



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

“MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRACANTONAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERIODO 2020”

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTOR: CÉSAR ESTALIN PAUCAR LEÓN

DIRECTOR: ING. CÉSAR ALFREDO VILLA MAURA

Riobamba-Ecuador

2021

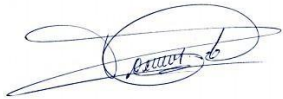
© 2021, César Estalin Paucar León

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

Yo, César Estalin Paucar León, 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 autor 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, 09 de septiembre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'César Estalin Paucar León', enclosed within a circular scribble.

César Estalin Paucar León

C.C: 060413705-9

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **“MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE INTRACANTONAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERIODO 2020”**, realizado por el señor: **César Estalin Paucar León**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jéscica Fernanda Moreno Ayala PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>JESSICA FERNANDA MORENO AYALA</p> <p>Firmado digitalmente por JESSICA FERNANDA MORENO AYALA Fecha: 2021.11.07 21:21:02 -05'00'</p>	<u>2021/09/09</u>
Ing. César Alfredo Villa Maura DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>Firmado digitalmente por CESAR ALFREDO VILLA MAURA Fecha: 2021.11.13 18:52:42 -05'00'</p>	<u>2021/09/09</u>
Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado electrónicamente por: RUFFO NEPTALI</p>	<u>2021/09/09</u>

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación es dedicado a Dios por la fuerza y sabiduría que me ha brindado para culminar con éxito esta carrera y cumplir mis objetivos propuestos, además por todas las bendiciones derramadas sobre mí persona y familia.

Dedico a mis padres por haberme enseñado desde muy pequeño que todas las cosas de valor se obtienen con mucha dedicación y esfuerzo pero al final todo tiene su recompensa, ellos han sido las personas más importantes en mi vida que me han brindado su amor infinito y por lo que he luchado, para alcanzar mis sueños y metas, de la misma manera dedico de forma imperecedera a mi abuelito Julio León y a mis tíos Hugo León y María de Lourdes López quienes son un pilar fundamental en mi vida, gracias por todo sus consejos y apoyo.

Así también quiero dedicar a mi novia Karen Guadalupe que me ha acompañado en esta trayectoria estudiantil, como también a mis amigos y colegas.

César

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a Dios por llenarme de sabiduría y fortaleza para culminar mi vida estudiantil, con este trabajo de titulación que es el último peldaño en mi carrera profesional para en el futuro ser una persona de bien.

A mi familia por ser el pilar fundamental y permanecer junto a mi apoyándome día a día a pesar de todas las dificultades que se han presentado en el camino, por todo el cariño que me han regalado desde el principio de mi formación como estudiante y ser humano.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo institución prestigiosa que me abrió sus puertas para cumplir este sueño de convertirme en un profesional y excelente persona, a la Carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte a sus docentes que no solo han impartido conocimientos académicos, sino también me han enseñado valores éticos y morales para convertirme en un profesional apto en cualquier ámbito de la vida, siento un profundo agradecimiento en especial a los docentes Ing. Cesar Alfredo Villa Maura, Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia, quienes me han brindado toda la confianza y guiado en la elaboración de esta importante investigación, además de ser excelentes personas con una increíble calidad humana.

Por último y no menos importante a mis queridos amigos por todas las lindas experiencias vividas en los salones de clase y fuera de ellos, la vida universitaria es una experiencia única donde aprendemos todo lo necesario para salir a triunfar y cumplir nuestras metas a futuro.

César

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
ASPECTOS INTRODUCTORIOS	2
Planteamiento del problema	2
Formulación del problema	2
Delimitación del problema.....	2
Objetivos	2
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
Justificación	3
CAPÍTULO I.....	5
1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	5
1.1 Antecedentes de investigación	5
1.2 Fundamentación Teórica	6
1.2.1 Modelos de gestión de calidad...6	
<i>1.2.1.1 Modelos basados en el Paradigma de las Discrepancias</i>	<i>6</i>
<i>1.2.1.2 Modelo SERVMAN.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.1.3 Modelo de la Imagen.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.1.4 Modelo del Desempeño Evaluado</i>	<i>7</i>
<i>1.2.1.5 Modelo Multiescenario.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.1.6 Modelo SERVPERF.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.1.7 Planteamiento del modelo.....</i>	<i>8</i>
1.2.2 Transporte	8
<i>1.2.2.1 Transporte Público</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2.2 Clasificación del Tipo de Transporte Públicos</i>	<i>9</i>
<i>1.2.2.3 Transporte Público Intracantonal.....</i>	<i>10</i>

1.2.3	<i>Calidad de Servicio en Buses de Transporte Público Intracantonal</i>	10
1.2.4	<i>Transporte intracantonal en Riobamba</i>	10
1.2.4.1	<i>Características de los servicios</i>	12
1.3	Marco legal	13
1.3.1	<i>Constitución de la República del Ecuador (2008)</i>	13
1.3.2	<i>Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial</i>	13
1.3.3	<i>Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión e Suelo</i>	14
1.3.4	<i>Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización</i>	14
1.3.5	<i>Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda Una Vida</i>	14
1.3.6	<i>Plan De Usos y Gestión del Suelo (PUGS)</i>	15
1.3.7	<i>Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Riobamba</i> <i>2015-2030</i>	15
1.3.8	<i>Resolución No. 108-DE-ANT-2014 (ANT, 2014)</i>	15
1.3.9	<i>Reglamentos</i>	15
1.3.10	<i>Ordenanzas</i>	16
1.4	Marco Conceptual	18
1.4.1	<i>Transporte intracantonal</i>	18
1.4.2	<i>Medios de Transporte Intracantonal</i>	19
1.4.3	<i>Transporte comercial</i>	19
1.4.4	<i>Transporte público</i>	19
1.4.5	<i>Transporte por cuenta propia</i>	19
1.4.6	<i>Transporte particular</i>	19
1.4.7	<i>Red de transporte</i>	20
CAPÍTULO II		21
2.	MARCO METODOLÓGICO	21
2.1	Enfoque investigativo	21
	2.1.1 <i>Mixto</i>	21
2.1.2	<i>Cualitativo</i>	21
2.1.3	<i>Cuantitativo</i>	21
2.2	Nivel de investigación	22
2.3	Diseño	22

2.3.1	<i>No experimental</i>	22
2.4	Tipo de estudio	23
2.4.1	<i>Diseño Transversal</i>	23
2.5	Población y Muestra	23
2.5.1	<i>Ubicación geográfica del área de estudio</i>	23
2.5.2	<i>Población</i>	23
2.5.3	<i>Tamaño de la muestra</i>	23
2.6	Método	24
2.6.1	<i>Método Inductivo</i>	24
2.7	Técnicas e instrumentos	24
2.7.1	<i>Entrevista</i>	25
 CAPÍTULO III		26
 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		26
3.1	Tabulación de los resultados de la encuesta de autodiagnóstico	26
3.2	Propuesta	37
3.2.1	<i>Gestión Organizacional de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP</i>	38
3.2.2	<i>Gestión Financiera de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP</i>	62
3.2.3	<i>Gestión de Conductores y personal de apoyo de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP</i>	73
3.2.4	<i>Gestión de la prestación del Servicio</i>	90
3.2.5	<i>Gestión operativa, Control y Seguridad de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP</i>	112
 CONCLUSIONES		119
RECOMENDACIONES		121
BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Gestión de conductores y personal de apoyo operativo usuarios	48
Figura 2-3: Modelo de gestión de calidad de la compañía de transporte urbano BUSTRAP.....	50
Figura 3-3: Gestión de conductores y personal de apoyo operativo usuarios	52
Figura 4-3: Análisis FODA.....	53
Figura 5-3: Organigrama BUSTRAP 2020.....	69
Figura 6-3: Sistema sube Argentina.....	76
Figura 7-3: Factura	77
Figura 8-3: Chequeo Médico.....	88
Figura 9-3: Verificación de puntos en la licencia de conducir.....	89
Figura 10-3: Información Nueva ruta línea 6	106
Figura 11-3: Información del Conductor	107
Figura 12-3: Líneas de emergencia.....	108
Figura 13-3: Derechos de usuarios	108
Figura 14-3: Rutas	109
Figura 15-3: Información de rutas	109
Figura 16-3: Infraestructura de paradas para servicio de calidad a los usuarios	111
Figura 17-3: Ejemplo de Permiso de operación autorizado por la entidad reguladora.....	112
Figura 18-3: Informe del registro del GPS	115
Figura 19-3: Ejemplo de salvoconducto.....	116

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMULARIO DE AUTODIAGNÓSTICO BASADO EN LA RESOLUCIÓN NO. ANT-NACDSGRD118-0000094.....	124
ANEXO B: FORMULARIO DE AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN FINANCIERA.....	125
ANEXO C: FORMULARIO DE AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL OPERATIVO.....	126
ANEXO D: FORMULARIO DE AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	127
ANEXO E: FORMULARIO DE AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD	128

RESUMEN

Es importante generar modelos de gestión para Compañías de transporte intracantonal, pues el transporte público moviliza un porcentaje considerable de personas, el mismo no produce bienes de consumo tangibles, pero hace posible que estos se produzcan al trasladar diariamente a millones de usuarios; hacia sus diferentes destinos ya sea este por motivos de educación, recreación, económicos, salud, entre otros. Para lo cual se desarrolla una investigación de tipo mixta, con un nivel de investigación Exploratoria y Descriptiva, y diseño transversal ya que analiza una sola vez el cumplimiento de variables en la compañía BUSTRAP, dichas variables se las analizaron al aplicar la encuesta de autodiagnóstico basada en la Resolución No. ANT- NACDSGRD118-0000094. Considerando que, la gestión organizacional tiene valores “muy bajos” y “bajos” en porcentajes de conformidad y apenas 5 ítems con conformidad “Buena” y ningún ítem muy bueno o excelente. En la gestión Financiera se localizan 2 ítems con calificación “muy buena” y 3 con calificación “buena” mientras que el resto, se establece en bajo y muy bajo, en la Gestión de conductores y personal de apoyo operativo, son pocos los indicadores que tienen calificaciones bajas y muy bajas, en la Gestión de prestación del servicio todos los ítems se ubican desde “bueno” hasta “muy bajo”, en la evaluación de la Gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular en la calificación es “muy bajo” en la mayoría de sus ítems. Mediante esta evaluación se concluye que la compañía debe tener un modelo de gestión con las siguientes etapas: Etapa 1: Gestión Organizacional, Etapa 2: Gestión Financiera, Etapa 3: Gestión de Conductores y personal de apoyo, Etapa 4: Gestión de la prestación del Servicio, Etapa 5: Gestión operativa, Control y Seguridad todas estas etapas serán dirigidas como a la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

Palabras clave: <MODELOS DE GESTIÓN>, <GESTIÓN DE CALIDAD>, <TRANSPORTE INTRACANTONAL>, <COMPAÑÍA>, <INDICADORES DE CUMPLIMIENTO>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

25-10-2021

1960-DBRA-UTP-2021

SUMMARY

It is important to generate management models for intracantonal, companies since public transportation mobilizes a considerable percentage of people, it does not produce tangible consumer goods, but it makes it possible to produce them by moving millions of users daily, to their different destinations either for education, recreation, economic, health, among others. For which research of mixed type is developed, with a level of Exploratory and Descriptive research, and transversal design since it analyzes only once the fulfillment of variables in the company BUSTRAP, these variables were analyzed by applying the self-diagnosis survey based on Resolution No. ANT- NACDSGRD118-0000094. Considering that, the organizational Management has "very low" and "low" values in conformity percentages and only five items with "Good" conformity and no very good or excellent items. In Financial Management, there are two items with "very good" and 3 with "good" ratings, while the rest are low and very low; in the Management of drivers and operational support personnel, few indicators have low and very low ratings; in the Management of service provision, all items range from "good" to "very low"; in the evaluation of Operational Management, control, security, and vehicle maintenance, the rating is "very low" in most of its items. Through this evaluation, it is concluded that the company should have a management model with the following stages: Stage 1: Organizational Management, Stage 2: Financial Management, Stage 3: Management of Drivers and Support Staff, Stage 4: Service Delivery Management, Stage 5: Operational Management, Control, and Safety all these stages will be addressed as to BUSTRAP intracantonal Transportation Company.

Keywords: <MANAGEMENT MODELS>, <QUALITY MANAGEMENT>, <INTRACANTONAL TRANSPORTATION>, <COMPANY>, <COMPLIANCE INDICATORS>.

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se plantea la realización de un modelo de gestión para la prestación del servicio para el transporte intracantonal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2020. Tomando como caso de estudio la Compañía de transporte intracantonal Bustrap. Por lo cual como autor me base en las legislaciones vigentes en el Ecuador principalmente en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094 de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

Es importante generar modelos de gestión para la Compañía de transporte intracantonal antes mencionada ya que el transporte público moviliza un porcentaje considerable de personas, el mismo no produce bienes de consumo tangibles, pero hace posible que estos se produzcan al trasladar diariamente a millones de usuarios; el transporte no educa, pero lleva hasta sus centros de estudio a miles de estudiantes; no proporciona diversión, pero apoya y hacen posible el desarrollo de estas actividades. De esto se puede identificar la gran importancia de lo que representa el transporte público en ciudades medias.

Por lo cual el problema que se pretende resolver con esta investigación es mejorar la calidad del servicio que presta el transporte intracantonal en el cantón Riobamba, aplicando al caso específico de la compañía de transporte urbano Bustrap del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2020.

En ese sentido la investigación se ha dividido en varias etapas, la primera etapa se centra en analizar el estado del arte, lo cual permitirá identificar las variables principales que afecta directamente a la calidad del servicio. En la segunda etapa se realizará una encuesta autodiagnóstico a la Compañía de transporte intracantonal Bustrap lo cual permitirá determinar la calidad del servicio prestado, asimismo las falencias que posee dicha compañía, lo que finalmente permitirá con esos datos y basándose en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094 proponer un modelo de gestión para que mejore la calidad del servicio intracantonal en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

Planteamiento del problema

El transporte público en sus diferentes modalidades permite la movilización de los ciudadanos de un punto de origen hacia un destino para realizar las actividades propias de una sociedad, como lo es trabajo, educación, cultura, deporte, diversión, entre otros. Para realizar ese traslado es necesario contar con un sistema de transporte eficiente, el cual según Urdaneta (2006) está conformado por tres subsistemas: medios de transporte, infraestructura vial y la gestión o administración.

El transporte urbano se puede clasificar, de acuerdo con el tipo de servicio que prestan como el transporte privado, y, transporte público urbano. El transporte público urbano, está conformado por el público y el comercial que puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proporcionados por un operador, chofer o empleado ajustándose a los deseos de movilidad del usuario (Molinero y Sánchez, 2002).

El transporte urbano moviliza un porcentaje considerable de personas, el mismo no produce bienes de consumo tangibles, pero hace posible que estos se produzcan al trasladar diariamente a millones de usuarios; el transporte no educa, pero lleva hasta sus centros de estudio a miles de estudiantes; no proporciona diversión, pero apoya y hacen posible el desarrollo de estas actividades. De esto se puede identificar la gran importancia de lo que representa el transporte público en ciudades medias.

Formulación del problema

¿Un modelo de gestión adecuado mejorara el nivel de servicio para el transporte intracantonal, en la compañía de transporte urbano Bustrap del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo de servicio, en el periodo 2020?

Delimitación del problema

La presente investigación se realizará en la compañía de transporte intracantonal Bustrap, del cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, en el periodo 2020, por lo cual se considera los siguientes parámetros:

- **Objetivo de estudio:** Proponer un modelo de gestión para la presentación del servicio para el transporte intracantonal del cantón Riobamba
- **Campo de acción:** Modelo de gestión para la presentación del servicio para el transporte intracantonal.
- **Espacio:** Zonas del cantón Riobamba
- **Tiempo:** Año 2020

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión para mejorar el servicio para el transporte intracantonal, en la compañía de transporte urbano Bustrap del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2020.

Objetivos Específicos

- Analizar el estado del arte para identificar las variables principales que afectan directamente a la calidad del servicio en la modalidad de transporte Intracantonal, aplicando esto a la compañía de transporte Bustrap dentro del cantón Riobamba en la Provincia de Chimborazo.
- Elaborar el plan de mejora continua de la calidad del servicio en la compañía de transporte intracantonal Bustrap.
- Visibilizar el plan de mejora continua a los socios activos de la compañía de transporte intracantonal Bustrap el plan de mejora continua el mismo que servirá para mejorar el servicio.

Justificación

El servicio de transporte intracantonal es una modalidad particular del transporte público, por lo tanto, es un servicio público bajo responsabilidad del gobierno nacional y de los municipios, en este sentido este servicio repercute en la calidad de vida de los ciudadanos, razón por la cual buscar un servicio con excelente calidad debe ser responsabilidad conjunta de los prestadores del servicio.

En América latina en Bogotá – Colombia se realizó un estudio sobre la calidad de servicio intermodal donde los resultados de dicho estudio determinaron que el nivel de servicio en esa ciudad es medio y que por lo tanto es susceptible a mejoras, especialmente considerando que, como servicio público, la finalidad es que sea de excelente calidad.

El presente trabajo de investigación realizado en compañía de transporte urbano Bustrap permitirá implementar un modelo de gestión, mismo que mejorará el servicio de esta compañía, lo cual a su vez permitirá tener mejores ingresos, confianza por parte de los usuarios, y a su vez permitirá el desarrollo del sistema de movilidad en el cantón Riobamba.

Debido a la influencia que tiene este sistema para el desarrollo de la sociedad enfocado principalmente en la movilidad, existen factores como la calidad del servicio en este tipo de transporte que afecta en el nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios en los diversos cantones como es el caso de Riobamba-Chimborazo (Ecuador).

