicio conforme sus perspectivas seencuentran de la siguiente manera: excelente el 8%, muy bueno el 72% y bueno el 20%.

3.1.1.3 Gestión de Talento Humano

Desarrollo de sus funciones ha beneficiado a la cooperativa

Tabla 8-3: Desarrollo de las funciones

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

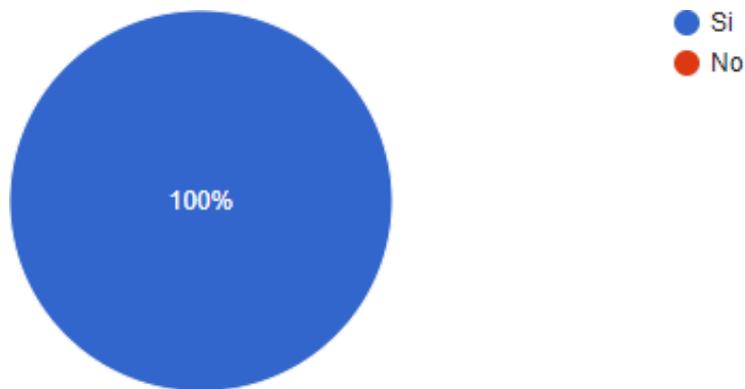


Gráfico 8-3. Desempeño de funciones ha beneficiado a la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 100% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que el desarrollo de sus funciones si ha beneficiado a la organización.

Afiliación al seguro social

Tabla 9-3: Afiliación al seguro social

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

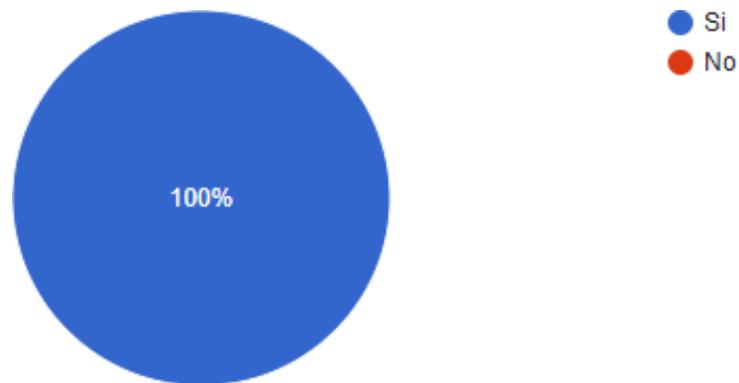


Gráfico 9-3. Afiliación al seguro social

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 100% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que cuentan con afiliación al seguro social.

Estado actual de la cooperativa

Tabla 10-3: Estado de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	14	56%
Bueno	11	44%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

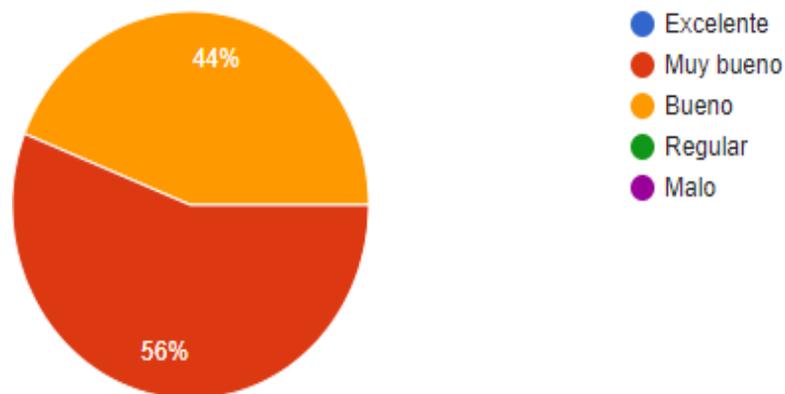


Gráfico 10-3. Estado en el que se encuentra la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

En cuanto al estado en el que se encuentra la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar los miembros encuestados respondieron el 56% muy bueno mientras que el 44% bueno.

Capacitaciones continuas en la cooperativa

Tabla 11-3: Capacitaciones en la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

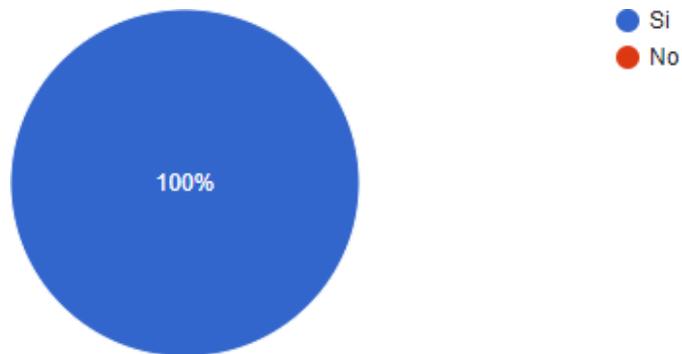


Gráfico 11-3. Capacitaciones en la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme a la pregunta que, si la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar realiza capacitaciones continuas para sus miembros, el 100% respondieron afirmativamente.

3.1.1.4 Gestión Contable

Elaboración y presentación a tiempo de los estados financieros

Tabla 12-3: Estados financieros de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

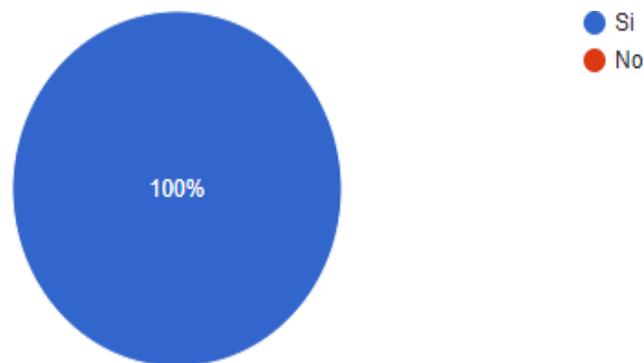


Gráfico 12-3. Estados financieros de la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la pregunta que, si la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar elabora y presenta a tiempo los estados financieros, el 100% los miembros de la organización encuestados respondieron que sí.

Plan de inversión

Tabla 13-3: Elaboración de un plan de inversión

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	22	88%
No	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

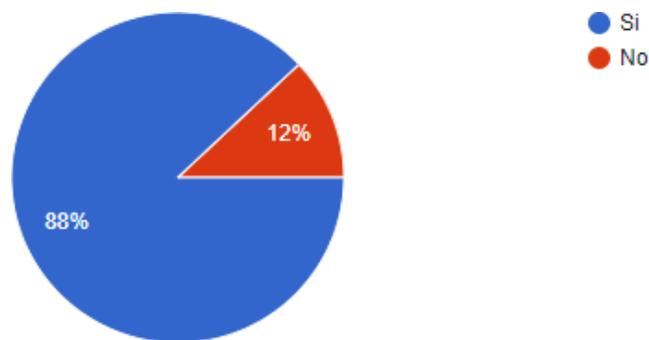


Gráfico 13-3. Plan de inversión de la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 88% de los miembros encuestados respondieron que la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar cuenta con un plan de inversión, mientras que el 12% respondió que no.

Contador o contadora a cargo de llevar la contabilidad de la cooperativa

Tabla 14-3: Responsable de contabilidad

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

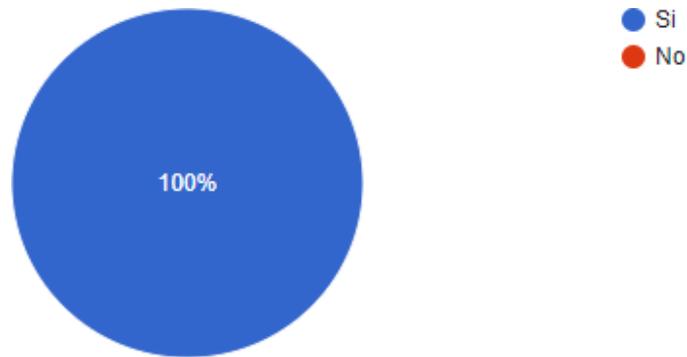


Gráfico 14-3. Contadora dentro de la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 100% de los miembros encuestados respondió que la cooperativa cuenta con un contador a cargo de llevar la contabilidad de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar

Elaboración de presupuesto

Tabla 15-3: Presupuesto

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

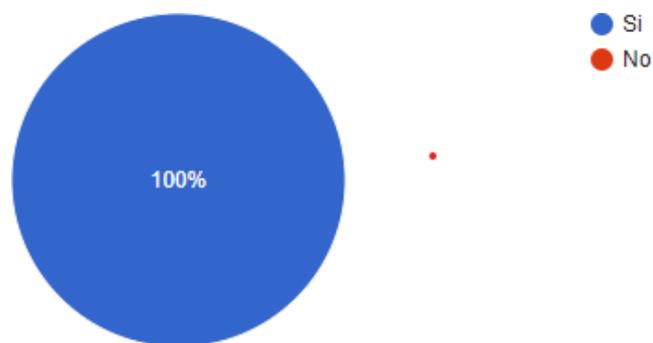


Gráfico 15-3. Elaboración del presupuesto en la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 10% de los miembros encuestados respondió afirmativamente a que la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar elabora un presupuesto.

3.1.1.5 Prestación del servicio de transporte público

Años de experiencia conduciendo

Tabla 16-3: Años de experiencia

Opciones	Número de personas	Porcentaje
De 1 a 5 años	2	8%
De 5 a 10 años	13	52%
Más de 10 años	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

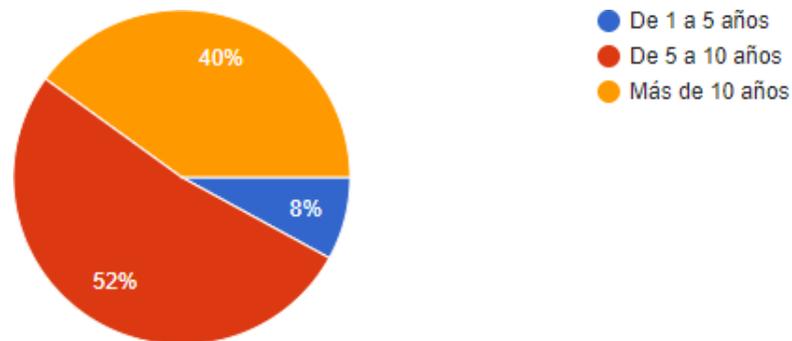


Gráfico 16-3. Experiencias de los conductores de las unidades de transporte

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

De los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, con respecto a los años de experiencia que poseen conduciendo se manifestó lo siguiente: De 1 a 5 años el 8%, de 5 a 10 años el 52% y más de 10 años el 40%.

Jornada de trabajo diaria

Tabla 17-3: Jornada de trabajo diaria

Opciones	Número de personas	Porcentaje
8 horas	2	8%
De 8 a 12 horas	21	84%
Más de 12 horas	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

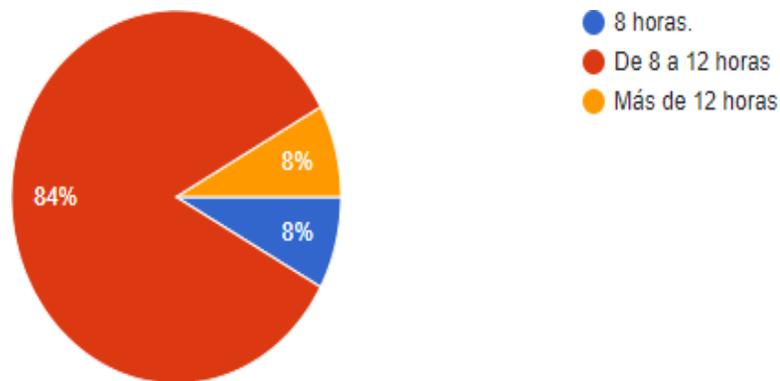


Gráfico 17-3. Jornada diaria de trabajo

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la jornada de trabajo diaria de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se manifestó lo siguiente: 8 horas el 8%, de 8 a 12 horas el 84% y más de 12 horas el 8%.

Forma de conducir la unidad de transporte

Tabla 18-3: Forma de conducir la unidad de transporte.

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	12	48%
Muy bueno	13	52%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

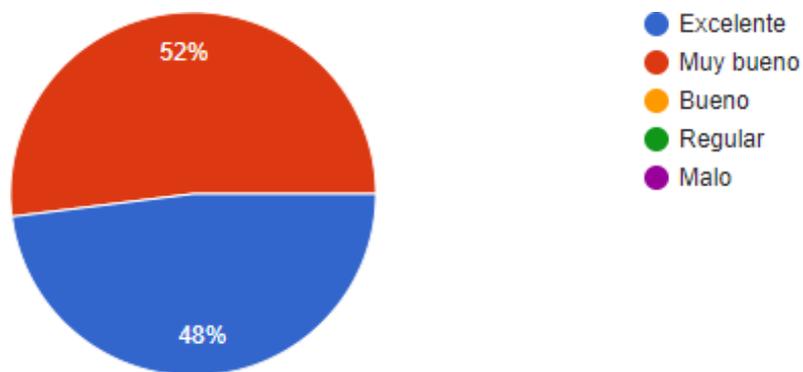


Gráfico 18-3. Forma de conducción.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la pregunta en autoevaluación respecto a forma de conducir de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se obtuvieron las siguientes respuestas, excelente con un 48% y muy bueno con un 52%.

3.1.1.6 Flota vehicular y comunicación

Mantenimiento del vehículo

Tabla 19-3: Mantenimiento de las unidades

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Correctivo	7	28%
Preventivo	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

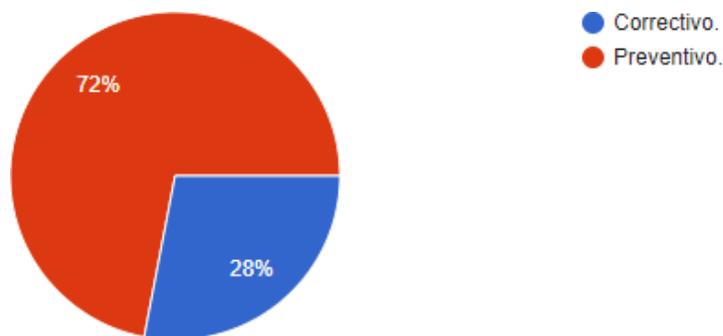


Gráfico 19-3. Tipo de mantenimiento de la unidad de transporte

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al tipo de mantenimiento que recibe la unidad de transporte público de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 72 % de los miembros encuestados respondieron que mantenimiento preventivo, mientras que el 28% mantenimiento correctivo.

Año del vehículo

Tabla 20-3: Año de las unidades de la cooperativa

Opciones	Número de personas	Porcentaje
2002	2	8%
2004	1	4%
2006	1	4%
2007	1	4%
2008	2	8%
2009	1	4%
2011	4	16%
2012	4	16%
2013	2	8%
2014	1	4%
2015	1	4%
2016	3	12%
2018	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.



Gráfico 20-3. Año de las unidades que prestan el servicio de transporte

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme a la respuesta de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar el año de las unidades que prestan el servicio de transporte público que dentro del rango que va desde el año 2002 hasta el año 2009 corresponde al 32 % mientras que del año 2011 hasta el año 2018 representan el 68% .

Comunicación entre miembros de la cooperativa

Tabla 21-3: Comunicación

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Radiofrecuencias	25	100%
Llamadas telefónicas	0	0%
Reuniones	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

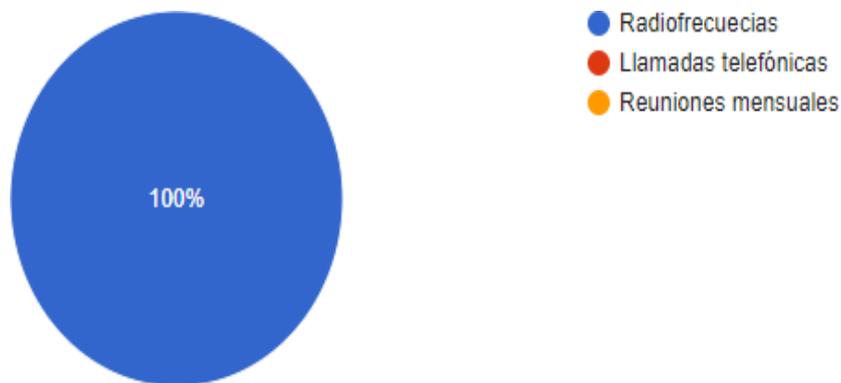


Gráfico 21-3. Comunicación de la cooperativa

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

El 100 % de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que utilizan radiofrecuencias para comunicarse entre sí.

Limpeza de la unidad de transporte

Tabla 22-3: Limpieza de las unidades

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	7	28%
Muy bueno	17	68%
Bueno	1	4%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

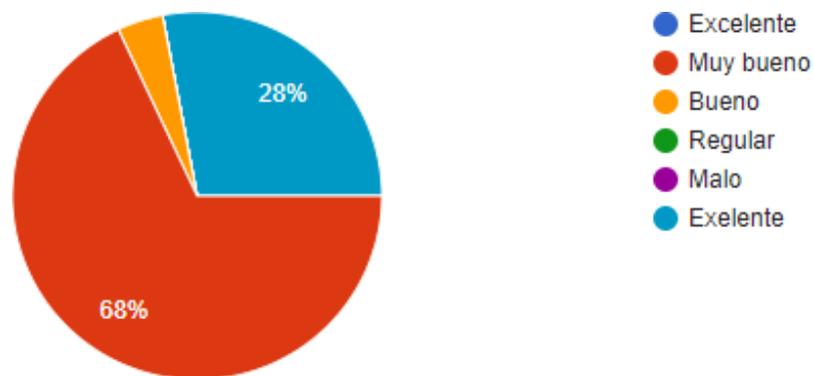


Gráfico 22-3. Limpieza de las unidades de transporte

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme al nivel de limpieza de las unidades de transporte público de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, los encuestados respondieron lo siguiente: excelente el 28%, muy bueno el 68% y bueno el 4%.