En ciudades medias tomando el caso específico de Riobamba no se han realizado estudios previos ni evaluaciones para conocer y medir si las capacitaciones hacia los conductores del transporte intracantonal han tenido un efecto positivo o negativo en el factor de la calidad de servicio.

La mala calidad del servicio puede ser una causa para contribuir a que se generen los accidentes de tránsito, por lo que es necesario investigar si existe o no buena calidad del servicio; ya que hasta octubre del 2017 las cifras expuestas por la ANT arrojan que Chimborazo se encuentra en el sitio número 5 en cuanto se refiere a la accidentalidad con un porcentaje de 2,69% del total de siniestros ocurridos en todo el territorio nacional.

Por otro lado, en cuanto a inseguridad basándonos en estadísticas emitidas por el INEC se tiene un índice del 12,85% perteneciente al robo de personas (14 de cada 100 personas han sido víctima del delito robo a personas) ocurridas en Riobamba – Chimborazo y específicamente el 71,89% de este valor global se efectuó en el transporte urbano público y comercial.

Por ello la presente investigación tiene como objetivo principal el análisis y evaluación del nivel de calidad del servicio del transporte intracantonal, de acuerdo con los datos estadísticos obtenidos en relación con la accidentalidad, inseguridad y escasez de conocimientos en lo que refiere al trato al cliente por parte de los conductores.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

Dentro de los antecedentes a nivel internacional encontramos la investigación realizada por Awa, & Malla (2016) titulada “Propuesta de modelo de gestión corporativa para una Compañía de transporte intracantonal familiar del sector transporte público en Lima.” En la que concluyen que “La sociedad necesita de un sistema de transporte integrado y seguro que le permita llegar a sus destinos a tiempo, por lo que las Compañías de transporte intracantonal del sector de transporte pueden ver la oportunidad para crecer en sus operaciones ofreciendo este tipo de servicio.” Así como también “Toda Compañía de transporte intracantonal debe poseer un organigrama y procedimientos claros que les permita operar de manera eficiente y distribuir los procedimientos acordes a la especialidad de cada área funcional”.

De la misma manera encontramos investigaciones realizadas en el país, como la desarrollada por Zambrano & Murillo (2019) titulada “Modelo de gestión en procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 para una Compañía de transporte intracantonal de Transporte SA en la ciudad de Guayaquil, el cual recomienda que los jefes y la alta dirección se involucren en la implementación de la Norma ISO 9001:2015 haciendo partícipes a todo el equipo de trabajo para que exista un sentido de responsabilidad por parte de todos

Y finalmente al buscar investigaciones realizadas en la ciudad de Riobamba destacan las siguientes:

Sánchez (2018). En su investigación “Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001: 2015, para las cooperativas de transporte público intracantonal del cantón Riobamba-caso Cooperativa de Transportes Puruhá” determina que “Los usuarios que utilizan el servicio que presta la Cooperativa se sienten insatisfechos ya que no cumplen con sus expectativas, existe inseguridad en las unidades, no existe cordialidad y predisposición por parte de los conductores y ayudantes”

Barreto & Castillo (2020). Al realizar su investigación “Modelo de gestión para la fusión de operadoras de transporte interprovinciales, caso Cooperativas de Transportes de Usuarios

PATRIA y la Cooperativa de Transporte TRANSVENCEDORES” recomienda que “Las operadoras de transporte deben realizar sus actividades en base a lo que establece la ley. Para un estudio de fusión se debe realizar el análisis de las diferentes leyes reglamentos y estatutos para tener conocimiento de la base legal y conocer el proceso de fusión, además se debe capacitar a los socios en los temas de fusión, escisión y disolución de operadoras para comprender de mejor manera sus definiciones y diferencias para tomar las mejores decisiones en beneficio de la operadora.”

1.2 Fundamentación Teórica

1.2.1 Modelos de gestión de calidad

1.2.1.1 Modelos basados en el Paradigma de las Discrepancias

El paradigma de las discrepancias centra su criterio fundamentalmente en la medición de la calidad como resultado de la diferencia entre Percepciones y Expectativas. A continuación, analizaremos los principales modelos basados en este paradigma, para llegar a tener una visión más clara de las variables y características que tienen dichos modelos.

1.2.1.2 Modelo SERVMAN

Concibe la calidad como percibida y presenta como peculiaridad el intento de establecer nexos causales entre gaps internos y externos. Incluye dos variables que son retomadas por el Modelo de la Cadena Servicio Utilidad, la motivación del personal y la creación de condiciones adecuadas. El SERVMAN centra su atención en las personas, la creación de condiciones adecuadas, la motivación y destaca el rol gerencial en su desarrollo. (Gronroos, 1994).

Por lo cual este modelo destaca en su enfoque en procesos, además se encuentra un enfoque humanista en este modelo al centrar su atención en la motivación de las personas involucradas en la compañía.

1.2.1.3 Modelo de la Imagen

Centra su interés en cómo la discrepancia expectativas-percepciones se deriva de la imagen, construida a partir de la distinción que el autor realiza entre calidad técnica y calidad funcional, así como de las acciones de marketing, fundamentalmente mediante los elementos integrantes del proceso de la comunicación externa. Un detalle importante consiste en considerar la proyección de imagen como un elemento generador de expectativas. (Gronroos, 1994).

En base a este modelo es fundamental analizar la imagen que se proyecta hacia los usuarios del

transporte intracantonal. Analizando los factores fundamentales para generar una buena imagen, y enfocar su desarrollo en base a una buena proyección de imagen hacia los clientes internos y externos.

1.2.1.4 Modelo del Desempeño Evaluado

Es fundamentado a partir de la teoría de los modelos actitudinales clásicos de punto ideal. En vez de usar las expectativas como estándar de comparación, se utiliza un punto ideal clásico y un punto ideal factible. La calidad percibida se concibe como la diferencia entre desempeño percibido del servicio prestado y el punto ideal. Es uno de los modelos menos trabajado en la literatura y en sus aplicaciones prácticas, aunque resuelve la discusión sobre las expectativas a partir de un enfoque económico. (Theas, L. 1990- 1994, citado por León, 2015).

Este enfoque da un punto de equilibrio al analizar la calidad percibida por los usuarios el cual sería importante determinar acorde a la normativa vigente en el país, así como también en las expectativas de la compañía.

1.2.1.5 Modelo Multiescenario

Se basa en la valoración del cliente de la calidad del servicio y el valor. Introduce elementos nuevos como los conceptos de valor del servicio, comportamiento e intenciones del cliente, de recomendar el servicio a otros o de repetir la compra. Refleja la idea de articular calidad, valor del servicio, satisfacción y variables de comportamiento, dando la idea del encadenamiento. Sitúa la gestión de la calidad del servicio totalmente en el campo de la Economía, con lo cual se puede no sólo estudiar el sistema de relaciones que tal concepto presupone, sino establecer estrategias para su posterior cuantificación. (Bolton y Drew, 1991, citado por León, 2015).

El introducir nuevos elementos para la valoración de la calidad de servicio lo hace destacar frente a otros modelos.

1.2.1.6 Modelo SERVPERF

El modelo nace como resultado de las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor (1992, 1994, citado por León, 2015) en 8 Compañía de transporte intracantonal de servicios. Según sus criterios, sugieren que la operacionalización del concepto calidad del servicio se confunde con el concepto de satisfacción y el de actitud. La propuesta fue validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar.

1.2.1.7 Planteamiento del modelo

El modelo que se desea proponer en esta tesis está basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, y la aplicación del autodiagnóstico de las Compañías de transporte que se desee plantear dicha resolución, por lo cual el modelo que se desea plantear tendrá las siguientes etapas:

Gestión Organizacional de la compañía. - En este apartado se analizará el contexto organizacional, para conocer su estructura administrativa y de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo gerencial que dictamina el accionar de sus socios.

Gestión Financiera. - En esta etapa se analizará la toma de decisiones sobre las necesidades financieras, optimizando sus recursos para la consecución de sus objetivos del modelo de gestión integral.

Gestión de Conductores y personal de apoyo. - Se analizará las condiciones del trabajo de los conductores y personal de apoyo, tomando en consideración el perfil, el proceso de selección, proceso de vinculación, exámenes pre ocupacionales, programas de capacitación y cumplimiento de obligaciones patronales, jornadas de trabajo.

Gestión de la prestación del Servicio. - Se presentan las evidencias sobre los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.

Gestión operativa, Control y Seguridad. - Se plantearán acciones para garantizar el monitoreo, seguimiento y control permanente de la flota vehicular y su personal durante la prestación del servicio, así como garantizar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones de operación y seguridad.

1.2.2 Transporte

Se define al transporte público como un sistema de transportación que operan con rutas fijas, horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida. (Molinero, & Sánchez, 2005)

1.2.2.1 Transporte Público.

El transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de usuarios. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno.

Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y las distintas unidades están disponibles para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, taxis, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos, ferris y bicicletas. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad. Algunos, como los taxis compartidos, organizan su horario según la demanda. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo. En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias Compañías de transporte intracantonal privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los usuarios. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionado, cuyo costo para el viajero es gratuito.

1.2.2.2 Clasificación del Tipo de Transporte Públicos

El transporte público se clasifica en

- **Transporte terrestre:**

- **Transporte por carretera:**

Autobús

Autobús escolar

Autobús interurbano

Autobús de tránsito rápido

Trolebús

Taxi

Transporte por ferrocarril

Tranvía

Tren ligero

Metro

Tren

Tren de alta velocidad

- **Transporte marítimo y fluvial:**

Transbordador (ferry)

Catamarán

Lancha colectiva

Góndola

- **Transporte aéreo:**

Teleférico

Telecabina

1.2.2.3 Transporte Público Intracantonal.

Es el que opera dentro de los límites cantonales pudiendo ser un servicio intracantonal, servicio rural o servicio combinado. El transporte es lo que permite la movilización o traslado de los ciudadanos de un lugar a otro para realizar las actividades propias de una sociedad, como lo es trabajo, educación, cultura, deporte, recreación, entre otros. Ahora bien, para realizar ese traslado es necesario contar con un sistema de transporte intracantonal, el cual según Urdaneta., Monasterio, & Peña (2011). conformado por tres subsistemas: el transporte intracantonal (medios de transporte), la infraestructura vial (vías, carreteras, paradas, bahías, entre otros) y el sistema de tránsito (semáforos, señalización, demarcación, entre otros). En este sentido, en el subsistema transporte los diferentes medios de transporte se pueden clasificar, de acuerdo con el tipo de servicio que prestan, en: transporte privado, y, transporte público intracantonal.

1.2.3 Calidad de Servicio en Buses de Transporte Público Intracantonal

El transporte privado es el realizado en vehículos operados por el dueño de la unidad, circulando en la vialidad proporcionada, operada y mantenida por el Estado; entre estos medios de transporte se encuentran: el automóvil, la bicicleta, la motocicleta y el peatón (Molinero & Sánchez, 2002). En cuanto al transporte público intracantonal, está conformado por el público y el de alquiler, siendo el primero un sistema de transportación que opera con rutas fijas y horarios predeterminados y que puede ser utilizado por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida, y, el transporte de alquiler, es aquel que puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proporcionados por un operador, chofer o empleado ajustándose a los deseos de movilidad del usuario (Molinero & Sánchez, 2002).

1.2.4 Transporte intracantonal en Riobamba

Desde sus inicios, la calidad ha sido un tema controvertido, dado fundamentalmente por la imposibilidad de definirla de manera analítica. Ligada a la producción y concebida como “cero defectos” o “bien a la primera”, propició el surgimiento de departamentos de inspección y control en las fábricas, aunque el propio desarrollo industrial demostró que la calidad no puede ser tarea solamente de un área específica, sino de toda la organización. En los servicios, sin embargo, calidad significa más que el mero cumplimiento de los estándares, pues esto se logra con facilidad si las partes involucradas están comprometidas con la actividad que realizan. Calidad significa marcar una diferencia, calar en la percepción de cada cliente sobre la prestación recibida, garantizando altos niveles de satisfacción y retorno.

El hecho de ser la calidad un constructo difícil de definir y dado el carácter intangible de los servicios, provoca que el proceso de su medición resulte sumamente complejo. La dinámica del mundo actual requiere de nuevos paradigmas que sitúen al cliente, razón de ser de cualquier Compañía de transporte intracantonal de servicios, en el centro de sus esfuerzos. Conocer qué piensan los consumidores acerca de la prestación resulta de vital importancia para satisfacerlos, alcanzar altos niveles de ingresos y mantenerse en el mercado. La medición de la calidad se revela, por tanto, como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no puede ser gestionado y mejorado. En muchas Compañías de transporte de servicios se evidencia la carencia de una herramienta científicamente argumentada que permita diagnosticar y evaluar la calidad del servicio de manera confiable.

En la ciudad de Riobamba existen 3 cooperativas y 4 compañías de transporte urbano con un total de 184 buses los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 1-1: Unidades de las operadoras de buses urbanos

Operadora	No de unidades
Cooperativa el Sagrario	31
Cooperativa Liribamba	41
Cooperativa Puruha	56
Compañía Ecoturisa	9
Compañía Bustrap	13
Compañía Unitraseep	28
Compañía Urbesp	6
Total	184

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Número de unidades, rutas y distancias recorridas por las operadoras de buses urbanos: Los recorridos autorizados con sus respectivos números de unidades que realizan en forma rotativa las operadoras de transporte urbano de la ciudad de Riobamba son los que se detallan a continuación.

Tabla 2-1: Unidades y líneas de las operadoras

No DE LINEA	NOMBRE DE LA LINEA	No DE UNIDADES
1	SANTA ANA – BELLAVISTA	12
2	24 DE MAYO – BELLAVISTA	12
3	SANTA ANITA – CAMAL	12
4	LICAN – BELLAVISTA	8
5	CORONA REAL – BELLAVISTA	8
6	MIRAFLORES – BELLAVISTA	8
7	INMACULADA	14
8	YARUQUIES – UNACH	14
9	LOS PINOS – LICAN – CAMAL	12
10	SAN ANTONIO – CAMAL	10
11	PRIMAVERA – TERMINAL	10
12	SAN GERARDO – BATAN	12

13	SIXTO DURAN – 24 DE MAYO	15
14	LIBERTAD – 24 DE MAYO	15
15	UNACH – LICAN	10
16	CALPI - LA PAZ	6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

La distancia de ruta a utilizarse para el cálculo de la tarifa será el promedio de las longitudes de las líneas del transporte urbano en buses existentes en la ciudad de Riobamba como se detalla a continuación:

Tabla 3-1: Distancia de rutas autorizadas

N°	LINEA	RECORRIDO (KM)
1	SANTA ANA -BELLAVISTA	22,6
2	24 DE MAYO -BELLAVISTA	20,3
3	SANTA ANITA -CAMAL – MAYORISTA	25,0
4	LICAN-BELLAVISTA	22,1
5	CORONA REAL-BELLAVISTA	31,6
6	MIRAFLORES-BELLAVISTA	23,0
7	INMACULADA-EL ROSAL	33,1
8	YARUQUIES-LAS ABRAS	19,5
9	MERCADO MAYORISTA - PINOS-LICAN	27,2
10	PINOS-SAN ANTONIO	26,5
11	TERMINAL INTERPARROQUIAL-MAYORISTA	18,5
12	SAN GERARDO-BATAN	21,9
13	SIXTO DURAN-SAN MIGUEL DE TAPI	24,5
14	LIBERTAD-SAN MIGUEL DE TAPI	31,2
15	LICAN- ESPOCH -UNACH	20,5
16	CALPI-LA PAZ	31,7
PROMEDIO		24,95

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

1.2.4.1 Características de los servicios

Los servicios se caracterizan en lo fundamental por su intangibilidad, puesto que no se pueden percibir por los sentidos antes de adquirirlos. Se prestan y consumen al mismo tiempo que son creados, en los llamados Momentos de Verdad o decisivos que a decir de (Albrecht, 1990) son los “episodios en los que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio. El momento de verdad expresa, como se desprende de su definición la relación que existe entre proveedor y cliente en los puntos de contacto”.

Estos “preciados instantes” en los que la capacidad de cada entidad de servicios para satisfacer a sus clientes se pone a prueba determinan en gran medida los resultados que se obtendrán en el corto, mediano y largo plazo; basados en una orientación al consumidor.

Su heterogeneidad está dada por la imposibilidad de generalizarlos y el hecho de estar sujetos a una alta variabilidad y sometidos a una elevada dependencia, directa o indirecta, del factor humano. Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad de este. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

1.3 Marco legal

Para poder proponer lineamientos y acciones estratégicas que tengan como objetivo modificar la forma como los ciudadanos de Riobamba usan el espacio público de la ciudad, debemos conocer, para a partir de ello comprender, los principios rectores que determinan la forma como los diferentes niveles de gobierno de la República del Ecuador abordan la complejidad de la priorización y regulación de usos y flujos en los espacios públicos de las ciudades.

En orden jerárquico las leyes analizaremos las leyes

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Redactada por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 2007-2008 y aprobada mediante sufragio universal en el año 2008, es la norma suprema jurídica vigente a la que se encuentra sometida toda la legislación del país y donde se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos, libertades y obligaciones de todos los ciudadanos, así como del estado y sus instituciones.

El artículo 264 número 6 de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008a), y el artículo 55 letra f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Asamblea Nacional, 2010), disponen que los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal".

1.3.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

El artículo 30.2 (Asamblea Nacional, 2008b) establece que: "El control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos. Las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales, estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por

el Gobierno Autónomo Descentralizado y formado por la Agencia de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (...)"

El artículo 73 (Asamblea Nacional, 2008b) determina que los títulos habilitantes serán conferidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Municipales o Metropolitanos, dentro de los ámbitos de sus competencias.

El artículo 75 (Asamblea Nacional, 2008b) enuncia: "Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (...) Municipales, (...) otorgar los siguientes títulos habilitantes (...): a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal; y, b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial en todas sus modalidades, a excepción de carga pesada y turismo, para el ámbito intracantonal; (...)"

1.3.3 Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión e Suelo

Aprobada por la Asamblea Nacional, y en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial Suplemento No. 790 de fecha 05 de julio de 2016. De acuerdo con su Art. 1 tiene por objeto "fijar los principios y reglas generales que rigen el ejercicio de las competencias de ordenamiento territorial, uso y gestión del suelo intracantonal y rural, y su relación con otras que incidan significativamente sobre el territorio o lo ocupen".

Se Aplica en el ámbito nacional en todo lo referido al ejercicio de planificación del desarrollo, ordenamiento territorial, planeamiento y actuación urbanística.

1.3.4 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización

El artículo 130, señala que el ejercicio de la competencia de planificación, regulación y control del tránsito, el transporte y la seguridad vial dentro de su territorio cantonal, exclusivamente le corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (Asamblea Nacional, 2010).

1.3.5 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda Una Vida

De acuerdo con lo establecido en el Art. 280 de la Constitución Política de Ecuador "es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados".

Gira en torno a tres ejes principales:

- 1) Derechos para todos durante toda la vida;
- 2) Economía al servicio de la sociedad;
- 3) Más sociedad, mejor Estado.

Su visión se enmarca, también, en los compromisos internacionales de desarrollo global, como la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

1.3.6 Plan De Usos y Gestión del Suelo (PUGS)

El Art. 27 de la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo, es el instrumento componente del PDOT, tiene por objeto la definición y estructura de los usos, edificabilidad, aprovechamientos y actividades generales mediante la fijación de los parámetros y normas específicas.

1.3.7 Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Riobamba 2015-2030

Aprobado por Ordenanza N° 019-2015 y reformado mediante la ordenanza N° 017- 2016, es el instrumento de ordenamiento territorial integral del GADM (Gobierno administrativo descentralizado municipal) del Cantón Riobamba cuyo objeto es ordenar el suelo del conjunto del territorio, para lograr un desarrollo armónico, sustentable y sostenible, a través de la mejor utilización de los recursos naturales, la organización del espacio, la infraestructura y las actividades conforma a su impacto físico, ambiental y social con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. (GAD Municipal Riobamba). Tiene una vigencia de 5 años y deberá ser actualizado cada inicio del periodo de gobierno municipal. Dicho plan fue elaborado en el marco del Plan Nacional de desarrollo para el Buen Vivir 2013-2017

1.3.8 Resolución No. 108-DE-ANT-2014 (ANT, 2014)

Fue emitida por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de fecha 29 de septiembre del 2014, El artículo 1 dispone: "Certificar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, empezará a ejecutar las competencias de Títulos Habilitantes, a partir del 01 de octubre de 2014".

1.3.9 Reglamentos

El artículo 60 número 1 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial expresa: "Servicios de Transporte Intracantonal: Es el que opera dentro

de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre las parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales). El perímetro urbano de un cantón, según sea el caso para el servicio de transporte, será determinado por los GADs en coordinación con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales; o directamente por los GADs que hubieren asumido las competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Será responsable de este registro la Unidad Administrativa en donde se preste el servicio, o el GADs que haya asumido la competencia en el correspondiente territorio.”

1.3.10 Ordenanzas

La ordenanza N° 013-2017 contiene el código de transporte intracantonal del cantón de Riobamba en cuyo libro consta el Plan de uso y gestión de suelos, esos a su vez están compuestos en 7 libros:

- LIBRO I Y II del régimen del suelo
- LIBRO III de la habilitación y control del suelo y la edificación final ▪ LIBRO IV de las normas de arquitectura, urbanismo y construcción final ▪ LIBRO V del manejo y gestión del espacio público final
- LIBRO VI de la gestión de riesgos final
- LIBRO VII del régimen sancionador, disposiciones y glosario de términos final

Es importante mencionar que la ordenanza 012 – 2019 (06 de mayo de 2019) reforma la ordenanza 013-2017, que contiene el código intracantonal para el Cantón Riobamba, y hace modificaciones en varios puntos de los 7 libros que la conforman.

El Artículo 54. De la ORDENANZA 005-2016 (GAD Riobamba, 2016) De los Derechos de los Usuarios. Son derechos de los usuarios de transporte en las modalidades que tiene competencia el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba:

- A. Constituir veedurías ciudadanas para vigilar el cumplimiento de la calidad y el buen servicio del transporte público y comercial en base a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en concordancia con la Ordenanzas municipal de la materia.
- B. Presentar reclamos a la Operadora por incumplimiento del servicio prestado, dentro del término de 48 horas de acontecido el hecho; y a falta de respuesta, ante la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte a fin de que sea sancionada de conformidad a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento y la presente Ordenanza, siguiendo el debido proceso;

- C. Recibir un servicio de calidad y ser transportado con las seguridades debidas establecidas en la Ley, Reglamentos y Normas vigentes;
- D. Ser informado de manera clara, visible y pública acerca de los horarios, ámbito de su operación, rutas, frecuencias, tarifas de transporte público y comercial, de las operadoras de transporte los mismos que deberán estar expuestos al público;
- E. La Dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GADM de Riobamba creará un espacio Web y un centro de atención telefónica para receptor los reclamos o sugerencias de los usuarios.
- F. Las demás previstas en la Ley.

La ordenanza 008-2016 (Alcaldía de Riobamba, 2016) del consejo cantonal de la ciudad de Riobamba estipula sobre el fortalecimiento calidad de servicio en el artículo 7. Del fortalecimiento de la calidad. - Para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte intracantonal colectivo urbano en el cantón Riobamba, las operadoras autorizadas, con sus conductores, conductoras y personal administrativo, deberán observar las siguientes disposiciones:

1. Prestar el servicio los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, según los títulos habilitantes;
2. Garantizar un adecuado trato a los usuarios, mediante conductas éticas y cordiales, procurando especial cuidado a grupos de atención prioritaria;
3. Mantener procesos de selección, contratación, evaluación, control y capacitación, de sus conductores, conductoras y personal administrativo perteneciente a la Operadora, así como, establecer programas de mantenimiento y renovación de su flota vehicular;
4. Respetar las tarifas establecidas en los horarios definidos, acatando lo dispuesto en los títulos habilitantes;
5. Exhibir en una parte visible del vehículo las tarifas autorizadas, y la identificación del conductor en el formato establecido por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba;
6. Exigir a los conductores y dueños de los vehículos pertenecientes a las operadoras de transporte terrestre intracantonal colectivo urbano, que se capaciten por lo menos dos veces al año en temas concernientes al transporte terrestre, tránsito, seguridad vial y

servicio al cliente en cualquier entidad universitaria, politécnica o instituto superior del país, capacitación que deberá ser planificada por la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba; la aprobación de estas capacitaciones constituye requisito necesario para la renovación de la matrícula;

7. Implementar los Sistemas de Posicionamiento Global (GPS), así como también Servicios Generales de Paquetes vía Radio (GPRS) u otro sistema de comunicación dentro de las unidades; y un servidor central dentro de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte que permitirán a esta Dirección obtener reportes de ubicación y cumplimiento de rutas y frecuencias, y viabilizar la implementación de la caja común por parte de las operadoras;
8. Incorporar dentro de las unidades prestadoras del servicio de transporte intracantonal colectivo urbano, cámaras en las puertas de entrada y de salida de usuarios, con un monitor en el habitáculo del conductor que permitirá visualizar el desarrollo de la prestación del servicio, enfocándose en la seguridad de los usuarios y la verificación de la calidad; y,
9. Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente y esta Ordenanza, a través de sus órganos internos.

La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, será la encargada de establecer y dar a conocer a las operadoras, los parámetros técnicos para la aplicación de las tecnologías establecidas en los números 7 y 8 del presente artículo.

1.4 Marco Conceptual

1.4.1 Transporte intracantonal

Es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales). El perímetro urbano de un cantón, según sea el caso para el servicio de transporte, será determinado por los GADs en coordinación con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales; o directamente por los GADs que hubieren asumido las competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Será responsable de este registro la Unidad Administrativa en donde se preste el servicio, o el GADs que haya asumido la competencia en el correspondiente territorio (Presidencia de la república del Ecuador, 2012).

1.4.2 Medios de Transporte Intracantonal.

Los medios de transporte intracantonal de usuarios pueden ser definidos de varias formas, siendo éstos interdependientes entre sí, clasificándolos en función de la tecnología utilizada únicamente aun cuando también se tomen en cuenta las características del derecho de vía y su tipo de operación. (Presidencia de la república del Ecuador, 2012)

1.4.3 Transporte comercial

El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación (Presidencia de la república del Ecuador, 2012).

1.4.4 Transporte público

El servicio de transporte terrestre público consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales, de un lugar a otro dentro de los ámbitos definidos en este reglamento, cuya prestación estará a cargo del Estado. En el ejercicio de esta facultad, el Estado decidirá si en vista de las necesidades del usuario, la prestación de dichos servicios podrá delegarse, mediante contrato de operación, a las compañías o cooperativas legalmente constituidas para este fin. (Presidencia de la república del Ecuador, 2012)

1.4.5 Transporte por cuenta propia

El servicio por cuenta propia consiste en el traslado de personas o bienes dentro y fuera del territorio nacional realizado en el ejercicio de las actividades comerciales propias, para lo cual se deberá obtener una autorización. Los vehículos que se utilicen para esta clase de servicio deberán ser de propiedad y estar matriculados a nombre de las personas naturales o jurídicas que presten este servicio. Los vehículos que consten matriculados a nombre de una persona natural o jurídica diferente no podrán prestar el servicio de transporte por cuenta propia. (Presidencia de la república del Ecuador, 2012)

1.4.6 Transporte particular

El transporte particular es aquel que satisface las necesidades propias de transporte de sus propietarios, y se realiza sin fines de lucro. No requerirá de ningún título habilitante, pero sí de los documentos necesarios para circular previstos en los artículos 90, 102 y 222 de la Ley y 177 del presente Reglamento. (Presidencia de la república del Ecuador, 2012)

1.4.7 Red de transporte

Una red de transporte, básicamente, es una infraestructura necesaria para la circulación de los vehículos que transportan personas o mercancías. Suelen estar dispuestas en el territorio conectando los núcleos de población o de actividad industrial, de tal modo que se cree una red de diferente densidad dependiendo del tráfico generado en la zona. Normalmente, las redes más densas se sitúan en torno a los lugares en los que se conectan varios ejes o sirven de intercambiador entre diferentes medios de transporte. (Larrodé, gallego, & Fraile, 2011)

El transporte por carretera interurbano es el más habitual en todo el mundo. Da acceso, a personas y mercancías, a la mayoría de los puntos del territorio. Conecta ciudades y pueblos, y es fundamental para el transporte de grandes mercancías y grupos numerosos de personas, aunque la mayoría de los vehículos que se desplazan por estas carreteras son pequeños vehículos privados. La red interurbana de carreteras necesita que la circulación sea fluida y continua, por lo que no suele tener semáforos. (Larrodé, gallego, & Fraile, 2011)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque investigativo

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque mixto ya que se analiza variables cualitativas y cuantitativas que intervienen en un modelo de prestación del servicio en el transporte público intracantonal.

2.1.1 *Mixto*

Se realizará un estudio donde se analizarán las variables que intervienen en la calidad de servicio en las unidades de transporte intracantonal. Basado en enfoques cualitativos y cuantitativos como se explica a continuación.

2.1.2 *Cualitativo*

La investigación cualitativa, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado profundo. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este enfoque se aplicará al interpretar los datos recolectados en la entrevista al gerente o delegado de la compañía. La interpretación se basa en la aplicación del Autodiagnóstico de la norma ISO 9001 2015

2.1.3 *Cuantitativo*

La investigación cuantitativa se sustenta en un sistema empírico de investigación que utiliza datos cuantitativos, o sea, datos de naturaleza numérica como por ejemplo porcentajes y estadísticas. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este enfoque se aplicará al tabular la información que se recolectará al aplicar la encuesta a los usuarios del transporte intracantonal. Dichos datos se recolectarán en las principales paradas de

buses de la ciudad de Riobamba.

2.2 Nivel de investigación

Tabla 1-2: Nivel de investigación

Exploratorio	Mediante la aplicación de la entrevista y las encuestas se explorarán las razones que afectan directamente a la calidad del servicio en la modalidad de transporte Intracantonal, aplicando esto a la compañía de transporte Bustrap dentro del cantón Riobamba en la Provincia de Chimborazo
Descriptivo	Se describirá el estado del arte para identificar las variables principales que afectan directamente a la calidad del servicio en la modalidad de transporte Intracantonal, aplicando esto a la compañía de transporte Bustrap dentro del cantón Riobamba en la Provincia de Chimborazo
Relacional	Se relacionarán las variables que intervienen en la calidad de servicio del transporte intracantonal de la compañía de transporte intracantonal de transporte Bustrap
Explicativo	Se explicarán las variables que intervengan en la calidad de servicio del transporte intracantonal de la compañía de transporte intracantonal de transporte Bustrap
Aplicativo	Se solucionará el problema detectado al crear un plan de calidad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

2.3 Diseño

2.3.1 No experimental

Un diseño no experimental es el que no realiza experimentos con los sujetos de prueba, sino que a través de la información recabada llega a conclusiones. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Este estudio es netamente investigativo por que se pretende indicar la realidad acerca del nivel de servicio que tiene el transporte urbano en la Provincia de Chimborazo.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 *Diseño Transversal*

Este tipo de diseño de investigación trata de la recolección de datos en un único momento. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018). Este método se aplica mediante una entrevista y una encuesta en un solo momento, y esos datos son los que serán interpretados.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 *Ubicación geográfica del área de estudio*

La población se ubica en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, país Ecuador.

La ciudad de Riobamba se divide en parroquias urbanas: Maldonado, Veloz, Lizarzaburu, Velasco, Yaruquíes. Y parroquias rurales: Parroquias rurales de Riobamba: San Juan, Licto, Calpi, Quimiag, Flores, Punín, Cubijés, San Luis, Pungalá, Licán, Cacha.

2.5.2 *Población*

El cantón Riobamba posee con 225.741 habitantes, dichas personas serán la población de nuestra investigación.

2.5.3 *Tamaño de la muestra*

El tamaño de la muestra va a influir dependiendo del tipo de estudio y el enfoque de nuestra investigación, la presente se enfoca el cantón Riobamba, conociendo su población, podremos aplicar la siguiente fórmula:

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

A continuación, se detalla la fórmula donde se calculará la muestra:

- N = tamaño de la población = 225741
- Z = nivel de confianza o 95% = 1,96

- P = probabilidad de éxito, o proporción esperada 50% = 0,5
- Q = probabilidad de fracaso 50% = 0,5
- d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) se trabajará con el 5% = 0,05

$$n = \frac{(225741) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (225741 - 1) + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{(225741) * (0,9604)}{563,35 + 0,9604}$$

$$n = \frac{216801,656}{565,3104}$$

$$n = 383,509 = 384$$

Teniendo como resultado una muestra de 384 personas residentes en el cantón Riobamba.

2.6 Método

2.6.1 Método Inductivo

El método inductivo se basa en deducir la información en base a los datos recolectados. (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018). Este método será aplicado para interpretar la información que se recolectará mediante la entrevista, lo cual ayudará a determinar el estado actual de la compañía, y la percepción que tiene la ciudadanía en general sobre la calidad de servicio.

2.7 Técnicas e instrumentos

Dentro de los diferentes tipos de instrumentos que se aplicará:

- Entrevista al gerente de la compañía

2.7.1 Entrevista

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018).

Este instrumento ha sido elegido por la facilidad de obtener información, lo cual será aplicado al gerente o delegado de la compañía, mediante video conferencia se aplicará el formulario (anexo 1) de autodiagnóstico basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, la cual nos dará el estado actual en términos de calidad. Mediante el autodiagnóstico se elaborará el modelo de la calidad del servicio en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Tabulación de los resultados de la encuesta de autodiagnóstico.

Para la realización de la encuesta auto diagnóstica se utilizó una escala de Likert con el objetivo de evaluar los procesos de gestión de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap. En dicha escala se utilizó el siguiente criterio

1. Muy Bajo: Este ítem significa que no está disponible o no se cumple con el criterio solicitado, se da una valoración de 1.
2. Bajo: Este ítem significa que muy pocas veces se cumple con el criterio solicitado. se da una valoración de 2.
3. Bueno: Este ítem significa que la información solicitada existe, pero no está actualizada, o que a pesar de cumplir con lo solicitado la información. Se da una valoración de 3
4. Muy Bueno: significa que cumplen con el criterio solicitado, pero el cumplimiento no es total. Se da una valoración de 4.
5. Excelente: Significa que cumplen con la totalidad del criterio solicitado. Se da una valoración de 5.