3.1.1.7 Infraestructura vial y seguridad

Infraestructura vial

Tabla 23-3: Infraestructura vial de la ciudad

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	1	4 %
Muy bueno	0	0%
Bueno	1	4%
Regular	15	60%
Malo	8	32%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

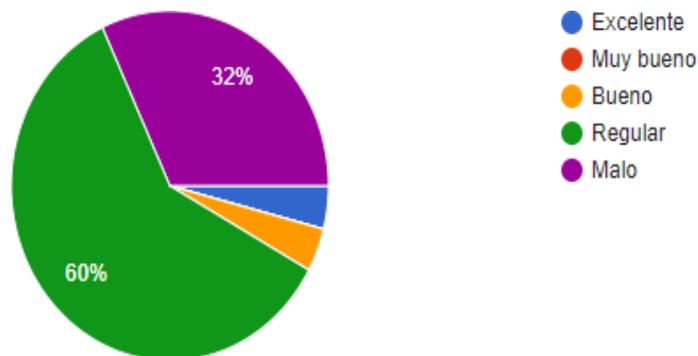


Gráfico 23-3. Infraestructura vial de la ciudad

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al estado de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda, los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar manifestaron lo siguiente: excelente 1%, bueno el 4%, regular el 60% y malo el 32%.

Accidentes de tránsito mientras se labora

Tabla 24-3: Accidentes de tránsito

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Si	2	6%
No	23	92%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

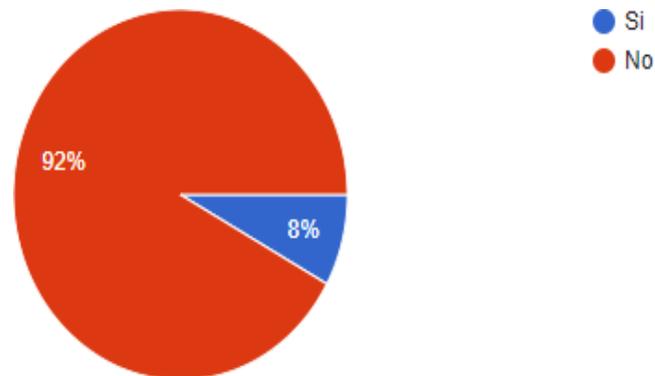


Gráfico 24-3. Accidentes de tránsito al conducir

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la pregunta ha sufrido o provocado accidentes de tránsito, los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 92% respondió que no, mientras que el 6% respondió que sí.

Respeto de las señales de tránsito

Tabla 25-3: Respeto de las señales de tránsito

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Siempre	25	92 %
Casi siempre	0	0%
Medianamente	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.



Gráfico 25-3. Respeto a las señales de tránsito

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar manifestaron que el 100% siempre respeta las señales de tránsito de la ciudad.

3.1.1.8 Atención al usuario

Servicio brindado a los usuarios

Tabla 26-3: Servicio brindado a los usuarios

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	10	40 %
Muy bueno	15	60 %
Bueno	0	0 %
Regular	0	0 %
Malo	0	0 %
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

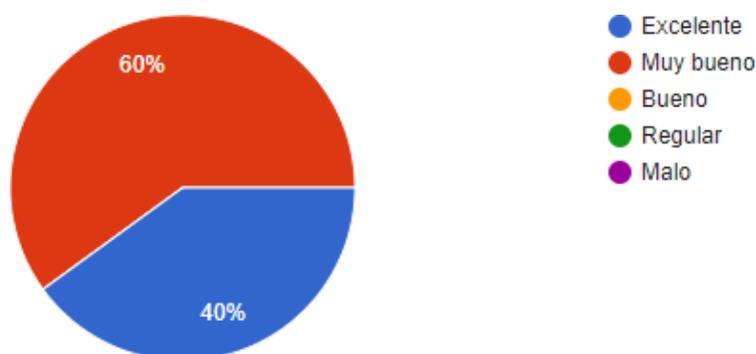


Gráfico 26-3. Servicio prestado a los usuarios del transporte público

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la opinión de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto al servicio de transporte público que prestan en la ciudad de Guaranda, manifestaron que el nivel de servicio se ubica en los siguientes rangos con un 40% excelente y 60% muy bueno.

Respeto de las paradas establecidas por parte de los usuarios

Tabla 27-3: Respeto de las paradas

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Medianamente	9	36%
Pocas veces	10	40%
Nunca	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

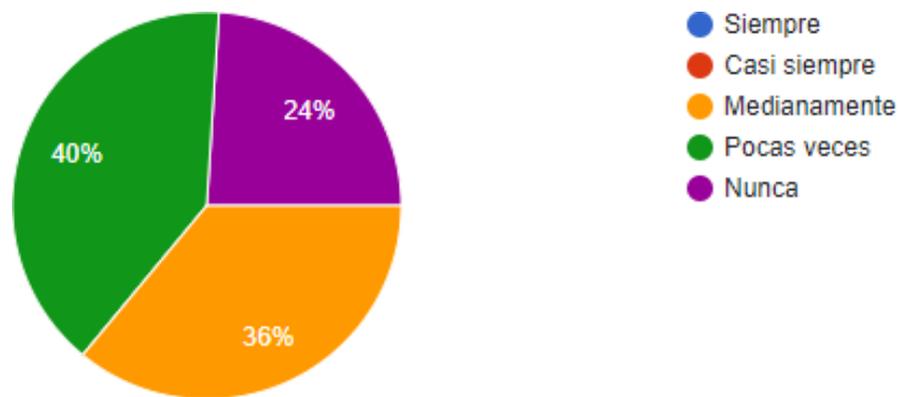


Gráfico 27-3. Respeto de las paradas

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a que, si los usuarios del transporte público respetan las señales ya establecidas, los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que: medianamente el 36%, pocas veces el 40% y nunca el 24%.

Trato del usuario del transporte público urbano

Tabla 28-3: Trato de los usuarios del transporte

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	3	12%
Bueno	9	36%
Regular	11	44%
Malo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

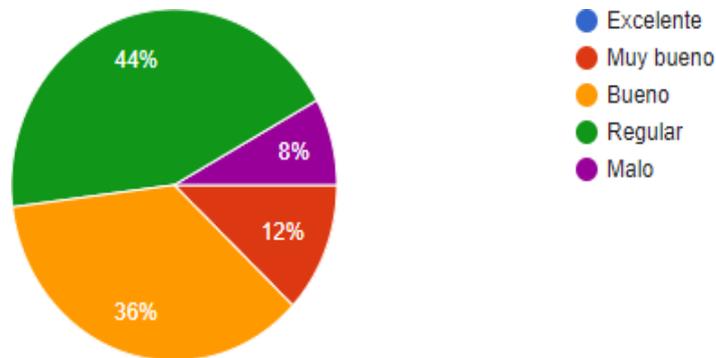


Gráfico 28-3. Trato de los usuarios

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme al trato que reciben los señores conductores por parte de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron muy bueno el 8%, bueno el 36%, regular el 44% y malo el 8%.

3.1.2 Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la “Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar”

Las tablas y gráficas reflejan los resultados de la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar dentro del área urbana de la ciudad de Guaranda.

3.1.2.1 Información general

Género

Tabla 29-3: Género de los usuarios

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Masculino	117	46,3 %
Femenino	205	53,7 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

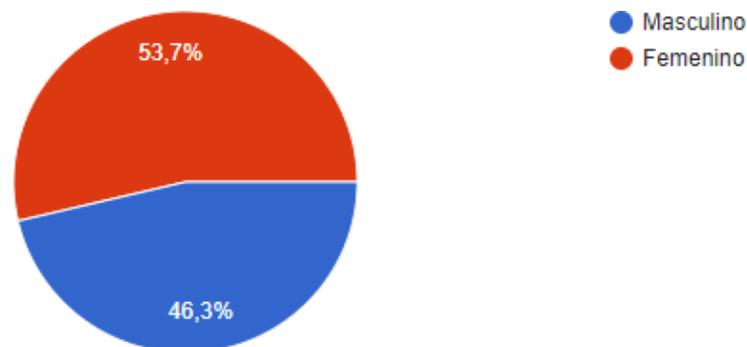


Gráfico 29-3. Género de los usuarios del transporte público

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Del total de encuestas dirigidas a los usuarios del transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se puede identificar en el gráfico que el 53,7 % corresponden a usuarios de género femenino y el 46,3 % masculino.

Edad

Tabla 30-3: Rangos de edad de los usuarios

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Menor a 18 años	5	1,3 %
18 a 29 años	218	57,1 %
30 a 39 años	63	16,5 %
40 a 49 años	53	13,9 %
50 a 59 años	39	10,2 %
Mayores a 60 años	4	1 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

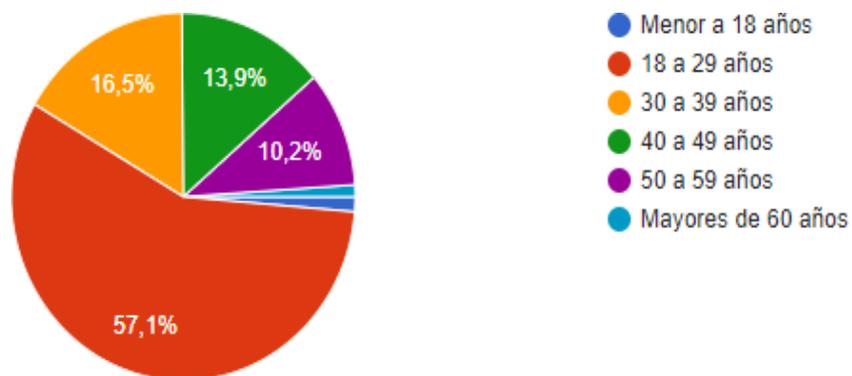


Gráfico 30-3. Edad de los usuarios del transporte público.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Del total de encuestas dirigidas a los usuarios del transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se puede identificar en el gráfico que se encuentran en los siguientes rangos de edad: 1,3% menores a 18 años, 57,1 % de 18 a 29 años, 16,5% de 30 a 39 años, 13,9% de 40 a 49 años, 10,2% de 50 a 59 años y representando al 1 % mayores de 60 años.

Número de veces que se hace uso del transporte público urbano

Tabla 31-3: Rangos de utilización

Opciones	Número de personas	Porcentaje
De 1 a 2 veces por semana	106	38,7 %
De 2 a 5 veces por semana	120	43,8 %
Todos los días	48	17,5 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

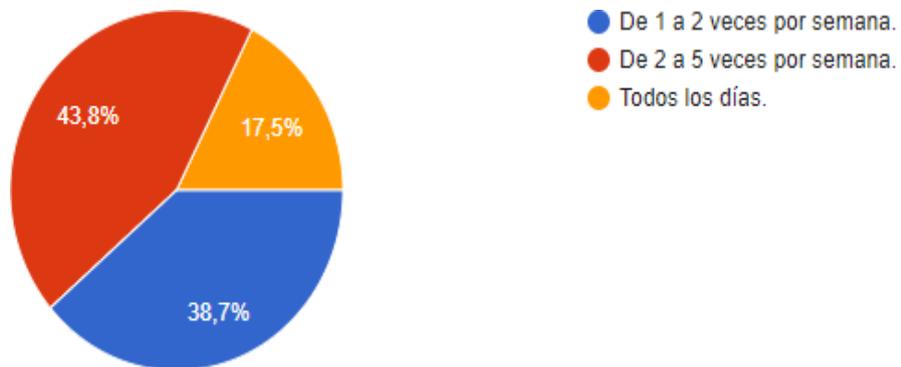


Gráfico 31-3. Utilización del transporte público

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Del total de encuestas dirigidas a los usuarios del transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, la frecuencia de utilización se establece de la siguiente manera, de 1 a 2 veces por semana 38,7%, de 2 a 5 veces por semana el 43,8 % y 17,5% que representa a todos los días

3.1.2.2 Servicio Ofertado

Trato recibido por parte del conductor de la unidad de transporte

Tabla 32-3: Trato recibido

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	27	7,1 %
Muy bueno	107	28 %
Bueno	166	43,5 %
Regular	69	18,1 %
Malo	13	3,4 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

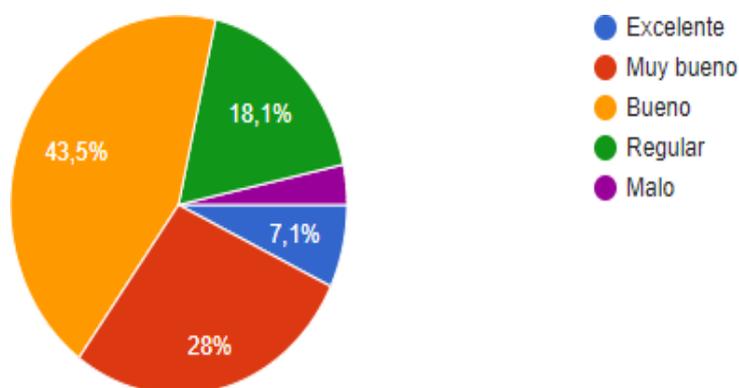


Gráfico 32-3. Trato recibido por parte del conductor

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022..

Análisis:

Respecto al trato que reciben por parte del señor conductor de la unidad de transporte público servicio prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se manifestó que, el 7,1 % recibe un trato excelente, el 28% un trato muy bueno, el 43,5 % un trato bueno, el 18,1% un trato regular, y el 3,4 % del total de encuestados respondieron que el trato que reciben es malo.

Limpeza de la unidad de transporte público

Tabla 33-3: Limpieza

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	22	5,8 %
Muy bueno	54	14,1 %
Bueno	167	43,7 %
Regular	118	30,9 %
Malo	21	5,5 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

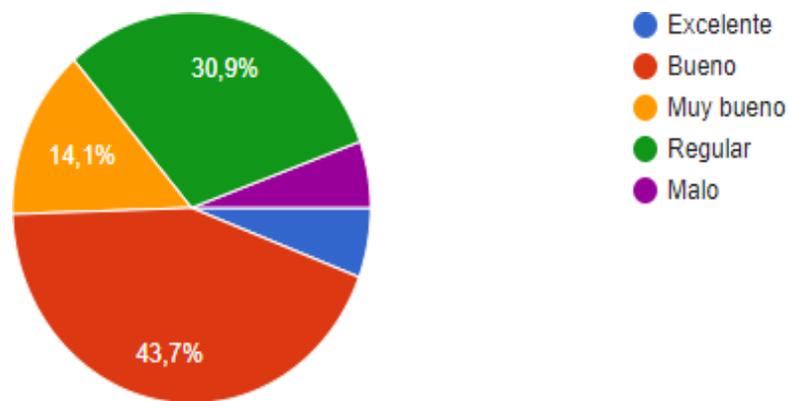


Gráfico 33-3. Limpieza de la unidad de transporte público.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022..

Análisis:

De acuerdo al nivel de limpieza de la unidad de transporte público de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, excelente con un 5,8 %, muy bueno con un 14,7%, bueno con un 43,7%, regular con un 30,9% y malo con un 5,5%.

Experimentación de alguna avería durante el viaje y si es así cual fue la capacidad de respuesta

Tabla 34-3: Averías durante el viaje y capacidad de respuesta

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	12	3,1 %
Muy bueno	36	9,4 %
Bueno	87	22,8 %
Regular	51	13,4 %
Malo	22	5,8 %
No aplica	174	45,5 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

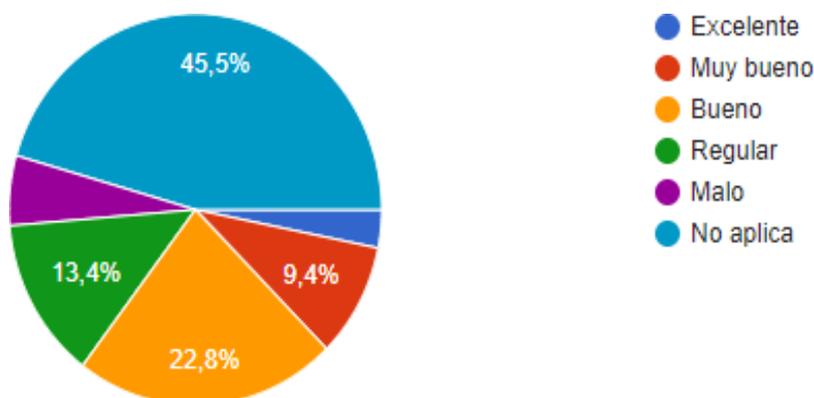


Gráfico 34-3. Averías durante la realización del viaje

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Conforme a si los usuarios del transporte público urbano han experimentado alguna clase de avería durante el transcurso de su viaje, el 45,5 % manifestó que no habían experimentado avería alguna, siendo el 54,5 % si lo habían experimentado y la capacidad de respuesta se establecen los siguientes niveles, excelente el 3,1 %, muy bueno el 9,4%, bueno el 22,8 %, regular el 13,4% y finalmente, malo con un 5,8%.