Tabla 1-3: Gestión Organizacional

GESTIÓN ORGANIZACIONAL				
NOMBRE OPERADORA: COMPAÑÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PURUHÁ Bustrap C. A				
FECHA: 04/03/2021		ESTRUCTURA JURÍDICA		
		COMPañÍA	COOPERATIVA	
OBSERVACIÓN		X		
		FOLIO NO		
CALIFICACIÓN 1 MUY BAJO; 2 BAJO; 3 BUENO; 4 MUY BUENO; 5 EXCELENTE				
NUM.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
8	PLANIFICACIÓN	Realizan Planes Estratégicos	2	Muy pocas veces
9		Disponen de una Misión	3	Si, pero no está actualizada
10		Disponen de una Visión	3	Si, pero no está actualizada
11		Disponen de Política de calidad,	1	No dispone
12		Disponen de Política de seguridad vial	1	No dispone
13		Disponen del Políticas de atención a usuarios	2	

14		Realizan Planes Operativos	2	
15		Realizan presupuestos.	2	
16		Evalúan los Planes Operativos.	2	
17	ORGANIZACIÓN	Disponen de un Organigrama estructural	2	No existen organigrama estructurado pero cada funcionario conoce sus funciones
18		Las Líneas de autoridad y cadena de mando se encuentran bien establecidas.	2	
19		Se identifican las Funciones de cada órgano administrativo	2	
20		Se asigna las Facultades delegadas al personal	2	
22		Se Dispone de Manuales de procesos	2	
23		Existen Procesos necesarios para entregar el servicio	3	
24	DIRECCIÓN	Delegación de funciones	3	
25		Monitorean el cumplimiento de funciones	3	Si se monitorea por una comisión de vigilancia
26	CONTROL	Procesos necesarios para el funcionamiento de la operación	1	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Dentro de la gestión organizacional los mayores problemas detectados es la falta de una política de calidad, y la falta de política de seguridad vial, al igual que la falta de instrumentos de medición de eficiencia y eficacia. También se ha detectado un nivel bajo de procesos necesarios para el funcionamiento de la operación.

Se detecta una misión y visión desactualizada, y varios problemas dando una calificación “Baja” en la mayoría de los criterios de planificación y organización.

Tabla 2-3: Tabla Resumen Gestión Organizacional

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
PLANIFICACIÓN	2	40%
ORGANIZACIÓN	2,14	40,28%
DIRECCIÓN	3	60%
CONTROL	1	20%
PROMEDIO	2,04	40,8

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Planificación tiene un promedio de 2 lo que equivale a un cumplimiento bajo, en el criterio de organización da un promedio de 2,14 que de igual manera da un cumplimiento bajo, en el criterio relacionado a dirección se obtiene un promedio de 3 lo que da un cumplimiento bueno, y finalmente en el criterio de control se obtiene un promedio de 1 dando un cumplimiento de muy bajo. Todo esto da como resultado un promedio de 2,04 lo que equivale a un cumplimiento bajo en este apartado.

Tabla 3-3: Gestión Financiera

GESTIÓN FINANCIERA		
NOMBRE OPERADORA: COMPAÑÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PURUHÁ BUSTRAP C.A		
FECHA: 04/03/2021	ESTRUCTURA JURÍDICA	
	COMPAÑÍA	COOPERATIVA
OBSERVACIÓN	X	
	FOLIO NO	
CALIFICACIÓN 1 MUY BAJO; 2 BAJO; 3 BUENO; 4 MUY BUENO; 5 EXCELENTE		

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
1	SISTEMA DE RECAUDO	Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos	1	No existe
2		Reporte físico manual consolidado del registro de ventas de boletos	1	
3		Sistema automatizado de registro de venta de boletos	1	
4		Realizan reporte digital del sistema de venta de boletos	1	
5		Imprimen Facturas electrónicas	1	No
6		Sistema de control de usuarios	1	No
7	GESTIÓN DE OBLIGACIONES	Expedientes documentados de los Estados Financieros y mantenimiento de unidades aprobadas por la Asamblea de Socios y Accionistas con firmas de responsabilidad	3	Si existen estos documentos

8		Expedientes de ingresos y egresos detallados	2	
10		Análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos	2	Estos análisis se dan por cada accionista
11		Declaración de impuesto a la renta	3	
12		Documentación de respaldo de registro de Estados Financieros en SUPERCÍAS y CEPS con sello de la autoridad competente	2	
13		Mecanizado del IESS de conductores y personal de apoyo operativo	1	
14		Rol de pagos consolidado de conductores y personal de apoyo operativo	1	No existen roles de pago

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Dentro de la gestión financiera se detecta la no existencia de un Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos, así como también la inexistencia de la venta de boletos por páginas web ni aplicaciones móviles, de la misma manera la no existencia de los roles de pagos de los conductores y personal de apoyo operativo. De la misma manera todos los ítems relacionados al criterio de “Sistema de Recaudación” poseen una calificación de “Muy bajo”.

Tabla 4-3: Tabla resumen de Gestión Financiera

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
SISTEMA DE RECAUDO	1	20%
GESTIÓN DE OBLIGACIONES	2,45	49%
PROMEDIO	1,73	34,6%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Paucar C., 2021.

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Sistema de recaudo tiene un promedio de 1 lo que equivale a un cumplimiento muy bajo, y finalmente en el criterio de gestión de obligaciones se obtiene un promedio de 2,45 dando un cumplimiento de bueno. Todo esto da como resultado un promedio de 1,73 lo que equivale a un cumplimiento bajo en este apartado.

Tabla 5-3: Gestión de conductores y personal de apoyo operativo

GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO					
NOMBRE OPERADORA: COMPAÑÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PURUHÁ BUSTRAP C. A					
FECHA: 04/03/2021		ESTRUCTURA JURÍDICA			
		COMPAÑÍA	COOPERATIVA		
OBSERVACIÓN		X			
		FOLIO NO			
CALIFICACIÓN 1 MUY BAJO; 2 BAJO; 3 BUENO; 4 MUY BUENO; 5 EXCELENTE					
NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	
1	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Proceso de selección y contratación de Personal	3	Si existe este proceso, para la contratación del personal, ya que deben ser capacitados	
2		Selección de candidatos	5	Por sus merecimientos	
3		Hoja de vida	3	No existe un formato que sea propio de la compañía	
4			4	Deben cumplir con todos estos parámetros para poder	
5		Referencias personales	4	Deben tener referencias de compañeros de la compañía	
12		Pruebas psicosenométrica	4		
13		Pruebas prácticas	4		
14		Examen psicológico	4		
16		Contrato de trabajo registrado en el Ministerio de Trabajo	1	No existe	
17		Afiliación al IESS	1	Ningún conductor está afiliado	
18		Programa de salud ocupacional	1		
21		CLIMA LABORAL	Ambiente laboral - Condiciones físicas	2	Es un ambiente laboral de peligro
23			Satisfacción laboral - Encuestas de percepción	2	
24			Plan de mejora del clima laboral	2	
26	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Registros de jornada laboral (cumplimiento)	3		
27		Cuadro de operaciones consolidado con nómina de conductores (descanso y vacaciones).	2	Los descansos se dan únicamente el día que no labore la unidad	
28		Planificación de vacaciones	1	No existe	
29		Evaluación de desempeño	3		

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la gestión de conductores y personal de apoyo operativo se encuentra que no existen incentivos ni reconocimientos al talento humano, así también no se encuentran afiliados los conductores al IESS, se encuentran con una calificación “Muy Baja” los ítems de programa de salud ocupacional y los programas de capacitación.

De la misma manera debido al COVID 19 el ambiente laboral se ha convertido en un ambiente de riesgo debido a sus condiciones de bioseguridad. Los ítems de “Satisfacción laboral encuestas de percepción” y “plan de mejora de clima laboral” tienen una calificación “Baja”.

Tabla 6-3: Tabla resumen Gestión de conductores y personal de apoyo operativo.

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	3,21	64,2%
CLIMA LABORAL	1,75	40,28%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	60%
PROMEDIO	2,65	53%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Selección y contratación de personal tiene un promedio de 3,21 lo que equivale a un cumplimiento bueno, en el criterio de Clima laboral da un promedio de 1,75 que da un cumplimiento bajo, y finalmente en el criterio de Gestión del talento humano se obtiene un promedio de 3 dando un cumplimiento de bueno. Todo esto da como resultado un promedio de 2,65 lo que equivale a un cumplimiento bueno en este apartado.

Tabla 7-3: Gestión de la prestación del servicio

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
NOMBRE OPERADORA: COMPAÑÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PURUHÁ BUSTRAP C.A		
FECHA: 04/03/2021	ESTRUCTURA JURÍDICA	
	COMPAÑÍA	COOPERATIVA
OBSERVACIÓN	X	
	FOLIO NO	
CALIFICACIÓN 1 MUY BAJO; 2 BAJO; 3 BUENO; 4 MUY BUENO; 5 EXCELENTE		

NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	
1	INFORMACIÓN AL PASAJERO	Información Rutas y frecuencias	3	Si existe en cada unidad y es vigilado por una comisión de la compañía	
2		Información Tarifas	1	No existe, todos los usuarios conocen el pasaje	
4		Flota vehicular con kit de seguridad	5	Si cumple	
6		Derechos del usuario	1	No existe	
7		Líneas de emergencia y denuncias	3	Si cumple en cada unidad	
8		Unidad. Número de disco de la unidad en lugares visibles	3		
9		Unidad. Información audiovisual en pantallas y altoparlantes	3		
10		Unidad. Información Origen, Destino y Paradas intermedias	3		
11		Unidad. Derechos del usuario	2	En pocas unidades	
13		Información del conductor. Nombre	1	No existe en ninguna unidad	
14		Información del conductor. Tipo de licencia	1		
15		Información del conductor. Años de experiencia	1		
16		Información del conductor. Resultados evaluación de conductores	1		
21		CALIDAD DEL SERVICIO	Niveles de servicio. Accesibilidad	1	No cumple, por falta de infraestructura en la ciudad
22			Niveles de servicio. Confiabilidad	3	
23			Niveles de servicio. Paradas	3	
25	Niveles de servicio. Confort		3		
25	Resultados de evaluación de calidad de la operadora		3		
29	Planes de mejora para mejorar el servicio.		1		
30	Recepción de quejas		1		
31	Respuesta a los usuarios sobre presentación de quejas.		1	No existe un buzón de quejas en las unidades de transporte	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la Gestión de la prestación del servicio, nos encontramos que no existe Información Tarifas ni Información del ranking de la operadora, así tampoco información de los derechos de los usuarios.

A la vez se evidencia que no existe información relacionada con el conductor como lo es el Nombre, Tipo de licencia, Años de experiencia, Resultados evaluación de conductores. Ni información sobre los terminales como lo es: Información Rutas y frecuencias, Información Tarifas, Derechos del usuario y Líneas de emergencia y denuncias.

Tabla 8-3: Tabla resumen Gestión de la prestación del servicio

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
Información al Pasajero	1,94	38,8%
Calidad del Servicio	1,90	38%
PROMEDIO	1,92	38,4%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la tabla resumen, encontramos que el criterio de Información al Pasajero tiene un promedio de 1,94 lo que equivale a un cumplimiento bueno, en el criterio de Calidad del servicio un promedio de 1,90 que da un cumplimiento bajo. Todo esto da como resultado un promedio de 1,92 lo que equivale a un cumplimiento bueno en este apartado.

Tabla 9-3: Gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular

GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO VEHICULAR				
NOMBRE OPERADORA: COMPAÑÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PURUHÁ BUSTRAP C. A				
FECHA: 04/03/2021		ESTRUCTURA JURÍDICA		
		COMPAÑÍA	COOPERATIVA	
		X		
OBSERVACIÓN		FOLIO NO		
CALIFICACIÓN 1 MUY BAJO; 2 BAJO; 3 BUENO; 4 MUY BUENO; 5 EXCELENTE				
NUN.	CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.
2	CONTROL OPERACIONAL EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	Plan operativo de rutas y frecuencias	3	
4		Contrato de operación autorizado por la entidad reguladora	1	No aplica en transporte intracantonal
6		Registro documentado con análisis de rutas y frecuencias	3	
7		Reporte del registro del kit de seguridad	3	
9		Registro de mantenimiento correctivo y preventivo consolidado con el detalle de flota	1	No existe
10		Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de nómina de conductores y personal de apoyo operativo	1	No existe

11		Registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo	1	No existen estos controles en la compañía
12		Informe con el análisis de recorridos y cuadro de operaciones	1	No existe en la actualidad
13		Plan operativo de rutas y frecuencias	1	
15		Reporte de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador	1	No existe ningún reporte
21		Informe de análisis de rendimiento de kilómetros de recorridos vs consumo de combustible	1	No existe
22		Informe del registro de GPS	1	No se maneja con GPS esta compañía
24		Registro del manifiesto de usuarios	1	No aplica
25		Registros documentados de salvoconductos/ frecuencias extras emitidos por el ente regulador	1	No aplica para transporte intracantonal
26		Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias y salvoconductos	1	No aplica
28		Manual de mantenimiento del fabricante	1	
29			1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
30		Mantenimiento. Preventivo	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
31		Mantenimiento. Correctivo	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
31		Inventario de repuestos	1	No se maneja por la compañía sino por cada uno de los dueños de las unidades
32		Bitácoras de mantenimiento	1	
34	GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	Seguridad Activa. Frenos	1	Es controlado por los dueños de cada una de estas unidades
35		Seguridad Activa. Alumbrado adecuado	1	
36		Seguridad Activa. Neumáticos	1	
37		Seguridad Activa. Dirección	1	
38		Seguridad Activa. Suspensión	1	
39		Seguridad Pasiva. Cinturón de seguridad en todas las unidades de transporte	1	
40		Medidas preventivas. RTV	1	
41		Medidas preventivas. Polizas de seguro vigente	1	
42		Medidas preventivas. Kits de seguridad en funcionamiento	1	
43		Medidas preventivas. Check list de inspección de la unidad de transporte	1	

44		Medidas preventivas. Material informativo de uso de cinturones de seguridad	1	
45		Medidas correctivas. Análisis de riesgos de tránsito	1	
46		Medidas correctivas. Plan de acción o protocolo ante siniestros de tránsito	1	
47		Medidas correctivas. Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito	1	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular, encontramos que no existe un registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo, ni informes con análisis de recorridos y cuadro de operaciones. De la misma manera se evidencia que no existen reportes de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador, ni un informe de análisis de rendimiento de kilómetros de recorridos vs consumo de combustible.

Así también se puede comprobar que los ítems relacionados a los criterios de “Mantenimiento de la flota” y “Gestión de accidentes de tránsito” tienen una calificación de “Muy baja” al equivalente que la gran mayoría del criterio relacionado al “Control operacional en la prestación del servicio”

Tabla 10-3: Tabla de resumen gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular

Tabla Resumen		
CRITERIO	PROMEDIO	PORCENTAJE
CONTROL OPERACIONAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1,69	33,80%
MANTENIMIENTO DE LA FLOTA	1	20%
GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	1	20%
PROMEDIO	1,23	24,6%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar la tabla resumen se evidencia que el criterio “Control operacional en la prestación del servicio” tiene un promedio de 1,69 lo cual equivaldría a estar entre muy bajo y bajo, al igual el criterio “mantenimiento de la flota” y “Gestión de accidentes de tránsito” tienen un promedio de 1 lo que equivale a muy bajo. Lo que en total da un promedio de 1,23 lo que equivale a muy bajo.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los resultados obtenidos:

Tabla 11-3: Tabla resumen del diagnóstico.

Tabla Resumen		
TABLA RESUMEN	Muy Baja	
	PROMEDIO	PORCENTAJE
Gestión organizacional	2	40%
Gestión financiera	2	40%
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	3	60%
Gestión de la prestación del servicio	2	40%
Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular	1	20%
Total	2	38,28%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

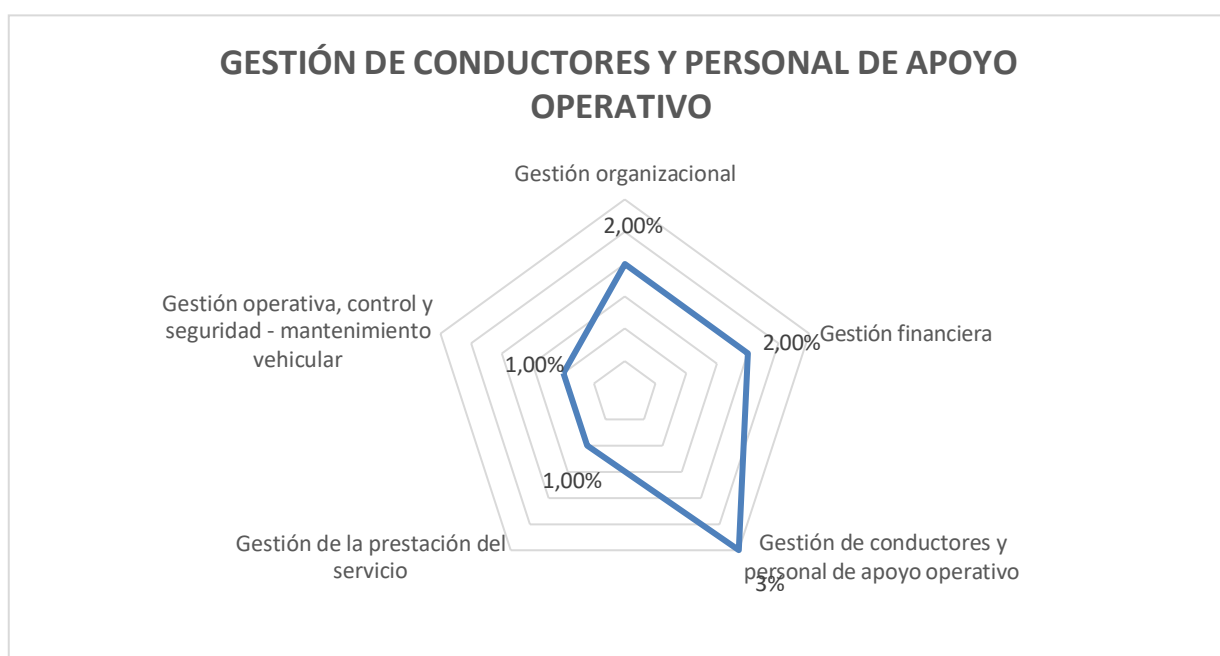


Figura 1-3: Gestión de conductores y personal de apoyo operativo usuarios

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Según se observa en el cuadro y gráfico de resumen, en la Gestión organizacional se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a un cumplimiento bajo, en Gestión financiera se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a bajo, en Gestión de conductores y personal de apoyo operativo se observa un promedio de 3 lo que equivaldría a Bueno siendo este el valor más alto obtenido en la autoevaluación, en Gestión de la prestación del servicio se observa un promedio de 2 lo que equivale a bueno y finalmente en Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular un promedio de 1 que equivale a un cumplimiento muy bajo, todo eso da un promedio total de 2 que da como resultado un cumplimiento bueno.