Estado de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda

Tabla 35-3: Estado de la infraestructura vial

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	10	2,6 %
Muy bueno	38	9,9 %
Bueno	107	28 %
Regular	163	42,7 %
Malo	64	16,8 %
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

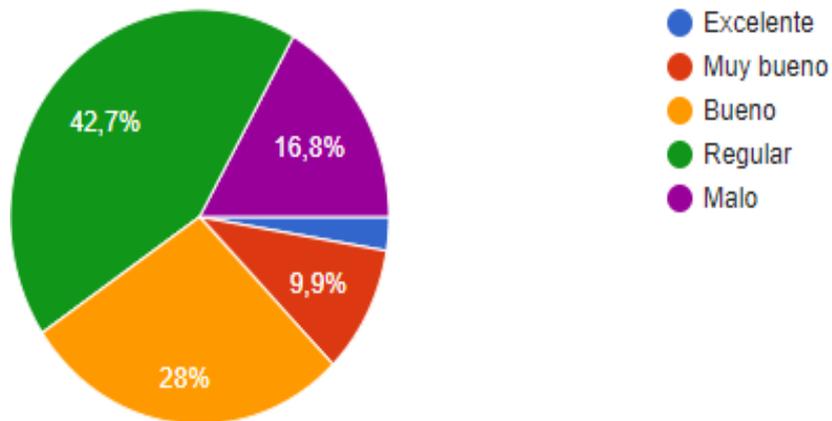


Gráfico 35-3. Infraestructura vial de la ciudad

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

En cuanto a la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda, los usuarios del transporte público manifestaron que el estado de la misma se encuentra de la siguiente manera: excelente con un 2,6%, muy bueno el 9,9%, bueno el 28%, regular el 42,7% y malo el 16,8%.

3.1.2.3 Información

Información al usuario del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda

Tabla 36-3: Información al usuario

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	14	3,6%
Muy bueno	33	8,6%
Bueno	101	29,1%
Regular	163	29,3%
Malo	64	27,2%
No aplica	7	2,2%
Total	382	100 %

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

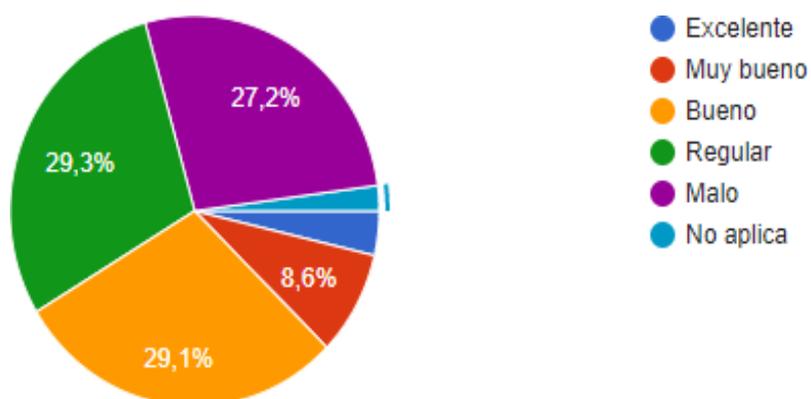


Gráfico 36-3. Información al usuario.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

En cuanto a la información al usuario del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda, respondieron como excelente 3,6%, muy bueno 8,6%, bueno 29,1%, regular 29,3%, malo 27,2%, mientras que respondieron que no aplica el 2,2%.

3.1.2.4 Tiempo

Tiempo de traslado haciendo uso del transporte público urbano

Tabla 37-3: Tiempo de viaje

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	14	3,7%
Muy bueno	69	18,1%
Bueno	209	54,7%
Regular	69	18,1%
Malo	19	5%
No aplica	2	0,4%
Total	382	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

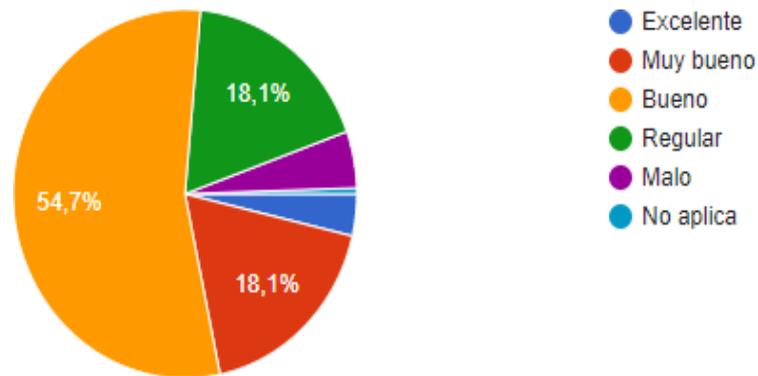


Gráfico 37-3. Tiempo de viaje.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al tiempo de viaje haciendo uso del transporte público de la ciudad de Guaranda, los usuarios respondieron excelente 3,7%, muy bueno el 18,1%, bueno el 54,7%, regular el 18,1%, malo el 5% mientras que no aplica respondieron el 0,4%.

3.1.2.5 Seguridad

Estado de las unidades del transporte público

Tabla 38-3: Estado de las unidades

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	17	4,5%
Muy bueno	44	11,5%
Bueno	191	50%
Regular	112	29,3%
Malo	18	4,7 %
Total	382	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

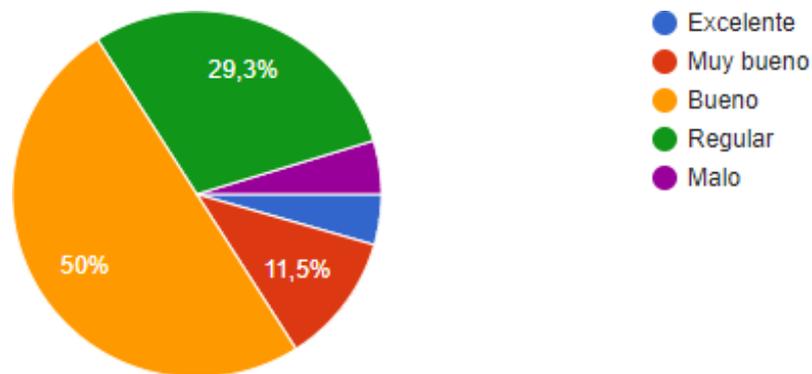


Gráfico 38-3. Estado de las unidades de transporte público.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto al estado de las unidades de transporte público urbano pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, los usuarios manifestaron, excelente el 4,5%, muy bueno el 11,5%, bueno el 50%, regular el 29,3% y malo el 4,7%.

Seguridad a bordo de la unidad de transporte público

Tabla 39-3: Seguridad a bordo de la unidad

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	21	5,5%
Muy bueno	63	16,5%
Bueno	205	53,7%
Regular	79	20,7%
Malo	14	3,6%
Total	382	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

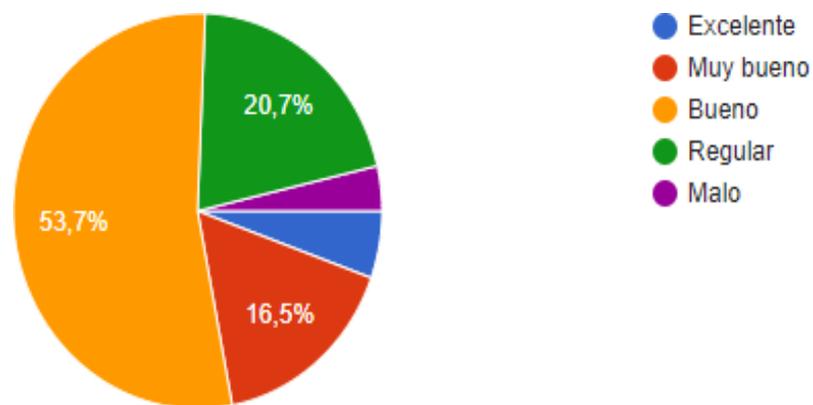


Gráfico 39-3. Seguridad a bordo de la unidad de transporte público.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la seguridad a bordo de las unidades de transporte público pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, los usuarios manifestaron lo siguiente, el 5,5 % excelente, el 16,5% muy bueno, el 53,7% bueno, el 20,7% regular y malo con un 3,7%.

Comportamiento del señor chofer conduciendo la unidad de transporte público

Tabla 40-3: Conducción del señor chofer

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	19	5%
Muy bueno	67	17,5%
Bueno	193	50,5%
Regular	90	23,6%
Malo	13	3,4%
Total	382	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

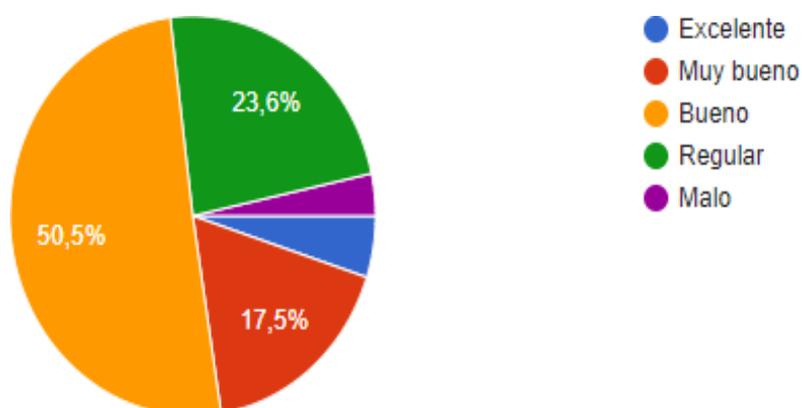


Gráfico 40-3. Comportamiento del conductor en la unidad

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Los usuarios de transporte público urbano, respecto al comportamiento en cuanto a la conducción de la unidad de transporte de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar manifestaron lo siguiente: excelente el 5%, muy bueno el 17,5%, bueno el 50,5%, regular el 23,5% y malo el 3,4%.

3.1.2.6 Opinión personal

Calificación de la calidad del servicio del transporte público urbano prestado por la Cooperativa Universidad de Bolívar

Tabla 41-3: Calidad del servicio de transporte público

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	18	4,7%
Muy bueno	58	15,2 %
Bueno	217	56,8%
Regular	78	20,4%
Malo	11	2,9%
Total	382	100%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

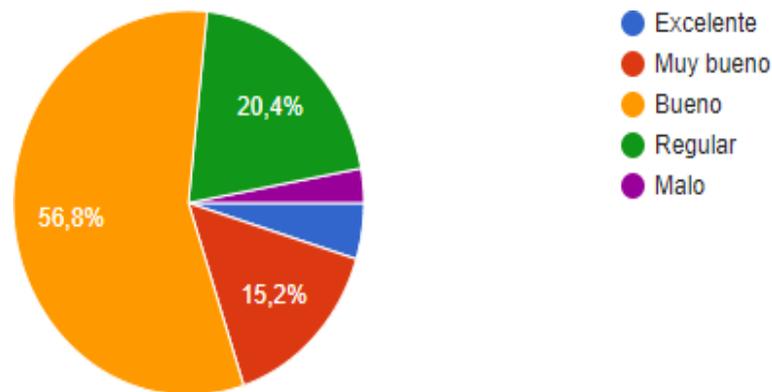


Gráfico 41-3. Calidad del servicio del transporte público

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Análisis:

Respecto a la calidad del servicio del transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, los usuarios lo calificaron de la siguiente manera: excelente el 4,7%, muy bueno el 15,2%, bueno el 56,8%, regular el 20,4% y malo el 2,9%.

Tabla 42-3: Análisis de la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar

Percepción usuarios									
Aspecto Organizacional	Parámetro	Elementos							
		Satisfacción del usuario					Observación	Responsables	
		E X	M B	B	R	M			
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Trato del conductor			X					Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Averías en ruta			X			De las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar respecto a que si habían experimentado averías en la ruta mientras hacían uso de una unidad de la cooperativa el 45,4% mencionó que no.		Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Infraestructura vial				X				GADM del cantón Guaranda.
	Limpieza			X					Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Información				X				GADM del cantón Guaranda.
	Tiempo de viaje			X					Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Estado de la flota			X					Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Seguridad durante el viaje			X					GADM del cantón Guaranda.
	Forma de conducción			X					Cooperativa Universidad de Bolívar.

								Bolívar.
Opinión personal	Calidad del servicio		X				De las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar respecto a la calidad de servicio en el transporte públicourbano prestado por la misma el 56,2% la califico como buena.	
Percepciones miembros de la cooperativa								
Servicio de transporte	Evaluación		X				El 74% de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que el servicio que ofertan es muy bueno.	Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Forma de conducción		X					Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Limpieza		X				El 68% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que el nivel de limpieza de las unidades que prestan el servicio de transporte es muy bueno.	Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Infraestructura vial				X			Cooperativa Universidad de Bolívar.
	Atención al usuario		X				El 60% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que la atención al usuario es muy buena.	Cooperativa Universidad de Bolívar.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Respecto al cuadro de la investigación de la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, de acuerdo a la escala de Likert de 5 niveles utilizada para medir la opinión los usuarios, conforme a los parámetros como: el trato del conductor, averías en ruta, limpieza, tiempos de viaje, estado de flota, seguridad, forma de conducción se obtuvo un puntaje de 21/40, que corresponde al 52,5 %. Hay que destacar que los factores antes mencionados influyen en la percepción del usuario mismos que están a cargo de la cooperativa que oferta el servicio de transporta público en el cantón Guaranda.

Parámetros como infraestructura vial y la información al usuario se obtuvo un puntaje de 4/10, que corresponde al 40%. Conforme también a la percepción que tiene los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar respecto a la infraestructura vial de la ciudad se obtuvo un puntaje de 2/5, que corresponde al 40% y que también coincide con la percepción de los usuarios del transporte público. Estos factores están a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guaranda.

Respecto a la percepción de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar sobre el servicio ofertado, conforme a parámetros como: evaluación, forma de conducción, infraestructura vial, limpieza y atención al usuario se obtuvo como puntaje 18/25 mismo que representa el 72%.

3.1.2.7 Investigación del marco legal y el cumplimiento de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar

En la encuesta realizada a los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, respecto a la pregunta del cumplimiento de leyes, reglamentos, normativas por parte de esta, el 100% de los encuestados respondiendo afirmativamente. Una vez realizado el análisis comparativo conforme al marco jurídico y cómo se desempeña la cooperativa se determinó que la misma cumple con toda la normativa para su correcto funcionamiento, lo cual le permite desarrollarse de mejor manera en la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda

Tabla 43-3: Cumplimiento del marco jurídico de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar

Marco jurídico			
Nombre de la normativa	Artículos	Cooperativa	Conclusión
Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.	<p>Art.2 Asamblea constitutiva. - para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán a sus Directivos, de conformidad a lo señalado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y Estatuto de la organización a constituirse, considerando lo siguiente: 3.- En Cooperativas: Gerente, Consejos de Administración y de Vigilancia, con sus respectivos presidentes y secretarios. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2018)</p>	<p>La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, dentro del reglamento interno TITULO VI DEL PROCESO DE ELECCIONES, en el Art. 56 “El proceso de elecciones se realizará a través de un reglamento aprobado por la Asamblea General establecida por efecto, donde se indicará el procedimiento y forma de elección de los vocales del consejo de Administración y Vigilancia, presidente, gerente y secretario. (Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural "Universidad de Bolívar", 2019)</p>	<p>Conforme al reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar cumple debidamente con el reglamento al realizarse un análisis comparativo.</p>
	<p>Art. 24 Ingreso y registro de socios. - El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2018)</p>	<p>La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, dentro del reglamento interno TITULO I DE LOS SOCIOS, plantea que el Consejo de Administración en uso su facultad procederá a aceptar o rechazar la solicitud de ingreso del aspirante a socio. Una vez aceptado el nuevo socio, el Gerente de la Cooperativa y la secretaria dentro del plazo de 15 días al registro del nuevo socio en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria e iniciará los demás trámites correspondientes.</p>	
	<p>Art. 25. Pérdida de la calidad de socio - En caso de fallecimiento de un socio la cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2018)</p>	<p>La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, dentro del reglamento interno TITULO I DE LOS SOCIOS, el Art.5 FALLECIMIENTO DEL SOCIO.- en caso del fallecimiento de un socio, los familiares procederán a realizar la posesión efectiva de los bienes y mediante acta suscrita por todos debidamente notariada, procederán a designar al nuevo aspirante a socio, quien podrá ser elegido de entre sus herederos, esposa u esposo o una tercera persona familiar, del socio fallecido. Además, se establece como plazo máximo para el ingreso del sucesor del socio, 90 días.</p>	

		(Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural de Bolívar, 2019)	
	Art.30 Clases de asambleas.- deberán existir asambleas generales pudiendo ser ordinarias, extraordinarias e informativas.(Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2018)	La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, dentro del reglamento interno en EL CAPÍTULO PRIMERO DE LA ASAMBLEA GENERAL. En el Art. 12 TIPOS DE ASAMBLEA. - las asambleas generales de socios podrán ser de tres clases: ordinarias, extraordinarias e informativas. (Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural "Universidad de Bolívar", 2019)	
Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	CLASES DEL TRANSPORTE TERRESTRE Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre: a) Público; (pasajeros, tarifa, rutas y frecuencias, contrato) b) Comercial; (pasajeros y/o bienes, contraprestación, PO) c) Por cuenta propia; y, (pasajeros y/o bienes, contraprestación, Autorización) d) Particular; (pasajeros y/o bienes) (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2021)	La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, se encuentra catalogada en el transporte terrestre público, posee un contrato de operación que es un título habilitante concedido por el Estado a una persona jurídica que cumple con los requisitos legales y por ende está en la facultad de prestar los servicios de transporte público de personas en el ámbito intracantonal. El contrato de operación de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar ha sido renovado una vez cumplidos con los requisitos obligatorios para la obtención de este.	
	DE LOS VEHÍCULOS SEGÚN LA CLASE Y ÁMBITOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE Art. 60.- De conformidad con la ley, se definen los siguientes ámbitos de operación del transporte terrestre de pasajeros y/o bienes en vehículos automotores: 1. Servicio de Transporte Intracantonal: Colectivo: buses y minibuses. Los mismos que pueden ser convencionales, de entrada, baja o piso bajo. Masivo: tranvías, monorriel, metros, trolebuses, buses articulados y buses biarticulados 2. Servicio de Transporte Intraprovincial (intercantonal): buses y minibuses y buses tipo costa. 3. Servicio de Transporte Intra regional e interprovincial: buses y minibuses y buses tipo costa. 5. Servicio de Transporte Internacional y fronterizo: buses (Asamblea Nacional, 2014)	La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, presta su servicio en el ámbito intracantonal, puesto que presta el servicio en el perímetro urbano del cantón Guaranda, además los vehículos pertenecientes a la misma que prestan el servicio de transporte son de tipo bus, y cumplen con las características de los vehículos que se establecen en la norma NTE INEN-ISO 3833	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.1.3. Cuadro resumen de resultados de investigación