5.4 Propuesta

El objetivo principal de esta investigación es el “Diseñar un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio para el transporte intracantonal, en la compañía de transporte urbano Bustrap del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2020”, por lo cual el modelo que se propone está basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, y la aplicación del autodiagnóstico. Por lo cual el presente modelo tendrá los siguientes ítems:

- Gestión Organizacional de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.
- Gestión Financiera de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.
- Gestión de Conductores y personal de apoyo de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.
- Gestión de la Prestación del Servicio de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.
- Gestión operativa, Control y Seguridad de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.

A continuación, se describirán a detalle los componentes del modelo.

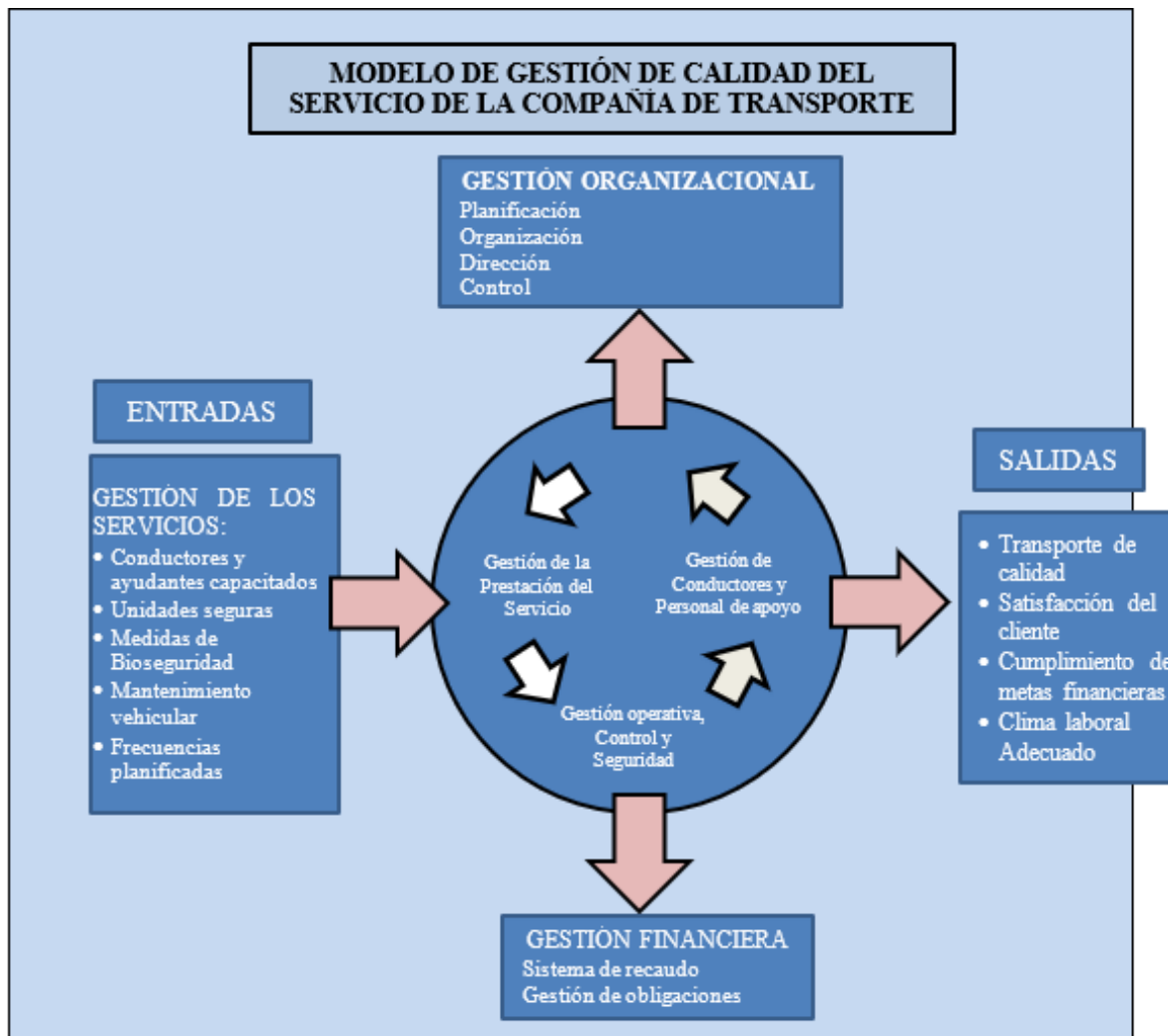


Figura 2-3: Modelo de gestión de calidad de la compañía de transporte urbano BUSTRAP

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

3.2.1 *Gestión Organizacional de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.*

Dentro de este componente se analizarán 4 ejes fundamentales:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control.

Planificación:

En esta parte se propone un plan estratégico a la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP. A demás se debe disponer de una Política de calidad, Política de seguridad vial y Políticas de atención a usuarios.

Redivivo se debe realizar y evaluar planes operativos lo cual permitirá establecer objetivos y

directrices que conlleven a su cumplimiento y deberá estar relacionado con el plan estratégico de la compañía. Por lo cual se deben realizar los presupuestos necesarios para la realización de dichos planes y de la compañía.

Plan estratégico

Descripción de la compañía

La compañía de servicio de transporte Puruha, BUSTRAP C.A. se constituyó mediante escritura pública ante el Notario Quinto del Cantón Riobamba Dr. Fernando Salazar, celebrada en la ciudad de Riobamba el 24 de abril de 1998. Fue aprobada mediante resolución No. 98.5.1.1.047, expedida por la superintendencia de compañías Lic. Flavio Torres el 13 de mayo de 1998, inscrita el 18 de mayo de 1998 en el registro mercantil con el número 114, anotada bajo el número 3119 del repertorio. La compañía empezó con 46 accionistas, y en la actualidad cuenta con 16 accionistas.

Diagnostico institucional

En el apartado 3.1 se realizó el diagnostico institucional, pero a manera de resumen se presenta un cuadro con los resultados obtenidos:

Tabla 12-3: Tabla resumen del diagnostico

Tabla Resumen		
TABLA RESUMEN	Muy Baja	
	PROMEDIO	PORCENTAJE
Gestión organizacional	2	40%
Gestión financiera	2	40%
Gestión de conductores y personal de apoyo operativo	3	60%
Gestión de la prestación del servicio	2	40%
Gestión operativa, control y seguridad - mantenimiento vehicular	1	20%
Total	2	38,28%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

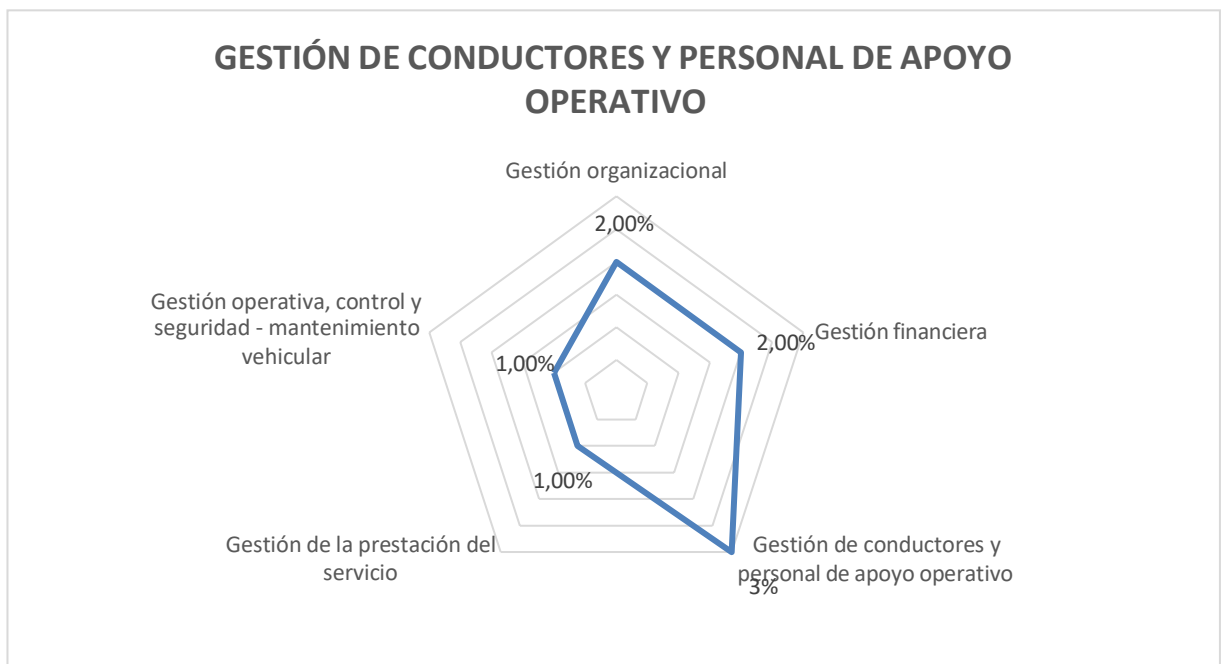


Figura 3-3: Gestión de conductores y personal de apoyo operativo usuarios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

Según se observa en el cuadro y grafico de resumen, en la Gestión organizacional se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a un cumplimiento bajo, en Gestión financiera se obtiene un promedio de 2 lo que equivale a bajo, en Gestión de conductores y personal de apoyo operativo se observa un promedio de 3 lo que equivaldría a Bueno siendo este el valor más alto obtenido en la autoevaluación, en Gestión de la prestación del servicio se observa un promedio de 2 lo que equivale a bueno y finalmente en Gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular un promedio de 1 que equivale a un cumplimiento muy bajo, todo eso da un promedio total de 2 que da como resultado un cumplimiento Bueno.

Análisis situacional FODA

La construcción del FODA fue un proceso participativo de todas las unidades operativas de la institución y su personal. A continuación, se muestran las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se obtuvieron luego de realizar la matriz de relacionamiento y su análisis.

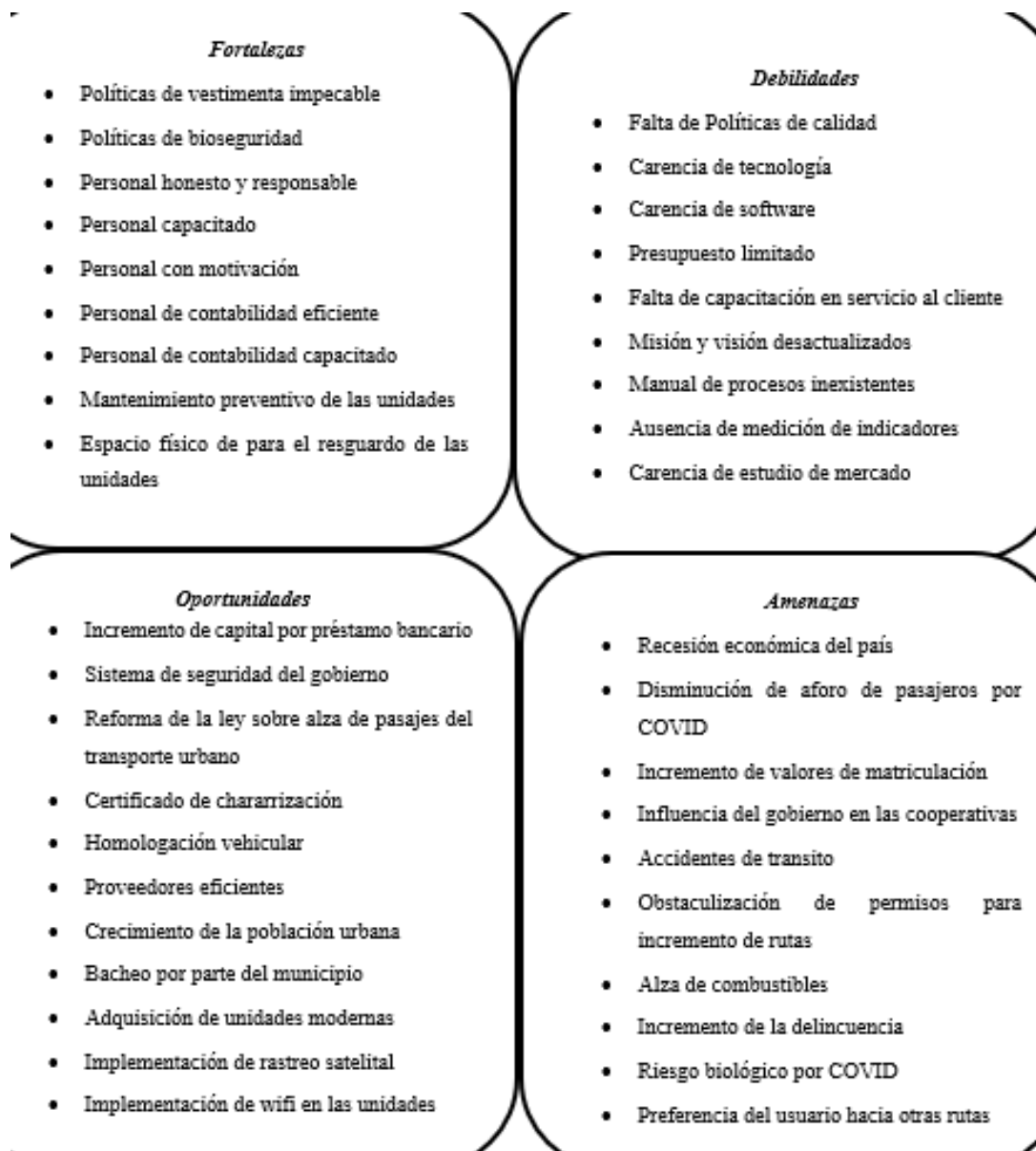


Figura 4-3: Análisis FODA

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Oportunidades

Elementos orientadores

Misión

Nos apasionamos por ofrecer a la ciudadanía riobambeña bienestar, seguridad y confort, a través del transporte intracantonal de calidad, en beneficio de nuestra gente, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general.

Visión

Para el 2026 la Compañía Bustrap se constituirá como una compañía innovadora, confiable y

de calidad en el transporte intercantonal de la ciudad de Riobamba.

Objetivos estratégicos institucionales

Se proponen los siguientes objetivos institucionales

OE1. Establecer una adecuada gestión organizacional en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP en el periodo 2022.

OE2. Establecer una adecuada gestión financiera en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP en el periodo 2022.

OE3. Establecer una adecuada gestión de la prestación del servicio en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP en el periodo 2022.

OE4. Establecer una adecuada gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP en el periodo 2022.

OE5. Establecer una adecuada gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular en la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP en el periodo 2022.

Tabla 13-3: Plan Operativo Anual.

Objetivo Estratégico																								
OE1. ESTABLECER UNA ADECUADA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRACANTONAL BUSTRAP EN EL PERIODO 2021																								
Objetivo Operativo	Meta del Objetivo Operativo	Programa	Proyecto / Estrategia	Meta del Proyecto	Indicador	Fórmula de Indicador	Actividad	Presupuesto	Cronograma de Ejecución												Responsable Proyecto	Responsable Actividad	Producto / Evidencia	Observaciones
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Gestión Organizacional	PLANIFICACIÓN	Realizar planes estratégicos	P1. Planificación de la compañía BUSTRAP.	Incorporar planes estratégicos, planes operativos, y presupuestos y evaluación en la compañía bus trap	Documentos de los planes	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Realizar planes estratégicos										BUSTRAP	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Acta de Aprobación por la asamblea general de socios					
		Planes operativos					2. Realizar plan operativo											CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Acta de Aprobación por la asamblea general de socios					
		Planes presupuestos					3. Realizar presupuestos											CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Acta de Aprobación por la asamblea general de socios					
		Evaluación					4. Realizar evaluación											CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Acta de Aprobación por la asamblea general de socios					

ORGANIZACIÓN	Organigrama estructural	P12. Diseño de organigrama estructural y procesos	Incorporar un organigrama y un manual de procesos en la compañía BUSTRAP	documentos de organigrama o estructural y procesos	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Realizar organigrama estructural	BUSTRAP	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Acta de Aprobación por la asamblea general de socios
						2. Realizar Manual de procesos			CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
		DIRECCIÓN	Organigrama estructural	P17. Delegación de funciones y monitoreo de funciones	implementar un control de funciones	Documento de delegación de funciones y monitoreo de funciones	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1.- Realizar Documento de delegación de funciones 2.- Realizar Documento de monitoreo de funciones	BUSTRAP
Procesos de Operación Instrumentos de medición de	P17. Implementación de procesos de operación, e			Implementar procesos de operación, e instrumentos	Documentos de procesos de operación, Documento de	N° de documentos presentados/ N° de documentos	1 realizar Documento de procesos de operación.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	

	Reporte físico manual consolidado de registro de venta de boletos				2. Realizar reportes físicos manual consolidado de registro de venta de boletos								Contador	Reportes físicos manual consolidado de registro de venta de boletos
	Sistema automatizado de registro de venta de boletos				3. Automatizar el registro de venta de boletos								Contador	Registro automatizar de venta de Boletos
	Reporte digital del sistema de venta de boletos				4. Realizar un reporte digital de venta de boletos								Contador	Reporte digital de venta de boletos
	Facturas electrónicas				5 emitir facturas electrónicas								Contador	Facturas electrónicas
	Venta de boletos web				6. Realizar un sistema de venta de boletos por web								Contador	Sistema de venta de boletos por web

GESTIÓN DE OBLIGACIONES	Expedientes de ingresos y egresos detallados	P12. Diseño de organigrama estructural y procesos	Incorporar un organigrama y un manual de procesos en la compañía BUSTRAP	documentos de obligaciones financieras	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Realizar un expediente de ingresos y egresos detallados													Contador	Expediente de ingresos y egresos detallados				
	Presupuesto anual					2. Realizar el presupuesto anual																Contador	Presupuesto anual	
	Análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos					3 realizar un análisis de ingresos vs gastos																	Contador	Análisis de ingresos vs gastos
	Declaración del impuesto a la renta					4 realizar la declaración del impuesto a la renta																	Contador	Declaración del impuesto a la renta
	Pagos de conductores y personal de apoyo					5 realizar los pagos a los conductores y																	Contador	Pagos a los conductores y personal de apoyo Mecanizados del
BUSTRAP																								

	Información del conductor				publicar información del conductor en la unidad													comisión de calidad	información publicada				
Calidad del servicio	Niveles de servicio	P1. Mejora de la calidad de servicio	mejorar la calidad del servicio	documentos sobre calidad de servicio	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Analizar los niveles de servicio de accesibilidad, confiabilidad, paradas y confort												comisión de calidad	1. Análisis de los niveles de servicio de accesibilidad, confiabilidad paradas y confort				
	Evaluación de calidad de la operadora					2. Realizar evaluación de calidad de la operadora															comisión de calidad	2. evaluación de la calidad de la operadora	
	planes de mejorar del servicio					3 realizar plan de mejora del servicio																comisión de calidad	3 plan de mejora del servicio
	Quejas					4 receptor, analizar y responde																comisión de calidad	4 respuestas a quejas

	Informe de análisis de rendimiento de kilómetros vs consumo de combustible					3. Realizar un informe de rendimiento de kilómetros vs consumo de combustible													Comisión de mantenimiento	informe de rendimiento de kilómetros vs consumo de combustible			
MANTENIMIENTO DE LA FLOTA	Bitácoras de mantenimiento	P1. Mejora de la flota	Mejorar las condiciones de la flota	documentos sobre mantenimiento y repuestos	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Realizar bitácoras de mantenimiento de la flota													Comisión de mantenimiento	bitácora de mantenimiento de la flota			
	Mantenimiento preventivo					2. Realizar plan de mantenimiento preventivo																Comisión de mantenimiento	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota
	Mantenimiento correctivo					3. Realizar plan de mantenimiento correctivo																	Comisión de mantenimiento

GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	inventario de repuestos	P1. Mejora seguridad	Mejorar las condiciones de seguridad de la flota	documentos de seguridad y medidas de prevención	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	4	realizar inventario de repuestos	BUSTRAP	Comisión de mantenimiento	inventario de repuestos
	Seguridad activa					1.	Realizar el plan de seguridad activa		Comisión de mantenimiento	plan de seguridad activa
	seguridad pasiva					2.	Realizar plan de seguridad pasiva		Comisión de mantenimiento	plan de seguridad pasiva
	Medidas preventivas					3	realizar un plan de medidas preventivas		Comisión de mantenimiento	plan de medidas preventivas
	Medidas correctivas					4	realizar un plan de medidas correctivas		Comisión de mantenimiento	plan de medidas correctivas
TOTAL OBJETIVO N° 4							\$0,00			

Objetivo Estratégico	OE5. ESTABLECER UNA ADECUADA GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD - MANTENIMIENTO VEHICULAR EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRACANTONAL BUSTRAP EN EL PERIODO 2021																							
Objetivo Operativo	Meta del Objetivo Operativo	Programa	Proyecto / Estrategia	Meta del Proyecto	Indicador	Fórmula de Indicador	Actividad	Presupuesto	Cronograma de Ejecución												Responsable Proyecto	Responsable Actividad	Producto / Evidencia	Observaciones
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO	CONTROL OPERACIONAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Plan operativo de rutas y frecuencias	P1. Control operacional	poseer un control operacional de la prestación del servicio	documentos de control operacional	N° de documentos presentados/ N° de documentos solicitados	1. Realizar un plan operativo de rutas y frecuencias														BUSTRAP	Comisión de mantenimiento	Plan operativo de rutas y frecuencias	
		Mantenimiento preventivo y correctivo de la flota					2. Realizar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota															Comisión de mantenimiento	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota	
		Informe de análisis de rendimiento de kilómetros vs consumo de combustible					3. Realizar un informe de rendimiento de kilómetros vs consumo de															Comisión de mantenimiento	informe de rendimiento de kilómetros vs consumo de combustible	

						combustible													
MANTENIMIENTO DE LA FLOTA	Bitácoras de mantenimiento	P1. Mejora de la flota	Mejorar las condiciones de la flota	documentos sobre mantenimiento y repuestos	Nº de documentos presentados/ Nº de documentos solicitados	1. Realizar bitácoras de mantenimiento de la flota										BUSTRAP	Comisión de mantenimiento	bitácora de mantenimiento de la flota	
	Mantenimiento preventivo					2. Realizar plan de mantenimiento preventivo									Comisión de mantenimiento		Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota		
	Mantenimiento correctivo					3. Realizar plan de mantenimiento correctivo									Comisión de mantenimiento		Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota		
	inventario de repuestos					4. Realizar inventario de repuestos									Comisión de mantenimiento		inventario de repuestos		
GESTIÓN DE ACCIDENTES	Seguridad activa	P1. Mejora	Mejorar las condiciones	documentos de seguridad	Nº de documentos	1. Realizar el plan									BUSTRAP	Comisión de mantenimiento	plan de seguridad activa		

ES DE TRÁNSITO

	seguridad	planes de seguridad de la flota	d y medidas de prevención	presentados/ N° de documentos solicitados	de seguridad activa																
seguridad pasiva					2. Realizar plan de seguridad pasiva															Comisión de mantenimiento	plan de seguridad pasiva
Medidas preventivas					3 realizar un plan de medidas preventivas															Comisión de mantenimiento	plan de medidas preventivas
Medidas correctivas					4 Realizar un plan de medidas correctivas															Comisión de mantenimiento	plan de medidas correctivas
		TOTAL OBJETIVO N° 5																			\$0,00

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paucar C., 2021

Organización: La compañía de buses de servicio de transporte, BUSTRAP C.A., se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el notario quinto del cantón Riobamba, el 24 de abril de 1998. Fue aprobada mediante resolución No. 98.5.1.1.045, expedida por la superintendencia de compañías de Ambato, el 13 de mayo de 1998, inscrita en el registro mercantil del cantón Riobamba el 18 de mayo de 1998, con el número 114, anotada bajo el número 3119 de repertorio. La compañía empezó con 46 accionista, en la actualidad existen 13 accionistas y 16 unidades, 13 en funcionamiento y 3 acciones sin ser utilizadas.

La compañía de buses presenta una estructura organizacional incompleta basada en la Asamblea General de Socios como la principal autoridad, seguida del consejo de administración y el consejo de vigilancia.



Figura 5-3: Organigrama BUSTRAP 2020

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

Basados en el organigrama de la Compañía de transporte intracantonal a continuación se identifican las funciones de cada órgano administrativo.

Asamblea general de socios: Es el máximo órgano de gobierno de la operadora y está integrada por los 13 accionistas legalmente habilitados, quienes ejercen sus derechos a participar con voz y voto. Existen tres tipos de asambleas: la ordinaria que se realiza dos veces en el año, la extraordinaria se realiza en cualquier época del año y la informativa que se realiza dos veces por año. Las asambleas servirán para la toma de decisiones importantes, así como también para informar de la gestión que se realiza por parte de la gerencia, las comisiones existentes y los resultados de las auditorías realizadas.

Consejo de administración: Este organismo será el encargado de fijar las políticas internas de la compañía, elaborará y aprobará la planificación estratégica de la compañía, establecerá los presupuestos necesarios para el funcionamiento de la compañía, así también junto con la gerencia deberá tomar acciones relacionadas a la pandemia biológica (COVID-19) para el resguardo de sus socios y empleados, así como también a los usuarios. Pudiendo formar alianzas estratégicas con otras Compañías de transporte intracantonal que encaminen al cobro de pasajes mediante medios electrónicos. Este consejo se conformará por 5 vocales que deben ser electos por la asamblea general de socios el cual uno de los socios presidirá este consejo, el mismo estará en funciones por 5 años consecutivos.

Gerente: Es el representante legal de la Compañía de transporte intracantonal de manera judicial y extrajudicialmente es el responsable de la compañía, el gerente será designado por la asamblea de socios y estará en funciones por 5 años.

Consejo de vigilancia: Es el organismo encargado de fiscalizar los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la operadora. Estará conformado por 3 vocales encargados de supervisar y controlar a la operadora. Este consejo estará en vigencia por 5 años consecutivos. También será el encargado de contratar las auditorías externas de la compañía.

Comisión de Asuntos Sociales y Deportes: Estará conformada por 3 socios electos en la asamblea general y tiene la función de organizar eventos culturales y deportivos, además de eventos sociales como son la navidad, fiestas de fundación y otras festividades tradicionales.

Todas estas actividades se deben realizar con el fin de unir a los socios de la compañía. Esta comisión tendrá una vigencia de 5 años.

Comisión de Accidentes: Estará conformada por el presidente, gerente y un socio nombrado en la asamblea general, tendrá la función de acudir inmediatamente al lugar donde se suscitó el accidente para colaborar y verificar el siniestro. Existe un fondo de accidentes que el socio dispondrá cuando exista un choque, volcamiento, incendio u otro siniestro repentino. Esta comisión también tendrá que coordinar con la comisión de educación para la realización de capacitación y seminarios hacia los conductores con el objetivo de concientizar a dichas personas sobre los peligros propios de su profesión, así como también para la prevención de accidentes. Esta comisión tendrá una vigencia de 5 años.

Comisión de Educación: La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria determina que todas las cooperativas obligatoriamente deben tener una comisión de educación. Estará conformada por 3 socios electos en asamblea general y tiene la función de organizar eventos de educación como capacitaciones, seminarios a los conductores y personal de apoyo o administrativo. Y tomando en cuenta la situación a nivel mundial ocasionada por el COVID-19 también se debe plantear capacitaciones enfocadas a la bioseguridad posibles a pandemias futuras. Esta comisión tendrá una vigencia de 5 años.

Comisión de rutas y frecuencias: Estará conformada por 3 socios quienes deben vigilar el cumplimiento de los horarios de las rutas y frecuencias establecidas en el cuadro de trabajo. Así como también planificar nuevas rutas acorde a la normativa nacional y presentarlas al consejo de administración para su aprobación. Tomando en consideración la situación a nivel mundial ocasionada por el COVID-19 también se debería plantear el aumento de frecuencias dependiendo de la ruta más demandada, esta acción está enfocada a la bioseguridad podrá garantizar que exista el distanciamiento correspondiente al utilizar el transporte. Esta comisión tendrá una vigencia de 5 años.

Comisión de calidad: Esta comisión estará conformada por 2 socios, el gerente y el presidente de la compañía, serán los encargados de velar por el cumplimiento de gestión de calidad de esta. Determinaran los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) así como también el alcance del SGC, analizando las cuestiones internas y externas, al igual que los requisitos de los conductores, controladores y usuarios del transporte intracantonal. Así que de los servicios que son cubiertos en el modelo. También deben determinar los procesos que debe poseer el SGC, para lo cual se debe determinar las entradas para los procesos, del mismo modo las salidas esperadas. Determinar una secuencia e interacción en los procesos definitivos,

determinando los criterios para asegurarse el control de estos procesos, dotar de los recursos necesarios para dichos procesos, establecer los responsables de estos procesos, y proponer a una mejora continua de dichos procesos. Esta comisión durará en funciones por 5 años.

Comisión de control: Esta comisión estará conformada por 2 socios, será la encargada de proponer los procesos necesarios para el funcionamiento de la operación, como también la elaboración de instrumentos de medición de eficiencia y eficacia del control de la gestión organizacional. Esta comisión durará en funciones por 5 años.

Comisión de mantenimiento de la flota: Esta comisión estará conformada por 3 socios, el gerente, el presidente, un representante de la administración financiera, serán los encargados de establecer acciones relacionadas con el mantenimiento de la flota. Como por ejemplo Bitácoras de mantenimiento, Manual de mantenimiento del fabricante, Mantenimiento. Preventivo, Mantenimiento. Correctivo, inventario de repuestos, Bitácoras de mantenimiento, la gestión de un taller mecánico propio. Esta comisión durará en funciones por 5 años.

Nota: en caso de que algún socio no cumpla con las funciones de las comisiones, se debe realizar una sesión extraordinaria y sancionar en sus funciones al mismo.

Así también se debe identificar sus unidades estratégicas de negocio, que en el caso específico de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP es el servicio de Transporte urbano de usuarios el mismo que debe ofertar calidad a los usuarios, se propone las siguientes actividades:

Tabla 14-3: Actividades

		
SERVICIO DE TRANSPORTE INTRACANTONAL		
N°	Encargado	Actividades
Mantenimiento		
1	Comisión de mantenimiento de la flota	Verificar de manera permanente el estado de la flota de vehículos. Al verificar enviara un plan de mantenimiento de la flota al gerente
2	Gerente	Aprobar el plan de mantenimiento y su presupuesto
3	Chofer	Llevará los vehículos a mantenimiento
Transporte		
1	Chofer y asistente	Aseo y desinfección de la unidad Verificación de cumplimiento de información que debe estar en la unidad.
2	Chofer	Cumplir con la ruta y horarios establecidos

3	Asistente	Cobrar el pasaje y prestar atención de calidad Se debe realizar los procesos técnicos de bioseguridad por el tema de pandemia sanitaria.
---	-----------	---

Fuente: Investigación de campo


Elaborado por: César Paucar


Dirección: Dentro de este criterio se establece que debe existir la delegación de funciones lo cual permitirá el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas funciones a otro. Este otro órgano ejercerá funciones bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones que fije la Ley.

Como se debe monitorear el cumplimiento de las funciones que tiene cada una de las personas que trabajan en la compañía.

En cuanto a los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, la alta dirección se debe asegurar que el sistema de gestión de calidad cumpla con los requisitos establecidos en este modelo. De igual forma se debe asegurar que se asignen responsables para los roles establecidos y que estos roles sean entendidos dentro de la organización. De la misma manera es importante analizar que los procesos den las salidas previstas por el SGC de BUSTRAP. Así los únicos responsables deben informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora, asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización, y que la integridad del SGC sea planificada y acepte los cambios que puedan surgir. Se debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al cliente, ya que es de vital importancia que se determine, comprenda y cumplan de manera coherente los requisitos del cliente, requisitos legales y reglamentos aplicables, también se debe cumplir los ítems relacionados a aumentar la satisfacción del cliente, y de determinar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios ofertados por la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

Tabla 15-3: Manual de procedimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Compañía de Buses de Servicio de Transportes Puruhá BUSTRAP C. A	Año: 2020
	BASE LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Código del trabajo del Ecuador • Ley de compañías del Ecuador 		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	

	Compañía de Buses de Servicio de Transportes Puruhá BUSTRAP C.		Año: 2020
	A		
ocedimiento de Ingreso De Facturas De Compra De M			
Descripción de las actividades:			
o.	Responsable	Descripción de Actividad	
1	CONSEJO DE ADMINISTRACION (COMISIONES) <ul style="list-style-type: none"> • Asuntos sociales • Accidentes • Educación • Rutas y frecuencias • Comisión de calidad • Comisión de control • Comisión de mantenimiento 	Fijar políticas internas de la compañía, elaborar y aprobar plan estratégico Establecer presupuestos Organización de eventos sociales y culturales. Unidad de la compañía Acudir inmediatamente al lugar del accidente para colaborar y verificar el siniestro Coordinar y organizar eventos de capacitación Proponer nuevas rutas y frecuencias Establecer políticas de calidad, realizar el sistema de gestión de calidad Proponer procesos necesarios para el funcionamiento de la flota, elaborar instrumentos de eficiencia Acciones de mantenimiento de las unidades	
2	CONSEJO DE ADMINISTRACION (GERENCIA) <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Contador 	Atender pedidos del gerente, atención al público Pagos a los empleados, obligaciones tributarias	
3	CONSEJO DE VIGILANCIA <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna 	Realizar procesos de auditoria	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

Control: En este criterio se debe controlar los procesos necesarios para el funcionamiento de la operación de la compañía, en el caso específico de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP se debe controlar los procesos de la siguiente manera:

Tabla 16-3: Control de Procesos

Proceso	SI	NO
Proceso de mantenimiento de la Unidad		
Proceso de transporte de usuarios		
Procesos de bioseguridad		
Procesos de compras publicas		
Procesos de pago de proveedores		
Procesos de pagos a los empleados de la compañía		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

De este modo se debe disponer de los instrumentos necesarios para la medición de la eficiencia y la eficacia de la compañía, primariamente del transporte. En el caso del transporte intracantonal que oferta Bustrap debe gozar de cronómetros con tarjetas para verificar el cumplimiento de los tiempos en las frecuencias, y se sugiere la instalación de cámaras aparte de las entregadas por las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito esto permitirá verificar el cumplimiento de la capacidad máxima de los vehículos que está limitada por las órdenes del COE nacional. Así siempre la instalación de equipos que permitan verificar el cumplimiento de la ruta mediante GPS, esto permitirá verificar que se cumplan las velocidades máximas dictadas por las leyes.

3.2.2 *Gestión Financiera de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap.*

Para una adecuada gestión financiera de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap en consideración de la realidad de la ciudad de Riobamba, proponiendo un conjunto de pasos que conlleven a la evaluación integral de políticas a maximizar las ganancias de la compañía. Y a la vez tener la satisfacción del cliente al darle seguridad y comodidad al momento de transportarse, debido al COVID-19 tomar medidas que aporten a la bioseguridad tanto del usuario como de los trabajadores de la compañía.