Tabla 44-3: Situación actual de la calidad de servicio

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación actual	Problema
Administración de la cooperativa	Planeación	Planes, reglamentos internos	<p>De acuerdo a la información recolectada, mediante la aplicación de encuestas dirigida a los miembros de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 100% de las personas encuestadas mencionó que la cooperativa posee un reglamento interno mismo que fue aprobado el mayo del 2021.</p> <p>El reglamento interno se encuentra estructurado de la siguiente manera:</p> <p>TÍTULO I De los socios, mismo que posee 11 artículos en donde se detalla, el procedimiento de registro, fallecimiento del socio, los derechos y obligaciones, prohibiciones.</p> <p>TÍTULO II De la unidad y sistema de trabajo, en donde se detalla el procedimiento para el cambio de unidad dentro de la Cooperativa.</p> <p>TÍTULO III De la administración interna, se detallan los órganos internos de la Cooperativa que se establecen el gobierno, administración y control.</p> <p>En el CAPÍTULO PRIMERO, De la Asamblea General que es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa y está integrada por todos los socios legalmente habilitados. Se detallan además los tipos de asambleas y las atribuciones que tendrá este órgano de gobierno.</p> <p>CAPÍTULO SEGUNDO, Del consejo de administración, se detallan las atribuciones del órgano administrativo de la cooperativa.</p> <p>CAPÍTULO TERCERO, Del consejo de vigilancia, se detallan las atribuciones de los mismos, siendo el órgano fiscalizador de los procesos administrativos y económicos.</p> <p>CAPÍTULO CUARTO, Comisiones Especiales. En la cooperativa se establecen las siguientes comisiones especiales como son: la comisión de Educación y Asuntos Sociales y la comisión de deportes, detallándose las funciones de las mismas.</p>	

		<p>CAPÍTULO QUINTO, El presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa, siendo el representante administrativo en todos los actos oficiales, en este capítulo se detallan las funciones del mismo.</p> <p>CAPÍTULO SEXTO, SÉPTIMO, Y OCTAVO se detallan las funciones del gerente, de los secretarios, y empleados de la cooperativa.</p> <p>Además, el reglamento interno cuenta con el régimen disciplinarios, cobro de sanciones económicas, proceso de exclusión del socio, el proceso de elecciones, del servicio de transporte que hace referencia a los conductores de las unidades de transporte. (Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural "Universidad de Bolívar", 2019)</p>	
Organización	Estructura organizacional	La cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar posee una estructura organizacional jerárquica o tradicional.	Posee una estructura organizacional jerárquica o tradicional.
Dirección	Sistema administrativo	La cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar posee un sistema administrativo participativo.	
Evaluación	Indicadores de gestión	<p>El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, concuerda en que la misma ha realizado capacitaciones para mejorar la calidad de servicio de transporte público urbano.</p> <p>El 72% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, consideran que el servicio que prestan es muy bueno, mientras que el 29% lo ubica en bueno y el 9% lo califica como excelente.</p>	
Marco Jurídico otécnico	Leyes, reglamentos	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestó que la cooperativa cumple con lo requerido por la ley para que esta pueda funcionar correctamente.	
Organización	Descripción de puestos	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestó que el desarrollo de sus funciones ha beneficiado a la cooperativa.	

Gestión de Talento Humano			Se cuenta con un descriptor de puestos en donde se detallan las funciones y responsabilidades de los directivos, socios y empleados de la Cooperativa. En el CAPITULO DECIMO DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA, dentro del reglamento interno de la Cooperativa. En el Art. 45 Desempeño de sus funciones. - “Todo empleado desempeñará sus funciones, previo la suscripción obligatoria del contrato de trabajo, donde se establecerán claramente la funciones a realizar, horario de trabajo, deberán discreción y fidelidad a sus patronos en asuntos inherentes a la Cooperativa, siempre y cuando estos asuntos no estén en contra de la ética, la mora, y la honestidad, en tales circunstancias tendrá la obligación de comunicar al señor presidente o gerente de la cooperativa de acuerdo al caso”	
	Retención	Seguridad y salud ocupacional	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, cuenta con afiliación al seguro social.	
	Desarrollo	Humano	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, ha sido participe de capacitaciones organizadas por la cooperativa.	
		D. Organizacional	Respeto al estado actual en la que se encuentra la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 58% de los miembros encuestados respondió que su estado es muy bueno, mientras que el 44% respondió como bueno.	
Gestión Contable	Contabilidad	Profesional a cargo	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, mencionó que se cuenta con un contadora cargo de llevar la contabilidad de la organización.	
		Estados financieros	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, concordaron que la cooperativa elabora y presenta los estados financieros a tiempo.	
		Plan de inversión	El 88% de los miembros encuestados respondieron que la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar cuenta con un plan de inversión, mientras que el 12% respondió que no.	

		Presupuesto	El 100% de los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural	
			Universidad de Bolívar, concordaron que se elabora un presupuesto.	
Prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio de transporte	Flota vehicular	El 72% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron que realizan un mantenimiento preventivo a su unidad de transporte, mientras que el 28% mencionó que realizan mantenimiento correctivo. En cuanto al año de la unidad que presta el servicio de transporte pública y forma parte de la cooperativa, el 68% de las unidades se encuentran entre los años 2011 al 2018, mientras que el 32% entre los años 2002 al 2009.	
			El 68% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionó que el nivel de limpieza de sus unidades de transporte es muy bueno, mientras que el 28% mencionó que es excelente, y el 1% se ubicó en bueno.	
		Conductores	Conforme a la información recolectada mediante la aplicación de la encuesta dirigida a los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se obtuvo que 52% posee una experiencia que va de 5 a 10 años, el 40% posee una experiencia de más de 10 años y finalmente el 8% posee una experiencia de 1 a 5 años.	
	En cuanto a la jornada de trabajo diaria los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 8% tiene una jornada de trabajo de 8 horas, el 84% tiene una jornada de trabajo que va de 8 a 12 horas, mientras que el 8% posee una jornada de trabajo de más de 12 horas.			
	En cuanto a la forma de conducir los miembros encuestados de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 52% se ubicó en muy bueno, mientras que el 48% se ubicó en excelente.			
		Servicio de transporte		

		Comunicación	El 100% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, mencionaron que se comunican mediante radiofrecuencias.	
		Infraestructura vial	Respecto a la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda, los miembros encuestados de miembros de la cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, mencionaron regular el 60%, el 32% malo, el 4% bueno y el 4% excelente.	Según la perspectiva de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 60% llegó a la conclusión de que la infraestructura vial es regular en la ciudad de Guaranda.
		Seguridad	De acuerdo con las encuestas realizadas a los miembros de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 92% mencionó que no ha sufrido o provocado accidentes de tránsito mientras que labora y el 2% mencionó que sí.	
			El 100% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar manifestaron que siempre respetan las señales de tránsito establecidas.	
	Servicio de transporte	Usuarios	El 40% de los miembros encuestados miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionaron que el servicio que brindan al usuario es excelente, mientras que el 60% se ubicó en muy bueno.	
			Respecto al respeto de las paradas del transporte público urbano por parte de los usuarios, los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, mencionaron que un 40% lo hace pocas veces, el 36% medianamente y el 24% nunca las respeta.	Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, conforme al respeto de las paradas ya establecidas para el transporte público urbano en la ciudad de Guaranda mencionaron que el 40% de los usuarios las respeta pocas veces y el 24% nunca las respeta.

			El trato que reciben por parte los usuarios del transporte público, los miembros encuestados de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respondieron, el 44% que es regular, un 36% que es regular, un 12% que es muy bueno, mientras que el 8% mencionó que es malo.	Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que el trato que reciben por parte de los usuarios en un 44% es regular, mientras que el 8% mencionó que es malo.
	Servicio de transporte			
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio ofertado	Trato del conductor	De las encuestas realizadas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto al trato recibido por parte del señor conductor de la unidad de transporte, el 43,5% mencionó que es bueno, el 28% mencionó que es muy bueno, el 18,1% mencionó que es regular, el 7,1% mencionó que es excelente y finalmente el 3,4% mencionó que es malo.	Los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el trato que reciben por parte del señor conductor de la unidad de transporte en un 44% es bueno, regular un 18,1% y malo el 3,4%
		Averías en ruta	De las encuestas realizadas a los usuarios de la de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto a que si han experimentado averías en ruta haciendo uso de este servicio de transporte, el 45,5% mencionó que no lo había experimentado, mientras que el 54,5% mencionó que sí, y la capacidad de respuesta se ubica en el los siguientes niveles: , bueno el 22,8%, muy bueno el 9,4%, regular el 13,4% y malo el 5,8%.	
		Infraestructura vial	De las encuestas realizadas a los usuarios de la de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto al estado de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda, los resultados obtenidos fueron que excelente el 2,6%, muy bueno el 9,9%, bueno el 28%, regular el 42,7% y malo el 16,8%.	El 42,7% de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionaron que la infraestructura vial de la ciudad es regular, mientras que el 16,8% mencionó que es mala. Siendo la infraestructura vial un pilar fundamental dentro de la calidad de servicio en el transporte público de una ciudad.

		Limpieza	De las encuestas realizadas a los usuarios de la de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto a la limpiezade la unidad de transporte, los resultados obtenidos fueron que 43,7% lo califica como bueno, el 30,9% como regular, el 14,1% como muy bueno, el 5,8 como excelente y el 5,5% como malo.	El 43,7% de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar califica la limpieza de las unidadesque prestan el servicio de transporte público como bueno, y regular el 30,9%.
		Información al usuario	De las encuestas realizadas a los usuarios de la de la Cooperativade Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto a la calificación sobre la información al usuario existente en la ciudad el 42,7% mencionó que es regular, el 28% mencionó que es bueno, el 16,8% mencionó que es malo, el 9,9% mencionó que es muy bueno yfinalmente el 2,6% mencionó que es excelente.	
		Tiempo de viaje	Respecto al tiempo de viaje haciendo uso del transporte públicode la ciudad de Guaranda, los usuarios respondieron excelente 3,7%, muy bueno el 18,1%, bueno el 54,7%, regular el 18,1%, malo el 5% mientras que no aplica respondieron el 0,4%.	
	Seguridad	Estado de la flota	De las encuestas realizadas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto al estado de la flota vehicular que presta el servicio de transporte, los resultados obtenidos fueron que el 50% lo califica como bueno, el 29,3% como regular, el 11,5% como muy bueno, el 4,7% como malo y finalmente el 4,5% como excelente.	
		Seguridad durante el viaje	De las encuestas realizadas a los usuarios de la de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto a la seguridad que sienten cuanto están a bordo de la unidad de transporte, mencionaron losiguiente: buena con el 53.7%, regular el 20.7%, muy bueno el 16,5%, excelente el 5,5% y malo el 3,6%.	

		Forma de conducción	De las encuestas realizadas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, respecto al comportamiento del chofer conduciendo la unidad de transporte, mencionaron lo siguiente: bueno el 50,5%, regular el 23,6%, muy bueno el 17.5% , excelente el 5% y malo el 3.4%	El 50.5 % de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionaron que la forma de conducción del señor chofer de la unidad de transporte es buena, y también hay que destacar que un 23,6 % la calificó como regular y el 3,4% como malo.
	Opinión personal		Respecto a la calificación de los usuarios sobre la calidad de servicio en el transporte público urbano prestado por la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 56,8% mencionó que es buena, el 20,4% mencionó que es regular, el 15,2% mencionó que es muy buena, el 4,7% que es excelente y el 2,9% que es mala.	El 56,2% de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar calificaron como buena la calidad del servicio de transporte público urbano, y un 15,2% la calificó como regular.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Tabla 45-3: Problemas identificados respecto a la Situación actual

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Problema
Administración	Organización	Estructura organizacional	Posee una estructura organizacional jerárquica o tradicional, además la misma no se encuentra digitalizada para una mayor difusión de la misma.
Prestación del servicio de transportepúblico urbano	Servicio de transporte	Usuarios	Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, conforme al respeto de las paradas ya establecidas para el transporte público urbano en la ciudadde Guaranda mencionaron que el 40% de los usuarios las respeta pocas veces y el 24% nunca las respeta.
			Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que el trato que reciben por parte de los usuarios en un 44% es regular, mientras que el 8% mencionó que es malo.
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio ofertado	Infraestructura vial	De acuerdo la perspectiva de los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el 60% llegó a la conclusión de que la infraestructura vial es regular en la ciudad de Guaranda. El 42,7% de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionaron que la infraestructura vial de la ciudad es regular, mientras que el 16,8% mencionó que es mala. Siendo la infraestructura vial un pilar fundamental dentro de la calidad de servicio en el transporte público de una ciudad.
		Trato del conductor	Los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el trato que reciben por parte del señor conductor de la unidad de transporte en un 44% es bueno, regular un 18,1% y malo el 3.4%
		Limpieza	El 43,7% de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar califica la limpieza de las unidades que prestan el servicio de transporte público como bueno, y regular el 30,9%.
		Forma de conducción	El 50,5 % de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar mencionaron que la forma de conducción del señor chofer de la unidad de transporte es buena, y también hay que destacar que un 23,6 % la calificó como regular y el 3,4% como malo.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.2. Propuesta

3.3. Título

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR

3.4. Contenido de la propuesta

3.4.1 Antecedentes

El presente proyecto de investigación, partiendo del diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el servicio una vez realizadas las encuestas a usuarios y miembros de la organización que presta el servicio de transporte público urbano en la ciudad, mismo que ha sido de utilidad para identificar los problemas mismo que se encuentran detallados en la

Tabla 46-3: Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda

Aspecto Organizacional	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Objetivo	Acción	Costo		Responsable	Observación
					Alto	Bajo		
Administración de la Cooperativa	Organización	Estructura organizacional	Generar mayor participación de los miembros de la Cooperativa.	Diseñar una estructura orgánica para la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.		X	Cooperativa de Transporte Público De Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	
Prestación del servicio de transporte público urbano.	Servicio de Transporte	Usuarios	Fomentar el respeto de las paradas de transportepúblico urbano del cantón Guaranda.	Campaña que incentive el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad.	X		GADM del cantón Guaranda.	
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio ofertado	Infraestructura vial	Mejorar la infraestructura vial de la ciudad Guaranda	Petición al GADM del cantón Guaranda para el mejoramiento dela infraestructura vial.	X		GADM del cantón Guaranda.	
		Trato del conductor	Mejorar el trato conductor usuario en la prestación del servicio de transporte público urbano de cantón Guaranda	Aplicación de la norma UNE-EN 13816 tomando en cuenta la categoría atención al cliente.			Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar	

		Limpieza	Mejorar la limpieza de las unidades de la Cooperativa.	Elaborar protocolo de limpieza para las unidades de la Cooperativa. de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.		X	Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	
		Forma de conducción	Mejorar la percepción que tienen los usuarios respecto a los conductores de las unidades de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.	Creación de una matriz de evaluación para los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	X		Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	Conforme al reglamento interno de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses urbano y rural "Universidad de Bolívar" en el TITULO VII Del Servicio de Transporte, realizar una matriz de evaluación a los señores choferes de las unidades de transporte público en

								base al seguimiento de quejas por parte de los usuarios.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.4.2 *Modelo de desarrollo organizacional*

3.4.2.1. *Diagnóstico organizacional*

La Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, dentro del factor organizacional administración, cuyo parámetro principal es la organización, posee un organigrama estructural jerárquico, además se ha logrado evidenciar lo que se detalla en la tabla mostrada a continuación.

3.4.2.2. *Análisis*

Tabla 47-3: Problemas de la estructura organizacional jerárquica de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar.