Sistema de recaudo: Al analizar la encuesta de autodiagnóstico se encontró la necesidad de llevar un reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos, a modo de implementación de venta de boletos por páginas web o aplicaciones móviles, que será de ayuda y beneficio para todas las compañías de transporte urbano de la ciudad.

A continuación, se presenta un ejemplo de un Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos.

Tabla 17-3: Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos

Reporte físico manual por unidades del registro de ventas de boletos				
N° de la Unidad	Encargado de la Unidad	Turno	Número de usuarios	Total, recaudado
Total, recaudado por la unidad				
Nombre del encargado		Firma del encargado		
Fecha				

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 18-3: Reporte físico manual consolidado del registro de ventas de boletos

Reporte físico manual consolidado del registro de ventas de boletos			
Unidad N°		Encargado de la Unidad:	
Fecha		Número de usuarios	Total, recaudado
Total, recaudado por la unidad			
Nombre del encargado		Firma del encargado	
Fecha			

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: César Paucar



Figura 6-3: Sistema sube Argentina
Fuente: República de Argentina (2010)

Dimensiones

La tarjeta deberá tener como mínimo las siguientes dimensiones:

- Ancho: 4 cm
- Largo: 5 cm

El grosor de la tarjeta deberá ser fino de 1 mm, que permita guardar con facilidad en billeteras de los usuarios que adquieran la misma.

Material

Para la tarjeta se deberá cumplir con:

- PVC que es un material fácilmente reciclable

Para tener un Sistema automatizado de registro de venta de boletos, he propuesto la implementación del cobro mediante medios electrónicos así que, por ejemplo las tarjetas recargables en distintos puntos de la ciudad (supermercados, multiplaza, paseo shopping, mall del centro entre otros), esta tarjeta servirá para todos los buses de transporte urbano y tendrá un costo de \$2.00 por primera vez, la realización de este tipo de cobro evitara el contacto físico entre el usuario y la persona encargada del cobro del pasaje. Pero para poder realizar esta acción de manera efectiva se realizaría un estudio de factibilidad que nos pueda dar las pautas correctas para su aplicación y ejecución. Además, se propone que dicha modalidad de cobro sea común para todas las compañías y cooperativas de transporte que operen dentro de la ciudad, lo que conlleva a la creación de un fondo común entre las cooperativas, y se deberá designar un encargado para la administración de dicho fondo. El poseer el fondo común podría traer varias ventajas financieras ya que los administradores podrían comprar repuestos de los buses al por mayor, así como el combustible, y los equipos necesarios para la aplicación del cobro con tarjeta electrónica. Al cumplir con lo dicho en el párrafo anterior se podrá tener un reporte digital del sistema de

venta de boletos. Y también se deberá realizar la impresión de facturas electrónicas, para lo cual se propone el siguiente formato.

BUSTRAP

RUC: 069170257001

Representante legal: Luis Oswaldo Cazorla

FACTURA

Matriz: Av, La Paz 32-73 y Chimborazo

S: 001-001 - 000 DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN: _____

SR.: _____

RUC. / C.I.: _____ GUÍA DE REMISIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT	V. TOTAL
		Sub Total	
		Total, IVA Tarifa 0%	
		Total, IVA Tarifa 12%	
		Importe del IVA	
		TOTAL, USD	
<p>_____ FIRMA AUTORIZADA FIRMA CLIENTE</p>			
ORIGINAL: ADQUIRENTE/COPIA: EMISOR			
FORMA DE PAGO:			
EFFECTIVO	DINERO ELECTRÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO	OTROS

ALLULEMA VALLEJO HUGO PATRICIO - RUC:1307445831001 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 24/NOVIEMBRE/2020
 Imprenta "KIDAM" - AUT. S.R.I. 13389 - Telf: 2945463 FECHA DE CADUCIDAD: 24/NOVIEMBRE/2021
 DEL 000076 al 000080 AUT. SRI. 1127424182

Figura 7-3: Factura
 Elaborado por: Paucar C., 2021

Gestión de obligaciones: En este criterio la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP se ve en la necesidad de llevar expedientes documentados de los estados financieros, así como también el presupuesto anual, los cuales deben ser aprobados por la asamblea general de socios, dichos documentos deben tener firmas de responsabilidad.

De la misma manera debe existir los expedientes de ingresos y egresos, dichos expedientes deben ser detallados. Así mismo se debe tener un análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos.

La declaración de impuesto a la renta. El registro de estados financiero en las SUPERINTENDENCIAS y SEPS como se muestra en el ejemplo siguiente.

Tabla 19-3: Registro de Estados Financieros

CUENTA	NOMCTA	SALDO	PORCEN	ANCHO	TIPO
1	ACTIVO	1667618.53	100.00	1	A
101	ACTIVO CORRIENTE	109750.78	6.58	3	A
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	31703.95	1.90	5	A
1010102	BANCOS	31703.95	1.90	7	A
1010102002	BANCO DE GUAYAQUIL	12388.18	0.74	10	M
1010102003	BANCO DE PACIFICO	15833.57	0.95	10	M
1010102004	BANCO DEL AUSTRO	197.44	0.01	10	M
1010102005	BANCO DEL PACIFICO (SOCIOS)	3284.76	0.20	10	M
10102	CUENTAS POR COBRAR	78046.83	4.68	5	A
1010201	CTAS POR COBRAR ALUMNOS ESCUELA CONDUCCION	8118.00	0.49	7	M
1010206	PRESTAMO Y ANTICIPO EMPLEADOS	19450.00	1.17	7	A
1010206005	PRESTAMOS A EMPLEADOS	19450.00	1.17	10	M
1010207	ANTICIPO PROVEEDORES	44625.95	2.68	7	A
1010207004	YEPEZ ARIAS MARCELO	2025.95	0.12	10	M
1010207011	ESTRELLA LEON ROBERTO	3000.00	0.18	10	M
1010207015	ALLAUCA ALLAUCA BOLIVAR	1000.00	0.06	10	M
1010207017	CORONEL REAL ADELA PATRICIA	30000.00	1.80	10	M
1010207025	GUASHPA CHOTO PABLO	2600.00	0.16	10	M
1010207026	VALLEJO BRITO BOLIVAR	1000.00	0.06	10	M
1010207028	VASCONEZ TROYA GRECIA	5000.00	0.30	10	M
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	5852.88	0.35	7	A
1010208006	ESCUELA CUMANDA	969.63	0.06	10	M
1010208007	ESTACION SERVICIO JCC.	350.00	0.02	10	M
1010208008	CAIZA VIZUETE JORGE	533.25	0.03	10	M
1010208009	UNION OPERADORAS TAXI CHIMBORAZO	2500.00	0.15	10	M
1010208013	MINISTERIO DE TRABAJO	500.00	0.03	10	M
1010208014	VIZUETE RUIZ MIGUEL	1000.00	0.06	10	M
102	ACTIVO NO CORRIENTE	1557867.75	93.42	3	A
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1557867.75	93.42	5	A
1020102	DEPRECIABLE	1890087.61	113.34	7	A
1020102001	EDIFICIOS	512193.72	30.71	10	M
1020102004	MUEBLES Y ENSERES	214487.72	12.86	10	M
1020102007	EQUIPO DE COMPUTACIËN	270472.34	16.22	10	M
1020102008	VEHICULOS	590116.76	35.39	10	M
1020102009	OTROS PROPIEDAD. PLANTA Y EQUIPO	232856.33	13.96	10	M
1020102011	EQUIPO DE OFICINA	69960.74	4.20	10	M
1020103	(-) DEPRECIACIËN ACUMULADA PROPIEDADES, PLA	-332219.86	-19.92	7	A

1020103001	(-) DEPRECIACIËN ACUMULADA PROPIEDADES,	-332219.86	-19.92	10	M
2	PASIVO	-210782.64	100.00	1	A
201	PASIVO CORRIENTE	-210782.64	100.00	3	A
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	-14079.96	6.68	5	A
2010301	LOCALES	-14079.96	6.68	7	A
2010301001	PROVEEDORES NACIONALES	-14079.96	6.68	10	M
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	-16295.21	7.73	5	A
2010701	CON LA ADMINISTRACIËN TRIBUTARIA	-2203.96	1.05	7	A
2010701002	RETENCIONES APLICABLE 1%	-251.63	0.12	10	M
2010701006	RETENCIONES TRANSPORTE 1%	-69.85	0.03	10	M
2010701007	RETENCIONES PUBLICIDAD	-22.84	0.01	10	M
2010701010	RET. IMP. RENTA RELAC.DEPEN.	-171.65	0.08	10	M
2010701012	RET. OTRAS APLICABLES 2%	-8.81	0.00	10	M
2010701013	RET. APLICABLE DEL 8%	-1088.28	0.52	10	M
2010701015	RET. PROFESIONALES 10%	-9.80	0.00	10	M
2010701016	RETENCIONES AL IVA 30%	-148.48	0.07	10	M
2010701017	RETENCIONES AL IVA 70%	-252.42	0.12	10	M
2010701018	RETENCIONES AL IVA 100%	-11.76	0.01	10	M
2010701019	RETENCIONES AL IVA 10%	-168.44	0.08	10	M
2010703	CON EL IEISS	-7063.68	3.35	7	A
2010703001	APORTE PATRONAL IEISS 12.15%	-2986.52	1.42	10	M
2010703002	APORTE PERSONAL IEISS 9.45%	-2420.36	1.15	10	M
2010703003	FONDO DE RESERVA	-628.12	0.30	10	M
2010703004	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS	-521.33	0.25	10	M
2010703005	PRESTAMOS HIPOTECARIOS	-507.35	0.24	10	M
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	-7027.57	3.33	7	A
2010704002	DECIMO CUARTO SUELDO	-960.09	0.46	10	M
2010704003	VACACIONES	-6067.48	2.88	10	M
20108	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS/RELACIONADAS	-180407.47	85.59	5	A
2010803	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-180407.47	85.59	7	A
2010803001	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	-91617.47	43.47	10	M
2010803011	HYUNDAI	-29990.00	14.23	10	M
2010803012	TRAMITES BREVETACION	-58800.00	27.90	10	M
3	PATRIMONIO NETO	-1284916.00	100.00	1	A
301	CAPITAL	-1284916.00	100.00	3	A
30101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	-1284916.00	100.00	5	A
3010101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	-1284916.00	100.00	7	A
3010101001	PATRIMONIO SOCIAL	-1284916.00	100.00	10	M

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paucar C., 2021

En cuanto a las obligaciones hacia los conductores se debe tener el mecanizado del IEISS de conductores y personal de apoyo operativos, así como también el rol de pagos de dichos

funcionarios.

Es primordial el cumplimiento de los plazos de pago y el registro de pago a los proveedores. Por otro lado, se necesita tener los comprobantes de las ventas realizadas.

Tabla 20-3: Presupuesto por kilómetros de mantenimiento de flota

COSTOS VARIABLES				
INSUMO	PARAMETRO	KM	COSTO	COSTO/KM
COMBUSTIBLE	Consumo de combustible (Km/Gl)	10,6		
	Precio de un Galón de Combustible		1,99	
	Costo Combustible por Kilómetro			0,14
NEUMATICOS	Km vida útil	6		
	Promedio ponderado del costo de neumáticos nuevos		553,56	
	Costo Rodamiento por Kilometro			92,26
ACEITES Y LUBRICANTES	Líquido refrigerante Original Hino LLC	6	11,61	1,935
	aceite de motor ursa premium TDX 15W40	5	44,02	8,804
	aceite de caja	4	17,94	4,485
	aceite hidráulico	5	8	1,6
	aceite de corona o diferencial	3	17,94	5,98
	líquido de freno DOT-4	4	10	2,5
	Costo aceites/lubricantes/limpieza			25,304
PIEZAS Y ACCESORIOS	filtro de aceite	5	13,99	2,80
	filtro de combustible	10	35,58	3,56
	filtro de aire primario	20	82,2	4,11
	filtros de aire secundario	20	30,43	1,52
	Juego de Banda	40	17,23	0,43
	rulinam embrague	25	46,37	1,85
	disco de embrague	125	161,26	1,29
	plumas limpiaparabrisas	12	10,9	0,91
	halógenos	27	10,9	0,40
	batería motorex 24950	100	146,94	1,47
	banda A/C	50	27,63	0,55
	hojas de paquete	89	92	1,03
	amortiguador delantero	150	64,81	0,43
	pinos y bocines de los paquetes	25	55,14	2,21
	bocinas o pito	16	45	2,81
	retenedores de rueda	100	18	0,18
	crucetas (3u)	209	120	0,57
	ruliman del cardán	125	125	1,00
	plato de embrague	125	63,16	0,51
	cauchos cilindros de freno	50	2,5	0,05
	dulimanes de corona (2u)	20	80	4,00
	termostato	150	55	0,37

	rotamiento de rueda	100	45	0,45
	banda aire acondicionado	50	250	5,00
	embrague del ventilador	30	280	9,33
	agua destilada para baterías	10	1	0,10
	faros delanteros	89	70	0,79
	Costo piezas y accesorios			47,73
MANTENIMIENTO	engrasada general	50	5	0,10
	calibración de válvulas	80	30	0,38
	calibración de inyectores	120	280	2,33
	mantenimiento del compresor de aire	20	120	6,00
	calibración de freno	20	5	0,25
	mantenimiento bomba de inyección	50	589,29	11,79
	mantenimiento bomba de agua	50	395,05	7,90
	Costo de mantenimiento			28,75
	TOTAL, COSTOS VARIABLES			194,172

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 21-3: Flujo Económico de Cumplimiento de Obligaciones.

ESTRUCTURAS OCUPACIONALES - SALARIOS MÍNIMOS SECTORIALES Y TARIFAS				
COMISIÓN SECTORIAL No. 17 “TRANSPORTE Y LOGÍSTICA”				
RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:	1.- CONDUCTORES / CONDUCTORES			
CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2021
Chofer: de vehículos de emergencia	C1	Ambulancia, motobomba, carro cisterna, entre otros	1716950001001	614,84
Chofer: para servicio de usuarios (intercantonales, interprovinciales, intraprovinciales)	C1		1716950002001	614,84
Chofer: para camiones y extrapesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas	C1		1716950003001	614,84
Chofer: tráiler	C1		1716950004001	614,84
Chofer: volquetas	C1		1716950005001	614,84
Chofer: tanqueros	C1		1716950006001	614,84
Chofer: plataformas	C1		1716950007001	614,84
Chofer: otros camiones	C1		1716950008001	614,84
Chofer: para ferrocarriles	C1		1716950009001	614,84
Chofer: auto ferros	C1		1716950010001	614,84
Chofer: trolebuses y vehículos articulados (usuarios)	C1		1716950011001	614,84
Chofer: camiones para transportar mercancías o sustancias peligrosas y otros vehículos especiales	C1		1716950012001	614,84
Chofer: para transporte escolares-personal y turismo, hasta 45 usuarios	C2		1716950000003	608,39
Chofer: para camiones sin acoplados	C3		1716950000004	594,06
Chofer: taxis convencionales, ejecutivos	C3		1716950001004	594,06
Chofer: para automotores especiales adaptados para personas con capacidades especiales	D2		1716950000006	581,18

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

Tabla 22-3: Costos fijos - recursos humanos

COSTOS FIJOS - RECURSOS HUMANOS										
Item	Descripción	Cantidad	Remuneración	13ro.	14to.	IESS	Fondos de Res.	Gastos Mensuales	Gasto total mensual	Gasto Anual
1	Gerente General	1	418,1	66,7	33,3	39,5	34,8	592,4	1042,2	12506,9
2	Contador General	1	414,1	50,0	33,3	39,1	34,5	571,1	790,0	9480,2
3	Secretaria	1	407,8	34,0	33,3	38,5	34,0	547,6	537,8	6453,4
4	Conductores	42	614,8	51,2	33,3	58,1	51,2	808,7	33966,6	407599,4
								TOTAL		436039,9
								Gasto anual en sueldos por unidad		10381,9

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 23-3: Costos fijos por kilometro

COSTOS FIJOS POR KILOMETRO						
Item	Descripción	Cantidad	unidad	rendimiento	valor	valor/km
1	Impuesto al rodaje	1	unid.		41824,5	40,4
2	SPPAT	1	unid.		41824,5	85,3
3	Impuesto a la propiedad	1	unid.		41824,5	31,7
4	Rodaje	1	unid.		41824,5	40,4
5	especie de la matricula	1	unid.		41824,5	202,7
7	Administración	1	gbl		41824,5	28499,9
8	tasa de ANT	1	unid.		41824,5	45,4
						TOTAL
						0,691

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

Tabla 24-3: Costos fijos de administración

Ítem	Descripción	Cantidad	valor mensual	valor mensual	Valor anual
1	Teléfono	1	\$ 25,0	\$ 0,6	\$ 7,1
2	Internet	1	\$ 27,0	\$ 0,6	\$ 7,7
3	Luz	1	\$ 18,0	\$ 0,4	\$ 5,1
4	Agua	1	\$ 18,0	\$ 0,4	\$ 5,1
5	Arriendo	1	\$ 120,0	\$ 2,9	\$ 34,3
6	sueldos y salarios	1	2370,04	2370,04	28440,48
				TOTAL	28499,91

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar

3.2.3 Gestión de Conductores y personal de apoyo de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

Selección y Contratación de personal: Para el diseño y afianzamiento de un sistema de gestión de la Calidad (SGC) en una institución de transporte, es fundamental garantizar las capacidades y condiciones de los recursos internos existentes pertinentes a los servicios de transporte intracantonal, para lo cual se debe considerar las capacidades y limitaciones de los conductores, controladores y demás talentos de BUSTRAP. De la misma manera se debe asegurarse de que los conductores y personal de apoyo sean competentes para el trabajo que desempeñan, para lo cual se deben basar que se cumpla con las licencias amparadas en la ley y si fuera necesaria tener una capacitación en atención al cliente, en bioseguridad para tomar las acciones pertinentes frente a la pandemia biológica. Dichas acciones deben coordinarse con la comisión de capacitación de la compañía.