Factor organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Problema	Objetivo de cambio	Acción de cambio
Organización	Estructura y diseño organizacional	Complejidad	Dificultad en la circulación de la información	Mejorar difusión de la información dentro de los miembros de la cooperativa.	Diseñar una estructura orgánica
			No existe la actualización de conocimientos, no se cuenta la información histórica de la cooperativa.	Actualización de la información	
		Formalismo	Poca comunicación en la organización	Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización	
		Centralismo	En la toma de decisiones, escasa delegación de responsabilidades.	Delegar las responsabilidades dentro de la organización	
			La conducta de los miembros de la organización y el incumplimiento de normativas.	Mejorar la conducta de los miembros de la organización	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.4.2.3. Planeación o acción de cambio

Tabla 48-3: Plan de cambio y evaluación de la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar

Plan de cambio						Impactos organizacionales				
Factor organizacional	Estrategia de cambio	Acción	Acción de cambio	Responsables	Tiempo	Estilo gerencial	Comunicación	Administración	Servicio	Relaciones interpersonales
Estructura o diseño organizacional	Diseño orgánico	Menor complejidad	La información debe ser compartida entre todos los miembros de la organización	Directivos de la Cooperativa	90 días	Credibilidad mutua	Abierta, clara y participativa	Sistema de administración participativo	Calidad en el servicio de transporte	Se comparte opiniones con todos los miembros de la organización.
			La información sobre la cooperativa debe estar actualizada.							
		Formalismo	La comunicación entre los miembros de la organización debe ser más fluida y abierta.	Miembros de la Cooperativa						
		Descentralización	Se delegará las funciones entre todos los miembros de la organización	Directivos de la cooperativa						
Se creará espacios para mejorar las relaciones entre los directivos y socios de la organización										

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.4.2.4. *Diseño de la estructura orgánica para la Cooperativa Universidad de Bolívar*

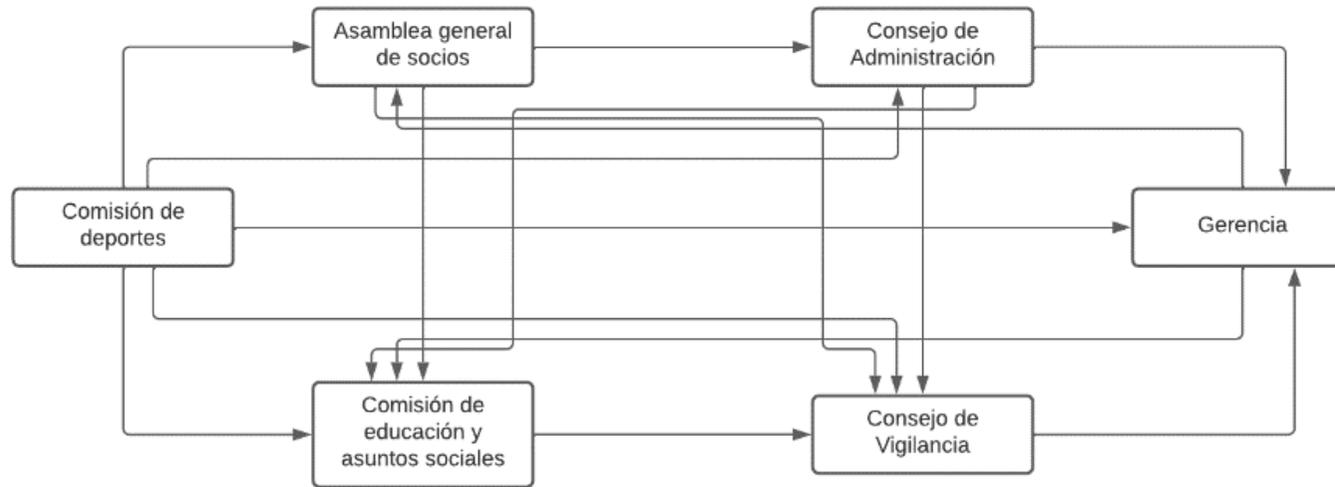


Figura 1-3. Organigrama para la Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria la estructura interna que deberá tener una cooperativa es la siguiente:

- La Asamblea General de Socios, misma que será el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y está integrada por todos los socios de la misma, quienes tendrán derecho a un solo voto. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.
- Un Consejo de Administración, es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa. Este estará integrado por un mínimo de tres y máximo de nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General. Además, el presidente del Consejo de Administración será también el presidente de la Cooperativa.
- Un Consejo de Vigilancia, es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General.
- Gerencia, es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración y será responsable de la gestión y de su administración integral. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Dentro del Reglamento Interno de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, se establecen comisiones especiales: Comisión de Educación y Asuntos Sociales y la Comisión de Deportes.

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, dictamina que el Consejo de Administración y Vigilancia tendrán sus respectivos presidentes y secretarios.

Además en este organigrama para la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar permitirá una alta participación de los socios para comunicarse y tomar decisiones oportunas que benefician a la cooperativa como tal.

En el marco propositivo se han planteado acciones de mejora a los problemas identificados mismos que se detallaran en el plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda, para lo cual se ha utilizado la metodología para procesos de mejoramiento continuo. Para lo cual se enfocará en los siguientes aspectos:

- Proceso de mejora continua para la prestación del servicio de transporte público urbano.
- Proceso de mejora continua para los factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano.

3.5 Proceso de mejora continua para el respeto de las paradas del transporte público urbano por parte de los usuarios.

3.5.1 *Formulación del proceso*

De acuerdo con la información recolectada mediante la aplicación de encuestas a los miembros de Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que los usuarios no respetan las paradas para el transporte público de la ciudad.

La mejora en este proceso tendrá un impacto considerable en todos los usuarios del transporte público urbano, puesto que al respetar cada una de las paradas, ayudará a reducir la congestión vehicular, tiempos de viaje y también aumentar la seguridad de los mismos.

3.5.1.1. *Objetivo del proceso*

Fomentar el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

3.5.2 *Diagnóstico de la situación actual.*

Respeto a la situación actual del respeto de las paradas del transporte público se encuentra detallada en la **Tabla 50-3**.

3.5.3 Analizar las causas

3.5.3.1. Análisis causa y efecto



Figura 2-3. Diagrama de causa y efecto

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.5.3.2. Diagrama del Por qué.

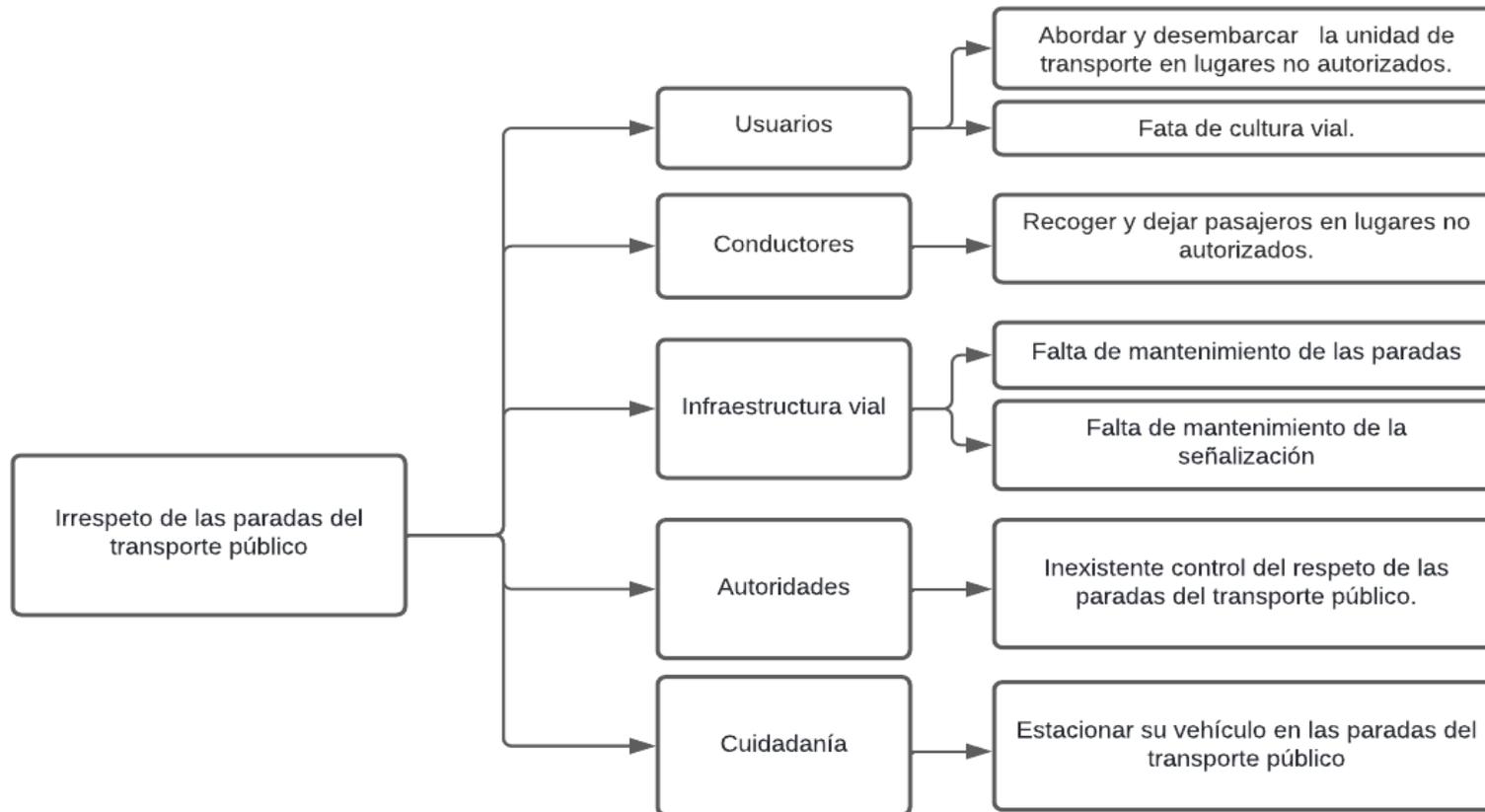


Figura 3-3. Diagrama del Por qué

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.5.4 Diseño y selección de soluciones

3.5.4.1. Diagrama del cómo

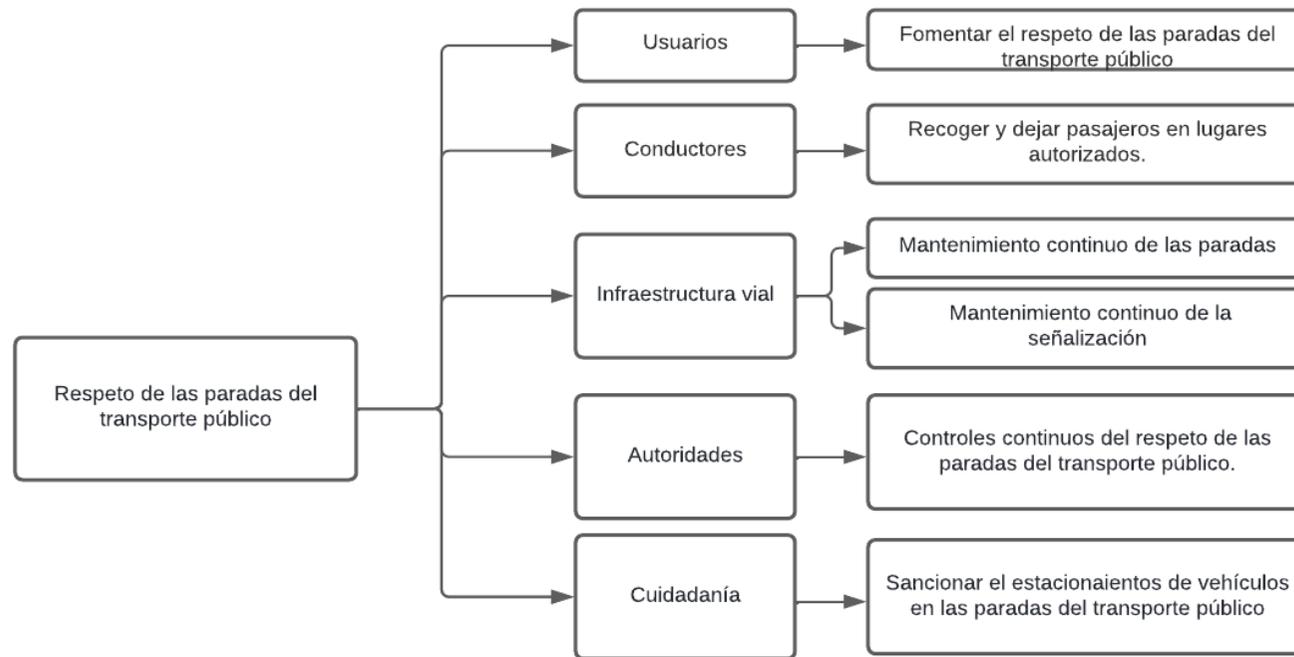


Figura 4-3. Diagrama del cómo

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.6. Desarrollo de la propuesta final

Se propone una campaña para el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad, misma que deberá involucrar los usuarios, autoridades, ciudadanía en general y también a los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, para que de esta manera se realice un esfuerzo masivo para fomentar el respeto por las mismas.

3.6.1. Implementación

La campaña para el respeto de las paradas del transporte público urbana en la ciudad de Guaranda deberá estar a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda. Además, es importante el que se realice el mantenimiento de paradas y señalización que involucra directamente al servicio de transporte público.

La campaña podrá ser llevada a cabo en los meses de: junio, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre teniendo un tiempo de duración de 6 meses.

3.6.2. Verificación

Es importante comprobar la eficacia de la campaña para el respeto de las paradas del transporte público urbano después de pasados los seis meses en los cuales se llevará a cabo la misma.

3.6.2.1. Evaluación de la campaña para el respeto de las paradas del transporte públicourbano

Tabla 49-3: Evaluación

Acciones	Indicadores de evaluación														
	Nivel de cumplimiento				Calidad			Costos		Productividad		Miembros de la Cooperativa		Usuarios de la Cooperativa	
	25%	50%	75%	100%	Alta	Media	Baja	Alto	Bajo	Eficiencia	Eficacia	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Campaña que incentive el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad. perspectiva usuarios.				X	X			X			X	X		X	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.6.3. Desarrollo de la acción

Se debe asegurar que se realice la evaluación de los resultados alcanzados con la campaña para el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Realizar una campaña para incentivar el respeto de las paradas del transporte público de la ciudad de Guaranda, puesto que trae consigo desorden vial y malestar en los demás usuarios de las vías. Si se fomenta un respeto a las paradas del transporte público de la ciudad generará un aumento de la seguridad de los usuarios y además se podrá optimizar el tiempo de recorrido para los conductores de las unidades de transporte.

Hay que destacar que el Art. 169 del Reglamento a Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial menciona que “en el transporte público de pasajeros, los conductores circularán con las puertas cerradas y únicamente la abrirán para dejar o recoger pasajeros en los sitios establecidos para el efecto”

- **Objetivo**

Fomentar el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

- **Grupos de interés**

La campaña está dirigida a los usuarios del transporte público urbano, ciudadanía en general y miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.

- **Ubicación**

La campaña se llevará a cabo en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, dirigida a la población urbana.

- **Estrategias**

Para la aplicación y puesta en marcha de la campaña podría realizarse mediante elementos publicitarios tales como:

- Redes sociales

- Medios de comunicación locales.
- Publicidad externa.

La presentación del mensaje de la campaña haciendo uso de medios de difusión permitirá tener un mayor alcance para la población urbana de la ciudad de Guaranda, además haciendo uso de redes sociales, permitirá conocer la opinión de la población, lo cual permitirá formular nuevas estrategias.

Además, se podría diseñar elementos externos para la campaña tales como: gorras, camisetas, cuadernos, adhesivos para incluir la participación activa de los estudiantes los distintos niveles de educación, solicitando el apoyo de las unidades educativas, puesto que también hacen uso del transporte público de la ciudad de Guaranda.



Figura 5-3. Redes sociales para la difusión de los mensajes
Fuente: (Atresmedia.2020).

- **Mensajes de la campaña**

Desembarque en las paradas establecidas para el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

- No exija al señor conductor que lo dejen en paradas no establecidas.
- No estacionarse en las paradas del transporte público.

Se podría designar personal para verificar el respeto de las paradas, por parte de usuarios del transporte público urbano y también de los choferes de las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.



Figura 6-3. Usuarios del transporte público



Figura 7-3. Unidad del transporte público de la Cooperativa

3.7. Limpieza unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.

3.7.1. Formulación del proceso

De acuerdo a la información recolectada mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios del transporte público urbano de la ciudad, manifestaron el 30.9 % que la limpieza de las unidades que brindan este servicio regular.

La mejora de este proceso tendrá un gran impacto en los usuarios y también ayudará a disminuir el riesgo de contagio de COVID – 19.

3.7.1.1. Objetivo del proceso

Mejorar la perspectiva de los usuarios respecto a la limpieza de las unidades de transporte público pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.

3.7.2. Diagnóstico de la situación actual

Respeto a la situación actual de la limpieza de las unidades del transporte público se encuentra detallada en la **Tabla 50-3**

3.7.3. Analizar las causas

3.7.3.1 Análisis de causa y efecto

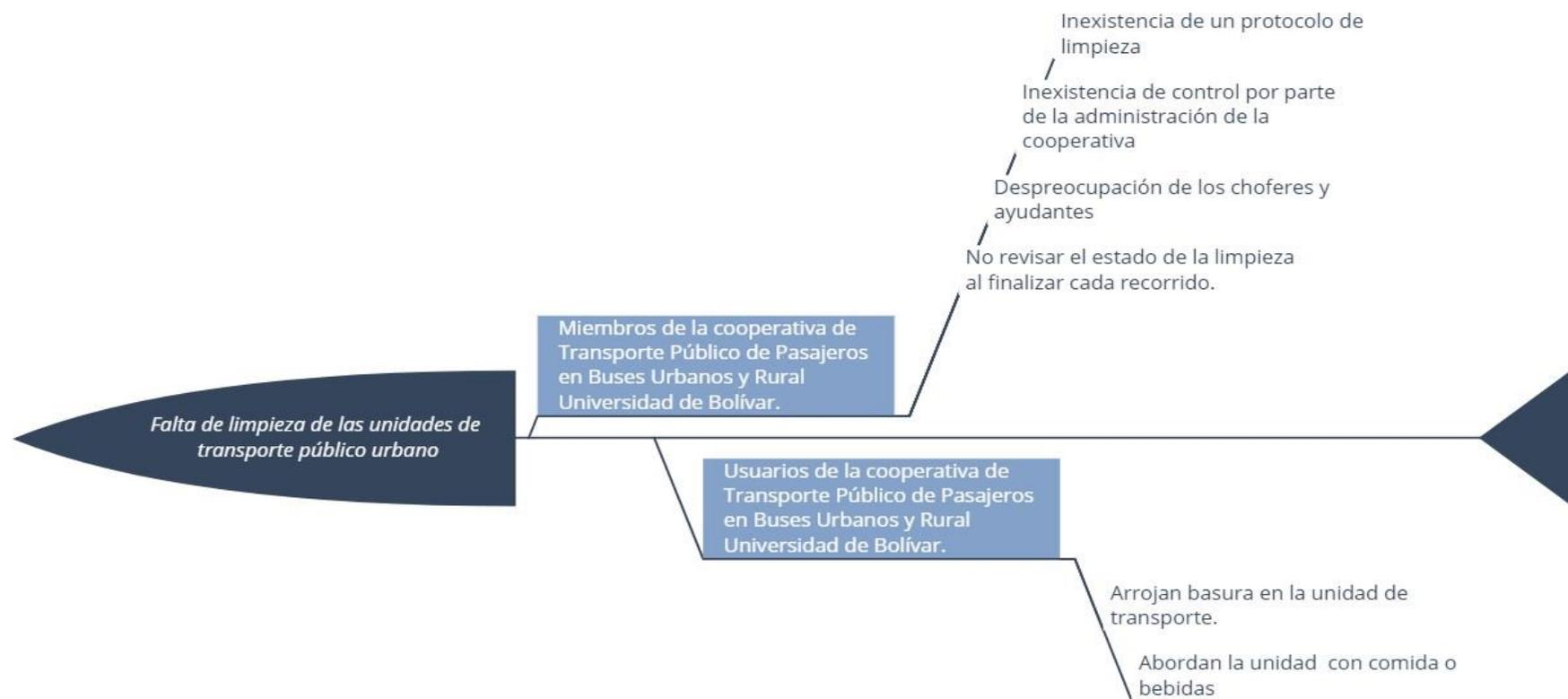


Figura 8-3. Diagrama de causa y efecto de limpieza de las unidades

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.7.3.2 Diagrama del Por qué

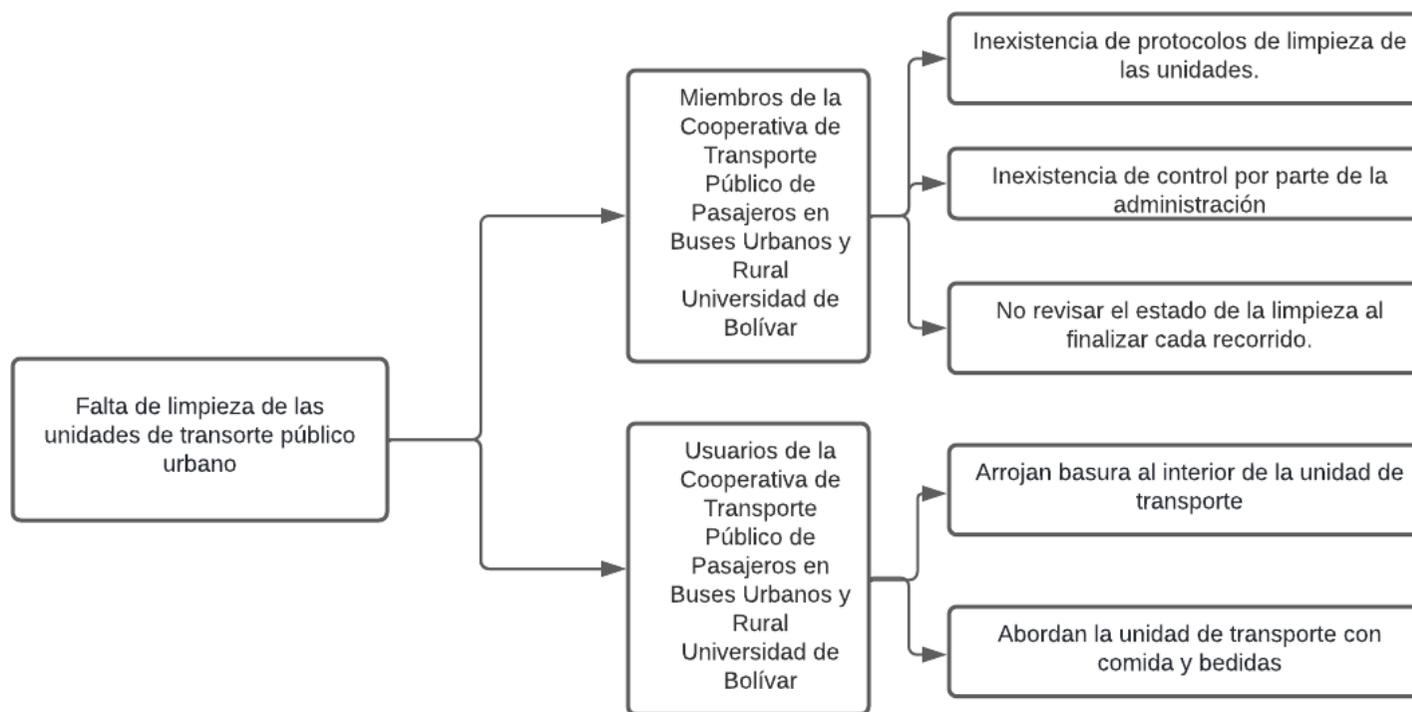


Figura 9-3. Diagrama del por qué de limpieza de las unidades

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.7.4. Diseño y selección de soluciones

3.7.4.1 Diagrama del Cómo

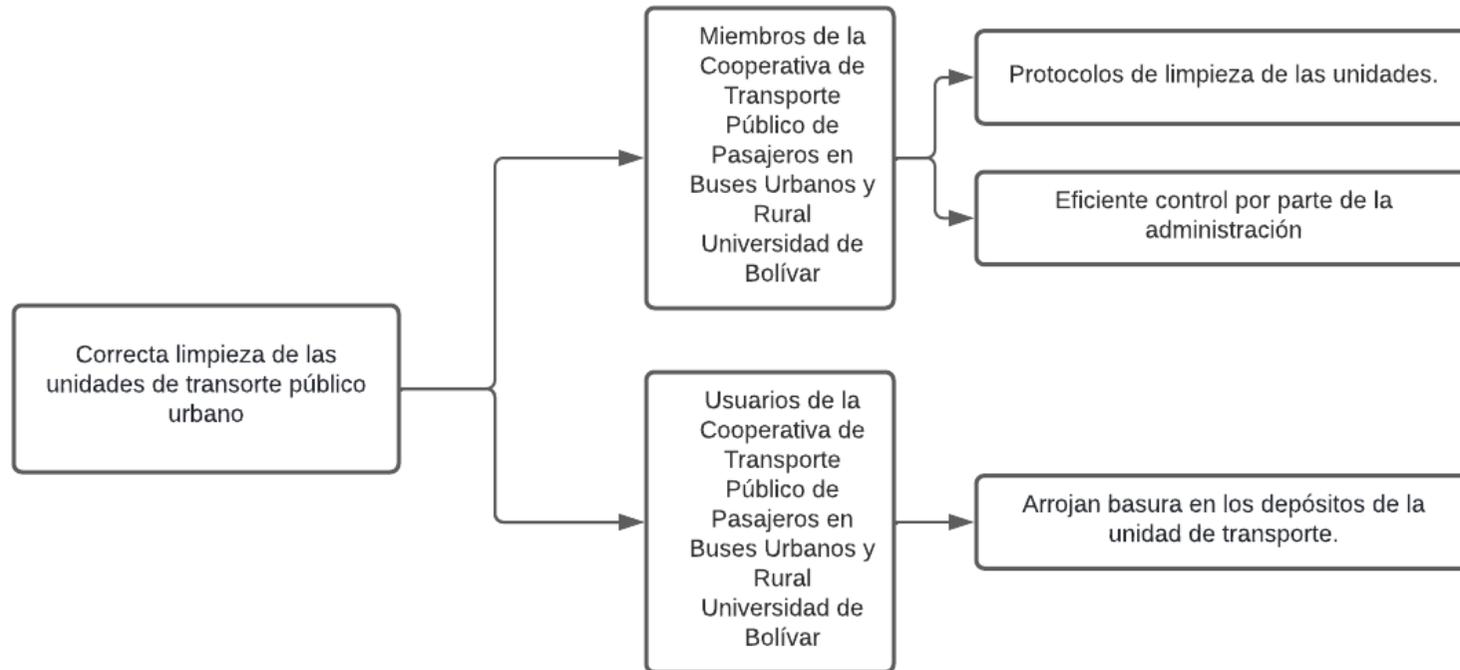


Figura 10-3. Diagrama del Cómo de la limpieza de las unidades

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.7.4.2 Desarrollo de la propuesta final

Se ha propuesto un protocolo de limpieza para las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, mismas que prestan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Guaranda.

Con ello se asegurará que al momento de que los usuarios aborden la unidad de transporte la encuentren en óptimas condiciones, y por ende mejorará la perspectiva respecto a la limpieza de la misma.

3.7.5. Implementación

La implementación del protocolo de limpieza para las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar deberá estar a cargo de la administración de la cooperativa, al igual que su control y cumplimiento. Una vez que haya sido socializado y aprobado por todos los miembros de la cooperativa.

El protocolo de limpieza podrá ser implementado a partir de la fecha de su aprobación.

3.7.6. Verificación

Es importante comprobar la eficacia del protocolo de limpieza para las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural, después de haberlo implementando.

Tabla 50-3: Evaluación.

Acción	Indicadores de evaluación														
	Nivel de cumplimiento				Calidad			Costos		Productividad		Miembros de la Cooperativa		Usuarios de la Cooperativa	
	25%	50%	75%	100%	Alta	Media	Baja	Alto	Bajo	Eficiencia	Eficacia	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Protocolo de limpieza para las unidades que prestan el servicio de transporte público de la Cooperativa.				X	X				X		X	X		X	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.7.7. Desarrollo de la acción

El 11 de marzo de 2020 el director de la Organización Mundial de la Salud manifestó: “La OMS ha evaluado este brote durante los últimos días y estamos profundamente preocupados, tanto por los niveles alarmantes de propagación y gravedad, como por los niveles alarmantes de inacción. Es por ello que hemos decidido decretar el estado de pandemia” (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Este protocolo de limpieza para las unidades de Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, a más de mejorar la perfección que tiene los usuarios conforme a la limpieza y también reducirá el índice de contagios a bordo de las unidades de transporte público.

Tabla 51-3: Desarrollo de la acción

Protocolo de limpieza para las unidades de Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.		
Propósito del protocolo	El objetivo de este protocolo es mejorar la percepción que tienen los usuarios respecto a las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar respecto a la limpieza de las mismas cuando están a bordo y reducir el índice de contagios por COVID – 19. Puesto que un bus limpio da una buena impresión.	
A quienes aplica el protocolo	Aplica a los señores choferes y/o ayudantes de las unidades de Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	
Responsable del cumplimiento	Consejo de administración de la cooperativa	
Contenido		
Actividad	Ejecución	Tiempo
Limpiar el exterior de la unidad	Previo a la prestación del servicio	Dos veces por semana.
Limpiar interior de las ventanas	Previo a la prestación del servicio	Una vez por semana.
Limpiar asientos de la unidad. Vaciar los basureros de la unidad.	Finalizado cada recorrido durante la jornada de trabajo.	Durante cada recorrido.

Limpiar el piso de la unidad jaladeras, agarraderas del pasillo, cabezal de asientos, apoya manos, etc, sin la presencia de los usuarios.	Previo a la prestación del servicio	Cada día.
Contar con los equipos de protección personal como mascarillas, alcohol, etc	Previo a la prestación del servicio	Siempre
Procedimiento de limpieza		
Limpiar el exterior e interior de la unidad de transporte público.		
Limpiar el interior de las ventanas y los asientos de la unidad de transporte público.		
Limpiar con desinfectante las jaladeras, agarraderas del pasillo, apoya manos de la unidad de transporte público.		
Haciendo uso de un atomizador o rociador de desinfectante para realizar la desinfección del interior de la unidad de transporte.		
Recomendaciones		
La unidad de transporte público debe contar con un rociador de alcohol mismo que esté a disposición de los usuarios al momento del embarque y desembarque de la misma.		
Exigir a los usuarios del transporte público el uso obligatorio de mascarilla para abordar la unidad.		
Recomendar a los usuarios del transporte público arrojar la basura en su lugar mientras estén a bordo de la unidad.		

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.



Figura 11-3. Limpieza y desinfección del bus

Fuente: El periódico, 2020



Figura 12-3. Limpieza del interior del bus

Fuente: El periódico, 2020

3.8. Forma de conducción de las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar

3.8.1. Formulación del proceso

De acuerdo con la información recolectado mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda, los mismos manifestaron su malestar ante la forma de conducir de los choferes de las unidades de transporte pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar.

Es importante mencionar que respecto a la experiencia con la que cuentan los choferes que conducen las unidades de transporte de manifestó mediante la encuesta aplicada a los miembros de la cooperativa que poseen una experiencia de 1 a 5 años el 8%, de 5 a 10 años el 52% y más de 10 años el 40%.

3.8.1.1 Objetivo del proceso

Mejorar la perspectiva de los usuarios del transporte público urbano respecto a la forma de conducción de las unidades pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar.

3.8.2. Diagnóstico de la situación actual

Respeto a la situación actual de la forma de conducción de las unidades del transporte público se encuentra detallada en la **Tabla 44-3**

3.8.3. Analizar las causas

3.8.3.1. Análisis causa y efecto

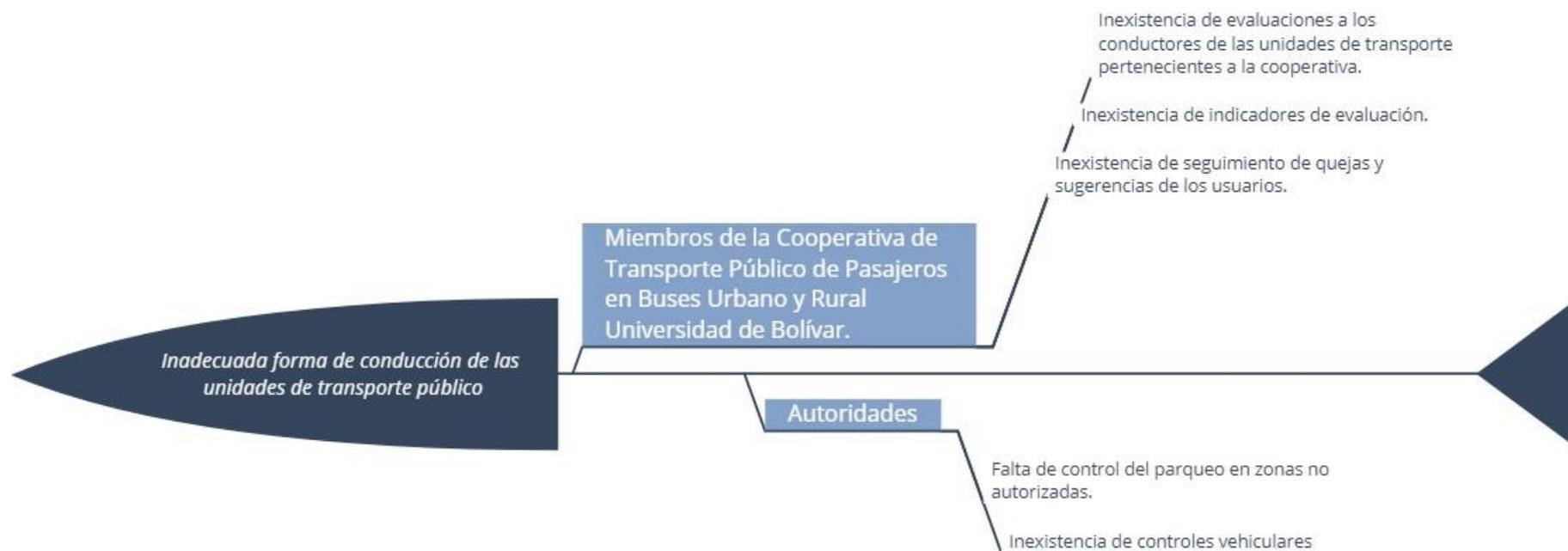


Figura 13-3. Diagrama de causa y de la forma de conducción

Realizado por: Verónica, Valdiviezo

3.8.3.2. Diagrama del Por qué

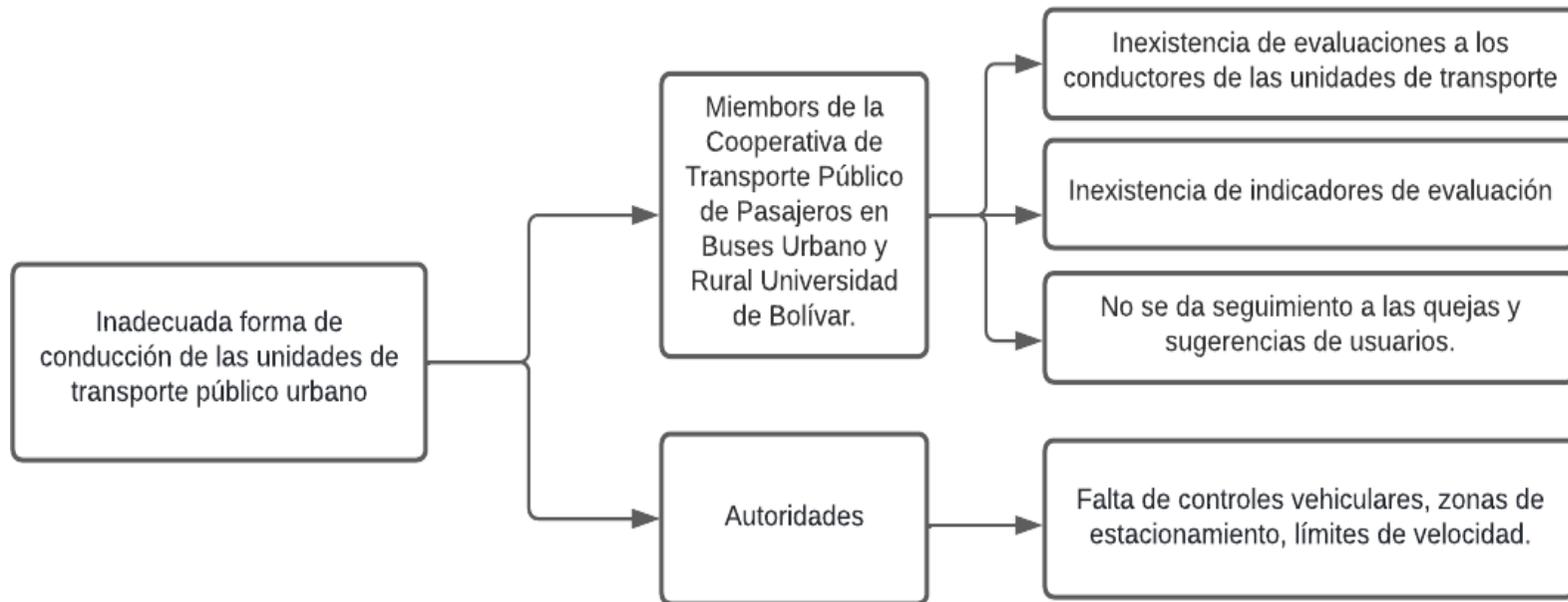


Figura 14-3. Diagrama del por qué de la forma de conducción

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.8.4. Diseño y selección de soluciones

3.8.4.1 Diagrama del Cómo

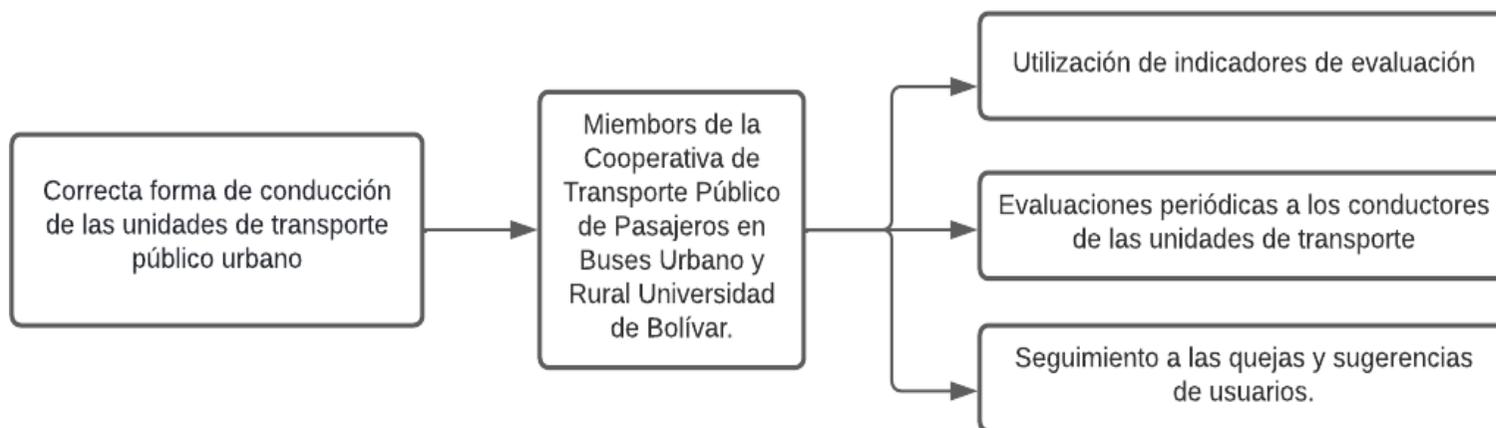


Figura 15-3. Diagrama del Cómo de la forma de conducción

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.8.4.2 *Desarrollo de la propuesta final*

Se ha propuesto diseño de una matriz de evaluación para calificar a los 45 conductores de las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, así como también la creación de indicadores mismos que son una referencia fiable respecto al progreso de mejorar la perspectiva de los usuarios respecto a la conducción de las unidades de transporte.

3.8.5. *Implementación*

La implementación de las evaluaciones de los choferes de las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar deberá estar a cargo de la administración de la cooperativa, al igual que su control y cumplimiento. Una vez que haya sido socializado y aprobado por todos los miembros de la cooperativa.

3.8.6. *Verificación*

Es importante comprobar la eficacia de los conductores de las unidades de transporte pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural, después de haberlo implementando y tomar acciones correctivas en caso de los indicadores de evaluación así lo demuestren.

Tabla 52-3: Evaluación

Acción	Indicadores de evaluación														
	Nivel de cumplimiento				Calidad			Costos		Productividad		Miembros de la Cooperativa		Usuarios de la Cooperativa	
	25%	50%	75%	100%	Alta	Media	Baja	Alto	Bajo	Eficiencia	Eficacia	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Indicadores de evaluación para los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar				X	X				X		X	X		X	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.8.7. Desarrollo de la acción

3.8.7.1 Matriz de evaluación e indicadores para los conductores de la Cooperativa de Transporte Público Universidad de Bolívar.

Dentro del reglamento interno de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, específicamente en el TITULO VII DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, cuenta con artículos referente al conductor de la unidad de transporte. Además, según el CAPÍTULO SEGUNDO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, de acuerdo con el Art. 30 de las atribuciones el punto 18 “Calificar a los conductores que laboran en las unidades de los socios y suspender la autorización previo al informe de la persona asignada para el efecto, conforme la normativa interna”

Tabla 53-3: Evaluación de los conductores

Evaluación de los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.																							
N° unidad	Nombres y apellidos del conductor	Descalificación del conductor																					
		Licencia vigente		Puntos en la licencia		Respeto a los directivos, socios y empleados		Cumplimiento de recorridos					Accidentes		Conducir en estado etílico		Asistencia a cursos de capacitación		Implementos en la unidad		Hora de salida del vehículo en turno		Quejas de los usuarios
		S i	N o	S i	N o	Si	No	S	C S	A V	C N	N	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Puntual	Impuntual	

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Tabla 54-3: Indicadores de evaluación para los conductores de la Cooperativa Universidad de Bolívar

Evaluación de los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.					
Objetivo táctico	Meta	Tiempo	Indicador	Medio de verificación	Responsable
Verificar la vigencia de la licencia de conducir y los puntos.	El 100 % de los choferes de la cooperativa deben contar con al menos 25 puntos en la licencia de conducir.	Semestralmente	$\frac{\text{Total de valoraciones positivas}}{\text{Total de valoraciones obtenidas}}$	Presentación de una copia de los puntos de la licencia de conducir.	Administración de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.
Verificar el cumplimiento de los recorridos	El 100% de los choferes de la cooperativa deben cumplir con los recorridos.	Mensualmente	$\frac{\# \text{ de recorridos cumplidos}}{\# \text{ de recorridos totales}}$	Verificación de los tarjeteros.	
Identificar el índice de accidentabilidad	Disminuir el número de accidentes con relación al año anterior (2021)	Anualmente	$\frac{(\# \text{ de accidentes año 2022} - \# \text{ de accidentes año 2021})}{\# \text{ de accidente año 2021}} * 100$	Rendición de cuentas mensuales	
Estimar el número de choferes que conduce la unidad en estado ético	Los 45 choferes de las unidades de transporte de la cooperativa deben conducir sin estar bajo los efectos del	Semestralmente	<i># de choferes que no conducen bajo los efectos del alcohol</i>	Denuncias de la ciudadanía	

	alcohol.			
Verificar la asistencia de los cursos de capacitación	Los 45 choferes de la cooperativa deben asistir a los cursos de capacitación.	Semestralmente	$\frac{\# \text{ de choferes que asisten a la capacitación}}{\text{Total de choferes de la cooperativa}}$	Listado de asistencia a los cursos de capacitación.
Determinar el número de unidades que poseen implementos (gata, llave de triángulos y extinguidor en uso)	Las 45 unidades de la cooperativa deben contar con los implementos.	Semestralmente	<i># de unidades que cuentan con los implementos</i>	Revisión semestral de los implementos de las unidades de transporte
Identificar la puntualidad respecto a la hora de salida de la unidad de turno	Las 45 choferes deben asistir puntualmente a los turnos.	Mensualmente	<i># de choferes que asisten puntualmente a los turnos</i>	Verificación de los tarjeteros.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.8.8. Petición al GADM del cantón Guaranda para el mejoramiento de la infraestructura vial.

Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar y también sus usuarios coincidieron en que la infraestructura vial de la ciudad conforme a la escala de Likert es regular, por lo que se ha desarrollado un cuadro de los elementos a mejorar conforme el criterio de las personas encuestadas.

Los elementos que más relevancia tuvieron en las personas encuestadas fueron la señalización horizontal, las paradas del transporte público y el estado de las vías urbana de la ciudad de Guaranda.

Tabla 55-3: Elementos a mejorar de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda

Solicitud	Elemento a mejorar	Situación actual	Recomendación
Usuarios y miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	Paradas del transporte público urbano.	Las paradas del transporte público urbano de la ciudad de Guaranda no se encuentran estandarizadas, puesto que no se asemejan unas entre otras, además no se les da un mantenimiento adecuado.	Es necesario realizar el cambio de la paradas del transporte público urbano de la ciudad tomando en cuenta la norma ecuatoriana NTE INEN 2243 misma que establece las dimensiones mínimas y las características de diseño que deben cumplir las vías de circulación peatonal, tanto públicas como privadas en exteriores.
	Vías urbanas	Las vías de la ciudad presentan baches. Retraso de la construcción de las vías lo cual afecta directamente a la infraestructura vial.	Se debe reconstruir y dar mantenimiento a las vías urbanas de la ciudad de Guaranda.
	Señalización horizontal	La señalización horizontal cede el paso de la ciudad de Guaranda se encuentran desgastadas en la mayor parte de las intersecciones debido a esto no son visibles en su totalidad.	Tomar como referencia el reglamento técnico ecuatoriano INEN 004-2:2011, misma que establece que la señalización vial posee una vida útil al encontrarse expuesta a la acción del medio ambiente. Resultando fundamental que las autoridades realicen la inspección y mantenimiento oportuno.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica 2022.

3.8.9. Mejora del trato conductor – usuario conforme a la norma española UNE 13816.

Esta norma proporciona las directrices a los prestadores de servicio de transporte público para que asuman los compromisos de calidad en la prestación de este servicio. Se basa en una serie de criterios divididos en 8 categorías siendo estas las siguientes:

1. Servicio ofertado.
2. Accesibilidad.
3. Información.
4. Tiempos.
5. Atención al cliente.
6. Confort.
7. Seguridad.
8. Impacto Ambiental. (Asociación Española de Calidad, 2019).

Tabla 56-3: Categoría de calidad según la norma UNE-EN 13816.

Categoría de calidad de la norma UNE-EN 13816	Niveles
Atención al cliente	<p>Compromiso Orientación al cliente Innovación e iniciativa</p> <p>Relación con los usuarios Consultas Reclamaciones Indemnizaciones</p> <p>Personal Disponibilidad . Actitud comercial Competencias. Apariencia.</p> <p>Asistencia En las interrupciones del servicio. A clientes que</p>

	necesitan ayuda.
	Adquisición de títulos de transporte Flexibilidad.
	Tarifas especiales. Tarifas multimodales. Medios de pago Consejos sobre tarifas.

Fuente: (European Committee for Standardization, 2007)

3.8.9.1. Situación actual

Respeto a la situación actual del trato conductor – usuario del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda se encuentra detallado en la **Tabla 44-3**

En el presente proyecto de investigaciones tenemos la perspectiva de conductores de las unidades y también de los usuarios del servicio de transporte público.

3.8.9.2. Miembros de la cooperativa prestadora del servicio

Los miembros de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, manifestaron que el trato que reciben por parte de los usuarios en un 44% es regular, mientras que el 8% mencionó que es malo.

3.8.9.3. Usuarios de la cooperativa prestadora del servicio

Los usuarios de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar, el trato que reciben por parte del señor conductor de la unidad de transporte en un 44% es bueno, regular un 18,1% y malo el 3.4%

Se propondrá una mejora a la atención al usuario en base a la norma UNE-EN 13816, para que dé está manera el nivel aumente, los mismos criterios deberán ser cumplidos por los 45 conductores de las unidades de transporte pertenecientes a la Cooperativa de Transporte en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar. Para ello la administración de la misma deberá realizar una capacitación en donde se aborde los temas que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 57-3: Mejora a la atención al usuario según la norma UNE-EN 13816.

Criterio de calidad	Nivel 2	Nivel 3	Actividades a realizar	Responsable
Atención al usuario	Compromiso	Orientación al cliente	El conductor y ayudante de la unidad de transporte en caso de que el usuario lo necesite deberán ayudarlo, en caso de preguntar si la ruta pasa por su destino.	Administración de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar.
		Innovación e iniciativa	El conductor y ayudante de la unidad de transporte deberá tener la iniciativa para ayudar al usuario en todo momento. Contar con un teléfono o un número telefónico de atención en la unidad mismo que se encuentre a disposición de los usuarios, cuando necesiten información sobre horarios y recorridos.	
	Relación con los clientes	Consultas	A través del teléfono o número de atención los usuarios podrán realizar sus dudas y reclamaciones en caso de existir.	
		Reclamaciones		
	Asistencia	En las interrupciones del servicio	En caso de existir una avería en ruta de la unidad de transporte, la misma deberá ser comunicada a la operadora del teléfono de atención a los usuarios, para que inmediatamente sea reemplazada por otra unidad de transporte.	
		A clientes que necesita ayuda		
	Personal	Disponibilidad	Se deberá contar con una disponibilidad alta para acceder al servicio de atención al usuario, para ello se deberá contar con el personal cuya función sea aclarar las dudas.	
		Actitud comercial	Se deberá llevar un registro de las llamadas atendidas y el motivo de las mismas con el fin de buscar soluciones a los problemas o dudas recurrentes.	
		Apariencia	El conductor y ayudante de la unidad de transporte deberán contar con un uniforme, mismo que los identifique	
	Adquisición de títulos de transporte	Tarifas especiales	El conductor y ayudante deberán respetar y aconsejar respecto a las tarifas preferenciales: de las personas con discapacidad, estudiantes, niños, niñas, adolescentes y personas mayores a 65 años quienes pagarán el 50% de la tarifa.	
		Consejos sobre tarifas		
		Medios pago.		

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

3.9. Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Una vez aplicada la metodología utilizada se ha realizado el plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda, en el cual se muestra las acciones que se llevaran a cabo para solucionar los diferentes problemas identificados en la presente investigación.

Tabla 58-3: Plan de mejoras para la prestación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Aspecto Organizacional	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Objetivo	Acción	Costo		Responsable	Observación
					Alto	Bajo		
Administración de la Cooperativa	Organización	Estructura organizacional	Generar mayor participación de los miembros de la Cooperativa.	Diseñar una estructura orgánica para la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural de Bolívar. Universidad de Bolívar.		X	Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	
Prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio de Transporte	Usuarios	Fomentar el respeto de las paradas de transporte público urbano del cantón	Campaña que incentive el respeto de las paradas del transporte público urbano de la ciudad.	X		GADM del cantón Guaranda.	

			Guaranda.					
Factores de calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano	Servicio ofertado	Infraestructura vial	Mejorar la infraestructura vial de la ciudad Guaranda	Petición al GADM del cantón Guaranda para el mejoramiento de la infraestructura vial.	X		GADM del cantón Guaranda.	
		Trato del conductor	Mejorar el trato conductor usuario en la prestación del servicio de transporte público urbano de cantón Guaranda	Aplicación de la norma UNE-EN 13816 tomando en cuenta la categoría atención al cliente.			Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar	
		Limpieza	Mejorar la limpieza de las unidades de la Cooperativa.	Elaborar protocolo de limpieza para las unidades de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.		X	Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.	

		<p>Forma de conducción</p>	<p>Mejorar la percepción que tienen los usuarios respecto a los conductores de las unidades de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.</p>	<p>Creación de una matriz de evaluación para los conductores de la Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.</p>	X		<p>Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbanos y Rural Universidad de Bolívar.</p>	<p>Conforme al reglamento interno de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses urbano y rural “Universidad de Bolívar” en el TITULO VII Del Servicio de Transporte, realizar una matriz de evaluación a los señores choferes de las unidades de transporte público en base al seguimiento de quejas por parte de los usuarios.</p>
--	--	----------------------------	--	--	---	--	--	---

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Tabla 59-3: Complemento o plan B para la Cooperativa de Transporte Universidad de Bolívar.

Aspecto Organizacional	Falencias deducidas	Recomendación
Administración de la Cooperativa	La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico y operativo. Directivos de años anteriores realizaron un borrador del mismo, pero no fue presentado u aprobado por los miembros de la organización.	Es importante desarrollar, aprobar y poner en marcha el plan estratégico de la cooperativa puesto que el mismo favorece al desempeño de la cooperativa y además representa una herramienta valiosa para el cumplimiento de objetivos a mediano plazo. Mientras que el plan operativo permitirá la planificación de acciones que ha de desarrollar la cooperativa, para finalmente alcanzar los objetivos que se hayan propuesto.
	La Cooperativa no posee una misión, visión y valores.	Se debe definir una misión, visión y objetivos puesto que las mismas constituyen la razón de ser de la Cooperativa, y además es en donde se fundamentan las bases para desarrollar futuras estrategias para alcanzar los objetivos planteados. Es importante además que todos los miembros de la cooperativa tengan conocimiento de la misión, visión, valores para que se comprometan y sean plenamente conscientes hacia dónde quiere llegar la cooperativa.

Realizado por: Valdiviezo Sánchez, Verónica, 2022.

Además, se propone una mejora en el servicio de transporte público urbano de la ciudad de Guaranda en base a la norma UNE-EN 13816, misma que fue desarrollada por el Comité Europeo de Normalización. En esta norma trata específicamente de la calidad de servicio en el transporte público de pasajeros, estableciendo criterios que hacen énfasis en las necesidades y expectativas de los clientes, permitiendo a través de ellos determinar las condiciones en las que se presta el servicio desde el punto de vista del viajero. Se detallan a continuación los lineamientos para la implantación de la misma:

3.9.1. Sistema de Gestión de la calidad según UNE-EN 13816

La norma UNE-EN 13816 proporciona una adecuada referencia sobre la calidad de servicio, los objetivos y mediciones en el transporte público de pasajeros, dicho sistema permitirá garantizar la calidad de servicio, para lo cual la norma establece el ciclo de la calidad a través de 4 visiones o etapas.

3.9.1.1. Calidad esperada

1. Identificar las expectativas explícitas e implícitas de los usuarios del transporte público, haciendo referencia a la calidad de servicio en donde se debe evaluar la misma teniendo en cuenta las características más importantes, para ello se podrán realizar herramientas cuantitativas y cualitativas.
2. Analizar las limitaciones, económicas, políticas, sociales, etc.
3. Identificar los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales, a través de la identificación de elementos en la prestación del servicio de transporte.

3.9.1.2. Calidad objetivo

4. Definir los objetivos de la calidad de servicio, tomando en cuenta el punto 1,2,3,4

3.9.1.3. Calidad producida

5. Medir la prestación del servicio, para ello se deben establecer los métodos de evaluación, para la realización de mediciones precisas, éstas deben diseñarse desde la perspectiva de los usuarios.
6. Acciones para asegurar que el servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional, para ello se implica llevar a cabo acciones correctivas y

preventivas, comunicando siempre sobre las acciones emprendidas.

3.9.1.4. Calidad percibida

7. Evaluar la percepción por el usuario de la calidad producida, en base a los 8 criterios de calidad que representan el punto de vista del usuario sobre el servicio prestado. Siendo estos los siguientes: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al usuario, confort, seguridad e impacto ambiental.
8. Elaborar e implantar un plan de acciones de mejora
9. Elaborar registros de calidad pertinentes
10. Asegurar la competencia profesional

Hacer revisiones del sistema de gestión. (FUNDACIÓN CETMO, 2006)

CONCLUSIONES

- Conforme a la evaluación de la prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar una vez recolectada la información desde la perspectiva de los usuarios en base a parámetros o criterios de calidad como: trato del conductor, averías en ruta, infraestructura vial, limpieza, información, tiempo de viaje, estado de flota, seguridad en el viaje y la forma de conducción de unidad del transporte público, haciendo uso de la escala de Likert como herramienta de medición, se obtuvo como puntaje 25/45, mismo que representa un 55.55%. El parámetro forma de conducción, desde la perspectiva usuarios es buena, mientras que desde la perspectiva miembros de la cooperativa que oferta el servicio es muy buena. Además, en el parámetro infraestructura vial coincidieron con una calificación de malo, conforme a la escala de Likert.
- De acuerdo al análisis del diagnóstico de la situación actual de la prestación del servicio de transporte público urbano de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar desde la perspectiva usuarios, los problemas identificados radican en los siguientes factores: la infraestructura vial de la ciudad, atención del conductor, limpieza y la forma de conducción de las unidades de transporte público, para ello se empleó la metodología para procesos de mejoramiento continuo en donde se diseñaron acciones mismas que forman parte del plan de mejoras. Respecto a la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda, se planteó una petición al GADM del cantón Guaranda, tomando en cuenta la opinión de los usuarios de los elementos a mejorar de la infraestructura vial de la ciudad, para mejorar el trato conductor usuario se planteó una mejora haciendo referencia a la norma UNE-EN 13816, en cuanto a la limpieza se elaboró un protocolo de limpieza para las unidades, así como también la creación de una matriz e indicadores de evaluación para los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar.
- En relación a la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar respecto a aspectos organizacionales como: administración de la cooperativa, gestión de talento humano, gestión contable y la prestación del servicio de transporte público urbano como tal, una vez realizada la recolección se pudo identificar los siguientes problemas, mismos que fueron sujetos de mejora: la estructura organizacional jerárquica, la infraestructura vial, irrespeto de las paradas del transporte público, para lo cual se han planteado las acciones de mejora correspondientes siendo estas las siguientes: el diseño de una estructura orgánica para la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, además se ha planteado la realización de una campaña misma que buscará fomentar el respeto de las

paradas de transporte público urbano del cantón Guaranda. Hay que destacar que la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar cumple con lo establecido en las diferentes leyes, reglamentos para su funcionamiento una vez realizado un análisis comparativo con el marco jurídico.

- En Ecuador las normas que hacen relación al transporte público de pasajeros están mayormente dirigidas a la seguridad de los usuarios y transportistas, pero no existe una norma que establezca los criterios que permitan determinar las condiciones en las que se presta el servicio desde la percepción de los usuarios. La norma europea UNE-EN 13816 establece criterios que hacen énfasis en las necesidades y expectativas de los clientes, marcando como se debe organizar la gestión de la calidad a través de procedimientos.

RECOMENDACIONES

- Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda tomar a consideración la investigación realizada, en donde se ha tomado en consideración la opinión de los usuarios y la cooperativa prestadora del servicio en la ciudad tomando en cuenta los factores de calidad establecidos en la presente investigación, para la realización de futuros estudios que busquen mejorar la calidad de servicio del transporte público urbano. También se debe tomar en cuenta que tanto los usuarios y miembros de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar concordaron que se mejorara la infraestructura vial, coincidieron en una calificación de 2 dentro de un rango en donde 1 es malo y 5 es excelente.
- Los directivos de la Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar tomar como referencia las acciones planteadas respecto a la limpieza y forma de conducción de las unidades que prestan el servicio de transporte público en la ciudad, para de esta manera mejorar la perspectiva que tienen los usuarios respecto a la utilización de las mismas. También es importante que se conozca opinión de los usuarios respecto a ciertos aspectos que involucran la prestación del servicio de transporte por parte de la cooperativa, para de esta manera tomar acciones correctivas con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.
- Respecto a la situación en la cual se encuentra Cooperativa de Transporte Público de pasajeros en buses Urbano y Rural Universidad de Bolívar, es importante que la cooperativa siga cumpliendo puntualmente con lo señalado en las leyes, reglamentos establecidos por los organismos de control, además implementar las acciones propuestas, mismas que buscan mejorar el nivel de servicio. También es importante que se aplique el proceso de mejora continua, tanto para la parte administrativa como también en los factores de calidad establecidos en el estudio realizado. Además, los dirigentes de la cooperativa deberán tomar en cuenta el complemento o plan B para la cooperativa.
- Se debe tomar en cuenta la norma UNE-EN 13816 para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de la ciudad de Guaranda, siendo una norma aplicable a cualquier tipo de organización del transporte público de pasajeros.

BIBLIOGRAFÍA

- Aceña, M. (2017). Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera. CEP.S.L.
Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=HcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Álvarez, I. (2017). Introducción a la calidad. Recuperado de:
https://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2016). Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Tránsito y Seguridad. 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>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2018). Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de:
https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2021). Ley Orgánica de Transporte Tránsito y Seguridad Vial. Recuperado de:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Asociación Española de Calidad. (2019). Calidad en el Transporte Público UNE-EN13816.
Recuperado de: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0028294>
- Asociación Española de Calidad. (2019). NORMA UNE 13816. Recuperado de:
<https://www.aec.es/web/guest/centro-%20conocimiento/une-13816>
- Blandez, M. (2014). Proceso administrativo. México D.F. UNID. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Bonilla, J. (2009). Gestión de la calidad total en el servicio público. Miami. CID. Recuperado de:
<https://xdoc.mx/documents/gestion-de-la-calidad-total-en-el-servicio-publico-5ec59c93dda74>
- Cardozo, L. (2021). Importancia del servicio al cliente. Recuperado de:
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=Importancia%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&text=Eso%20porque%20un%20servicio%20de,Customer%20Experience%2C%20Experiencia%20del%20consumidor.>

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill. Recuperado de:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chicaiza, R., & Paucar, P. (2018). Estudio técnico de los factores de calidad, en el servicio de transporte comercial, modalidad taxi convencional y ejecutivo: caso de estudio ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/10152/1/112T0081.pdf>
- Cooperativa de Transporte Público de Pasajeros en Buses Urbano y Rural de Bolívar. (2019). Marco Jurídico. Recuperado de:
<https://rucecuador.com/rucsri/cooperativa-transporte-publico-pasajeros-buses-0290041562001>
- Delgado, H. (2020). Estudio de la calidad de servicio de transporte público urbano en Cd.Guzmán, Jalisco. Recuperado de:
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_04_Calidad_del_Servicio.pdf
- European Committee for Standardization. (2007). Criterios de calidad según la norma UNE-EN 13816. Recuperado de:
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/5960/13.pdf?sequence=15&isAllowed=y>
- Fundación Carlos Slim. (2017). Conductor del transporte público. Recuperado de:
<https://fundacioncarlosslim.org/conductor-transporte-publico-capacitate-empleo/>
- Gamarra, B., & Delgado, J. (2016). Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco. Recuperado de:
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/98>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda. (2022). Ordenanza Municipal. Recuperado de:
<http://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/unidad-municipal-de-transito-del-canton-guaranda/>
- Guerra, I. (2018). Evaluación y mejora continua. Recuperado de:
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/219533>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2011). Señalización vial, parte 2, señalización horizontal. Recuperado de:
https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LOTAIP2015_reglamento_tecnico_se+C2%A6alizacion+C2%A6n_horizental.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2020). Proyecciones poblaciones 2020. Recuperado de:
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-presenta-sus-proyecciones-poblacionales-cant>

Thompson, I. (2018). Portal de mercadotecnia. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Variller, R. (2014). Transformando ciudades con el transporte público: Integración del transporte público y el suelo para un desarrollo urbano sostenible. Kimpres. Recuperado de:

https://www.academia.edu/37273224/TRANSFORMANDO_LAS_CIUDADES_CON_EL_TRANSPORTE_PUBLICO_Integraci%3%B3n_del_transporte_publico_y_el_uso_del_suelo_para_un_desarrollo_urbano_sostenible

Villalba, M. (2016). Gestión de la calidad. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/383075991/Modulo-Gestion-de-Calidad>

Villalba, M. (2016). Gestión de la calidad. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/383075991/Modulo-Gestion-de-Calidad>

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA "COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN BUSES URBANO Y RURAL UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR" DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Indicaciones: Marque con una x conforme su punto de vista.

INFORMACIÓN GENERAL		
Nombre del encuestado		
Rol desempeñado		
ADMINISTRACIÓN		
1. ¿La cooperativa cuenta con algún plan o reglamentos? Plan estratégico. <input type="checkbox"/> Plan operativo. <input type="checkbox"/> Plan de servicio al cliente <input type="checkbox"/> Reglamentos internos <input type="checkbox"/>	2. ¿La cooperativa cumple puntualmente con lo requerido por las diferentes leyes, reglamentos para correcto funcionamiento (especifique)? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	3. ¿Cuál es el tipo de estructura organizacional que tiene la cooperativa? Jerárquica. <input type="checkbox"/> Orgánica. <input type="checkbox"/> Lineal. <input type="checkbox"/>
4. ¿Cuál es sistema administrativo de la cooperativa? Autoritario. <input type="checkbox"/> Benevolente. <input type="checkbox"/> Participativo. <input type="checkbox"/> Consultivo. <input type="checkbox"/>	5. ¿La cooperativa ha tomado acciones para mejorar la calidad de servicio transporte público urbano? Capacitaciones. <input type="checkbox"/> Cumplimiento de metas. <input type="checkbox"/> Otros. <input type="checkbox"/>	6. ¿Cómo considera el nivel de servicio ofertado por su cooperativa? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/>
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
7. ¿Usted como parte de la cooperativa cree que el desarrollo de sus funciones ha beneficiado a la institución a la cual se encuentra representando? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué?	8. ¿Cuenta con afiliación al seguro social? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
9. ¿Cuál es el estado actual en el que se encuentra la cooperativa? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>	10. ¿Ha sido participe de alguna clase de capacitación continua en la cooperativa? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál?	
GESTIÓN CONTABLE		
11. ¿La cooperativa elabora los estados financieros y los presenta a tiempo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	12. ¿La cooperativa cuenta con un plan de inversión? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



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



13. ¿La cooperativa cuenta con un contador o contadora cargo de llevar la contabilidad de la misma? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	14. ¿La cooperativa elabora su presupuesto? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO		
13. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted conduciendo? 1 a 5 años <input type="checkbox"/> 5 a 10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años <input type="checkbox"/>	14. ¿Cuál es su jornada diaria de trabajo? Menos de 8 horas. <input type="checkbox"/> De 8 a 12 horas. <input type="checkbox"/> Más de 12 horas. <input type="checkbox"/>	15. ¿Califique su forma de conducir la unidad de transporte público urbano? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/>
FLOTA VEHICULAR- SISTEMA DE COMUNICACIÓN		
1. Mantenimiento y año del vehículo Preventivo. <input type="checkbox"/> Correctivo. <input type="checkbox"/> Año del vehículo:	2. ¿Cuál es el sistema de comunicación que maneja la cooperativa? Radiofrecuencias <input type="checkbox"/> Mensajes de texto <input type="checkbox"/> Llamadas telefónicas <input type="checkbox"/>	3. ¿Cuál es el nivel limpieza la unidad de transporte? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/>
INFRAESTRUCTURA VIAL – SEGURIDAD		
4. Según su criterio, ¿cuál es el estado de las vías en Guaranda? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/>	5. ¿Ha sufrido o provocado algún tipo de accidente de tránsito mientras labora? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	6. ¿Respete usted las señales de tránsito mientras labora? Siempre. <input type="checkbox"/> Casi siempre. <input type="checkbox"/> Medianamente. <input type="checkbox"/> Pocas veces. <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
ATENCIÓN AL USUARIO		
7. Califique el servicio que brinda a los usuarios. Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>	8. ¿Los usuarios respetan las paradas ya establecidas? Siempre. <input type="checkbox"/> Casi siempre. <input type="checkbox"/> Medianamente. <input type="checkbox"/> Pocas veces. <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	9. Califique el trato al usuario. Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS “LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN BUSES URBANO Y RURAL UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR” DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público urbano de la ciudad de Guaranda.

Indicaciones: Marque con una x conforme su punto de vista.

INFORMACIÓN GENERAL			
Sexo		Edad	
Masculino	<input type="checkbox"/>	18 a 29 años	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	30 a 39 años	<input type="checkbox"/>
		40 a 49 años	<input type="checkbox"/>
		50 a 59 años	<input type="checkbox"/>
		Mayores de 60 años	<input type="checkbox"/>
		Frecuencia de utilización	<input type="checkbox"/>
		De 1 a 2 veces por semana	<input type="checkbox"/>
		De 2 a 5 veces por semana	<input type="checkbox"/>
		Todos los días.	<input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE CALIDAD DE SERVICIO							
Valoración	Cuestionamientos	No aplica	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicio ofertado	¿Califique el trato que recibe del señor conductor?						
	¿Califique la limpieza de las unidades de transporte público?						
	¿Ha experimentado alguna avería en la ruta durante su viaje y si es así cuán rápida fue la capacidad de respuesta?						
	¿Cómo califica el estado de la infraestructura vial de la ciudad de Guaranda (vías, paradas, señalización)?						
Información	¿Califique el sistema de información al usuario para el transporte público?						
Tiempo	¿Califique el tiempo que le toma trasladarse de su origen hacia su destino haciendo uso del transporte público?						
Seguridad	¿Cuál es el estado de la flota vehicular que presta el servicio de transporte público?						
	¿Califique la seguridad cuando usted está a bordo de la unidad de transporte público?						
	¿Califique el comportamiento que tiene el chofer al momento de conducir la unidad del transporte público?						
OPINIÓN PERSONAL							
	¿Califique la calidad del servicio de transporte público prestado por la Cooperativa de transporte público universidad de bolívar?						

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS

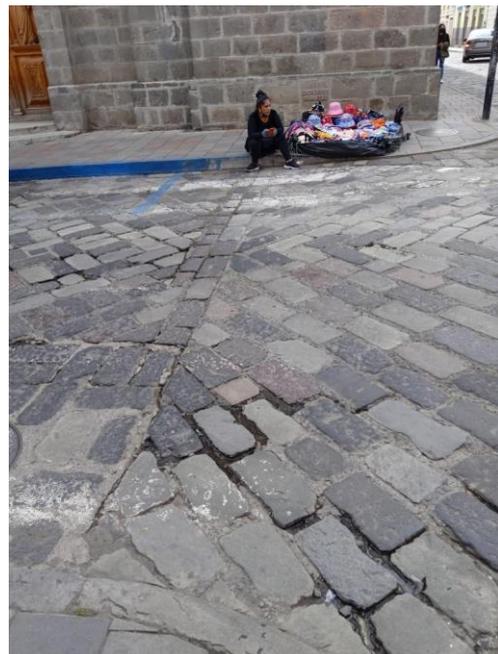
Encuesta a usuarios de la Cooperativa Universidad de Bolívar.



Conversación con el gerente de la Cooperativa Universidad de Bolívar.



Infraestructura vial de la ciudad de Guaranda.





Accidentes de tránsito de la Cooperativa Universidad de Bolívar.