Para la gestión de conductores y personal es necesario tener un plan para el reclutamiento del personal, este proceso debe estar sujeto a una selección de personal de acuerdo con el perfil adecuado, para cargo vacante; para ello se deberá considerar los siguientes aspectos.

- Las actividades y requerimientos propios del cargo.
- Recopilación de información de las funciones asignadas,
- Verificación de las actividades y procesos necesarios para la contratación
- Evaluaciones permanentes sobre el desempeño laboral
- Capacitaciones que debe recibir el contratado.

En el caso del conductor profesional es importante que cumpla con los requerimientos establecidos por la ley ecuatoriana, además aclarar que las funciones debe cumplir con estar a cargo de la unidad de transporte, por lo que es de su responsabilidad cuidar el funcionamiento de la misma, mantenerla en las mejores condiciones, para brindar el servicio con un alto nivel de calidad, proyectándose siempre en alcanzar el confort de los usuarios, cumplir con las rutas y frecuencias establecidas, dar un trato cordial y adecuado a todos los usuarios, proporcionar información veraz y oportuna sobre los requerimientos solicitados por los usuarios. Por ello se deberá cumplir con un perfil de conductor profesional idóneo basado en competencias técnicas como; conducción profesional, Conocimiento de mecánica básica, conocimiento ubicación geográfica y competencias sociales como Honestidad, Responsabilidad, Respeto y Actitud positiva.

Para cumplir con lo anteriormente dicho es necesario tener un proceso de selección y contratación de personal, el cual debe contar con una selección de candidatos, es por ello que se presenta un

Check List para la verificación de documentos que deben presentar los conductores postulantes.

Tabla 25-3: Proceso de selección de conductores

Proceso de selección de conductores	SI	No
Hoja de vida		
Certificación de Licencia profesional		
Verificación de puntos en la licencia		
Pruebas psicossensométrica		
Pruebas prácticas		
Examen psicológico		
Examen médico ocupacional		
Contrato de trabajo		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: César Paucar



Hoja de vida

FOTO (Tamaño
Carnet)

1. INFORMACIÓN PERSONAL

Apellidos:		CI:
Nombres:		Edad:
Fecha de nacimiento:		Etnia:
Estado Civil:	Estado laboral:	Género:
DIRECCIÓN DOMICILIARIA		
País:	Provincia:	Ciudad: Riobamba
Parroquia: Lizarzaburu	Calle principal:	Calle secundaria:
Teléfono domicilio:	Teléfono personal:	Celular:
Teléfono de trabajo:	Correo electrónico 1:	Correo electrónico 2:
Discapacidad:	Enfermedad catastrófica:	Familiar con enfermedad severa:

2. INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL DE INSTRUCCION	INSTITUCION EDUCATIVA	TITULO OBTENIDO
Tercer Nivel		
Técnico Superior		
Secundaria		
Primaria		

3. EXPERIENCIA LABORAL

COMPANIA DE TRANSPORTE 1:		
Área:	cargo:	Fecha desde: Fecha Hasta:
Descripción de actividades:		

COMPANÍA DE TRANSPORTE 2:

Área:	cargo:	Fecha desde: Fecha Hasta:
Descripción de actividades:		

4. CAPACITACIÓN

COMPANIA/ INSTITUCION 1:		
Nombre del evento:	Tipo:	Área de capacitación:
Tipo de certificado:	Fecha desde:	Fecha hasta:
Nº de días:	Nº de horas totales:	

ICOMPANIA/ INSTITUCION 2: Colocar las que correspondan a su nivel de capacitación		
Nombre del evento:	Tipo:	Área de estudios: Transportes
Tipo de certificado:	Fecha desde:	Fecha hasta:
Nº de días:	Nº de horas totales:	

5. LOGROS PERSONALES:

Tipo de Logro:	Descripción:
1. Seleccionar si corresponde a un logro laboral, en alguna compañía de transporte urbano, intra e interprovincial.	
2.	
3.	
4.	

6. REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES

Nombres:	Apellidos:
Teléfono:	Correo electrónico:

Nombres:	Apellidos:
Teléfono:	Correo electrónico:

7. INFORMACIÓN ADICIONAL QUE CONSIDERE ÚTIL (Describir en un máximo de 5 líneas)

8. DECLARACIÓN

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en este formulario es verídica. En caso de que se compruebe la falsedad de la información autorizo a la Institución tomar las acciones correspondientes.

FIRMA

EXAMEN PSICOSENSOMETRICO

INP00002-A

DATOS PERSONALES	
APPELLIDO PATERNO	CRUZ
APPELLIDO MATERNO	HUARHUA
NOMBRES	GUSTAVO
EDAD	31
SEXO	MASCULINO
GRUPO SANGUINEO	O (+)
ESTADO CIVIL	SOLTERO
FECHA DE NACIMIENTO	22/08/1988
PROFESION / OCUPACION	SIN ESPECIFICAR
DONACION DE ORGANOS	No



FECHA DE APROBACION 06/11/2019
CATEGORIA A - II b TIPO DE TRAMITE REVALIDACION

EXAMENES PSICOMETRICA

TEST DE REACCION			
REACCION #01	39	Centecimas	MUY RAPIDO
REACCION #02	41	Centecimas	RAPIDO
REACCION #03	36	Centecimas	MUY RAPIDO
REACCION #04	44	Centecimas	LENTO
REACCION #05	36	Centecimas	MUY RAPIDO
PROMEDIO:		39	
RESULTADO: APROBADO			

TEST DE PALANCA			
PERMANENCIA EN ERROR			00:01:38
NUMERO DE ERRORES			8
DURACION DE LA PRUEBA			00:44:78
RESULTADO:		APROBADO	

EXAMENES SENSOMETRICA

TEST DE AUDIMETRIA			
OIDO IZQUIERDO	20 Db	RESULTADO:	APROBADO
OIDO DERECHO	20 Db	RESTRICCIONES:	NINGUNA

TEST DE VISION			
AGUDEZA VISUAL	OJO IZQUIERDO	20/20	APROBADO
	OJO DERECHO	20/20	APROBADO
APRECIACION DE DISTANCIA		Porcentaje de acierto 100%	APROBADO
DISCRIMINACION DE COLOR		Porcentaje de acierto 100%	APROBADO
FORIA	FORIA VERTICAL	Dentro de lo Normal	APROBADO
	FORIA HORIZONTAL	Dentro de lo Normal	APROBADO
VISION NOCTURNA		Reconoce figura a 35 candelas	APROBADO
VISION ENCANDILADO		Reconoce figura a 45 candelas	APROBADO
RECUP. ENCANDILADO		04:13 Segundos	APROBADO
PERIMETRIA	OJO IZQUIERDO	Hasta 85A°	APROBADO
	OJO DERECHO	Hasta 85A°	APROBADO
RESULTADO VISION		APROBADO	RESTRICCIONES: NINGUNA

RESULTADOS FINAL	APROBADO
-------------------------	-----------------

Figura 8-3: Chequeo Médico

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paucar C., 2021

Instrucciones:

Por favor seleccione la opción de búsqueda e ingrese su número de cédula, RUC, pasaporte o la placa del vehículo que desea consultar y luego pulse el boton «consultar»

- **Cédula Identidad:** Número de la cédula. EJEMPLO : **170000001**
- **Placa :** Identificación vehicular otorgada por la Entidad de Tránsito. EJEMPLO : **PC 16000**



Figura 9-3: Verificación de puntos en la licencia de conducir

Fuente: ANT Ecuador 2020

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 26-3: Ficha Medica Ocupacional

				EXAMEN MÉDICO:	
Compañía:				Preocupacional <input type="checkbox"/>	
				Cargo/Área a que postula: <input type="checkbox"/>	
				Periódico <input type="checkbox"/>	
				Retiro <input type="checkbox"/>	
				Reubicación <input type="checkbox"/>	
				N° de Ficha	

FECHA DEL EXAMEN:		MINERALES EXPLOTADOS O PROCESADOS: Sulfuro de cobre			
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:		DOMICILIO HABITUAL:		ALTITUD DE LA LABOR:	
Superficie <input type="checkbox"/>		Concentradora <input type="checkbox"/>		Debajo 2500 m <input type="checkbox"/>	
Subsuelo <input type="checkbox"/>				2501 a 3000 m <input type="checkbox"/>	
				3001 a 3500 m <input type="checkbox"/>	
				Más de 4501 m <input type="checkbox"/>	

EDAD:	SEXO:	DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	ESTADO CIVIL:	GRADO DE INSTRUCCIÓN:	
años	M <input type="checkbox"/>		Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Analfabeto <input type="checkbox"/>
	F <input type="checkbox"/>		Conviviente <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	Prim. Completa Sec. Completa Técnico <input type="checkbox"/>
		TELÉFONO:	Divorciado <input type="checkbox"/>		Prim. Incompleta Sec. Incompleta Universitario <input type="checkbox"/>

Ruid <input type="checkbox"/>	Cancerígenos <input type="checkbox"/>	Temperaturas <input type="checkbox"/>	Cargas <input type="checkbox"/>	Describir según corresponda:
Polvo <input type="checkbox"/>	Mutagénicos <input type="checkbox"/>	Biológicos <input type="checkbox"/>	Mov. Repet. <input type="checkbox"/>	¿uesto al que Postula <input type="checkbox"/>
Vib. Segmentaria <input type="checkbox"/>	Solventes <input type="checkbox"/>	Posturas PVD <input type="checkbox"/>	F uesto Actual <input type="checkbox"/>	Tiempo <input type="checkbox"/>
Vib. Total <input type="checkbox"/>	Metales pesados <input type="checkbox"/>	Turnos <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	E scribir... ..Reubicación SI NO <input type="checkbox"/>

ANTECEDENTES OCUPACIONALES	
ANTECEDENTES PERSONALES (Enfermedades y accidentes en el trabajo y fuera del mismo)	

ANTECEDENTES FAMILIARES:	INMUNIZACIONES	NUMERO DE HIJOS	
		Vivos	Muertos

HABITOS	Tabaco	Alcohol	Drogas	TALLA:	PESO:	FUNCION RESPIRATORIA Abs %	TEMPERATURA:
----------------	--------	---------	--------	---------------	--------------	-----------------------------------	---------------------

Nada <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	m.	Kg.	FVC:	C°
Poco <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IMC		FEV1:	
Habitual <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			FEV1/FVC:	
Excesivo <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			FEF 25-75%:	Cintura:
					Conclusión:	Cadera:
CABEZA						
CUELLO				NARIZ		
BOCA, AMIGDALAS, FARINGE, LARINGE: Piezas en mal estado: Piezas que faltan:						
OJOS	Sin Corregir		Corregida		ENFERMEDADES OCULARES:	
	OD	OI	OD	OI		
VISION DE CERCA					REFLEJOS PUPILARES:	
VISION DE LEJOS						
VISION DE COLORES					VISION DE PROFUNDIDAD:	
OIDOS Audición derecha 500 1000 2000 3000 4000 6000 8000 Audición Izquierda 500 1000 2000 3000 4000 6000 8000						
Hz 500 1000 2000 3000 4000 6000 8000 Aérea: Ósea: dB(A)				Hz 500 1000 2000 3000 4000 6000 8000 Aérea: Ósea: dB(A)		
OTOSCOPIA OD F. Respiratoria: min					Presión arterial sistémica	
OI F. Cardíaca min					Sistólica	mmHG
Sat. O2 %					Diastólica	mmHG

CORAZON		
TÓRAX Y PULMONES Norma <input type="checkbox"/> Anorma <input type="checkbox"/> Descripción:		
MIEMBROS SUPERIORES		
MIEMBROS INFERIORES		
REFLEJOS OSTEO-TENDINOSOS MARCHA		
COLUMNA VERTEBRAL		
ABDOMEN	TACTO RECTAL No se hizo Anormal Normal Describir en Observaciones	
ANILLOS INGUINALES	HERNIAS	VARICES
ÓRGANOS GENITALES	GANGLIOS	
LENGUAJE, ATENCIÓN, MEMORIA, ORIENTACIÓN, INTELIGENCIA, AFECTIVIDAD		
		Firma del trabajador o postulante CI
		Índice Derecho

N° Rx: Fecha: Calidad: Símbolos		Vértices					Campos Pulmonares Hilios Mediastinos Conclusiones radiográficas Silueta cardiovascular	
0/0	1/0	1/1, 1/2	2/1,2/2, 2/3	3/2, 3/3,3/+	A, B, C	St	REACCIONES SEROLOGICAS A LUES	
CERO	1/0	UNO	DOS	TRES	CUATRO		Negativo <input type="checkbox"/>	
Sin Neumoconiosis	Imagen Radiográfica de Exposición a Polvo	Con NEUMOCONIOSIS						Positivo <input type="checkbox"/>
"NORMAL"	"SOSPECHA"							OTROS EXÁMENES:
GRUPO SANGUÍNEO O <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> AB <input type="checkbox"/> Rh (+) <input type="checkbox"/> Rh (-) <input type="checkbox"/>						Hemoglobina / Hematocrito gr. %		
ORINA								
CONCLUSIÓN ELECTROCARDIOGRAMA:								
APTO PARA TRABAJAR <input type="checkbox"/>		NOMBRE Y APELLIDOS DEL MÉDICO – COLEGIATURA N°						
SI NO		Firma y Sello						
DIAGNOSTICOS			CIE 10		RESTRICCIONES Y RECOMENDACIONES			
1.-								
2.-								
3.-								
4.-								
5.-								
6.-								
7.-								
					Firma del trabajador o postulante CI:		Índice Derecho	

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 27-3: Test psicológico

1.- Me muestro intolerable con:	2.- Deja parqueado el vehículo en una zona prohibida, al regresar se encuentra con un agente multándolo:
a) Los motoristas que incumplen el reglamento general de tránsito. b) Los peatones que no respetan las señales de tránsito. c) La tardanza en controles sin razón.	a) Se niega rotundamente a pagar. b) Intenta convencer al agente que fue un error involuntario. c) Paga la multa y procura parquearse mejor en otro momento.
3.- Si va peleando con otro conductor de transporte público en la carretera o hace una maniobra brusca:	4.- Conduciendo por las calles de la ciudad un bus con licencia particular y lo detiene un agente de tránsito el cual le pide los documentos y usted tiene licencia inadecuada al tipo de vehículo, que hace?:

<ul style="list-style-type: none"> a) Reacciona agresivamente b) Se detiene y se incorpora tranquilamente en su carril ya que puede colisionar. c) Pedir una explicación 	<ul style="list-style-type: none"> a) Dialoga que no lo sancione y que sacara su licencia correspondiente. b) No le hace caso y trata de huir c) Acepta la esquila sin justificar su actuación
5.- Va conduciendo por carretera, otros automovilistas de atrás le pitan y le hacen cambio de luz:	6.- Conduciendo por la ciudad un vehículo le sobrepasa y se sitúa por delante de usted y se detiene bruscamente, usted intenta detenerse, pero le es imposible y colisiona en la parte posterior del vehículo temerario:
<ul style="list-style-type: none"> a) Sigue su ritmo sin importar b) Se hace a su derecha y los deja pasar c) Conduce más rápido 	<ul style="list-style-type: none"> a) Le insulta y agrede físicamente b) Se baja y dialoga sobre el tema c) Se baja y le hace ver un error que él es el responsable

Elaborado por: Paucar C., 2021

Contrato de trabajo

Luego de haber presentado todos los documentos en regla para reclutar conductores profesionales con licencia tipo D para el servicio de usuarios intracantonaes se debe llenar un contrato de trabajo como rige lo estipulado en la ley.

Contrato de Trabajo de la Compañía de Buses de Servicio de Transportes Puruhá BUSTRAP C.A En la ciudad de Riobamba, a los días del mes de, de 2021, entre la Compañía de Buses de Servicio de Transportes Puruhá BUSTRAP C.A, representada legalmente por el señor Luis Oswaldo Cazorla Peña, en su calidad de gerente general de la Compañía con sede en calles Av. La Paz 32-73 y Chimborazo, de la ciudad de Riobamba en adelante el EMPLEADOR y el señor, de nacionalidad, con cédula de identidad N°, de profesión Chofer con Licencia Profesional tipo “D”, nacido el.....de la ciudad de....., en adelante el TALENTO, se ha convenido el siguiente Contrato de Trabajo:

El TALENTO se compromete y obliga a desempeñar las labores de conductor profesional de la Compañía de Buses de Servicio de Transportes Puruhá BUSTRAP C.A.

por otra parte, se conviene un contrato de trabajo cuyas cláusulas son las siguientes:

PRIMERO. - De la naturaleza de los servicios.

El talento se obliga a desempeñar la función de conducir vehículos motorizados destinados al transporte intracantonal de usuarios de acuerdo con las instrucciones que al efecto sean impartidas por el empleador.

Además, deberá ocuparse del buen funcionamiento del vehículo puesto a su cargo. Por tanto, deberá comunicar al empleador, las necesidades que al respecto se presenten al objeto de adoptar las medidas pertinentes. El talento queda obligado a cumplir leal y correctamente con todos los

deberes que le imponga este instrumento o aquéllos que se deriven de las funciones y cargo, debiendo ejecutar las instrucciones que le confieran sus superiores. Del mismo modo el talento se obliga a desempeñar en forma eficaz, las funciones y el cargo para el cual ha sido contratado, empleando para ello la mayor diligencia y dedicación.

SEGUNDO. - Del lugar o ciudad en que han de prestarse los servicios.

Considerando la naturaleza de los servicios, el lugar de trabajo será toda la zona urbana y una parte de la rural comprendida entre la ciudad de Riobamba y algunas de las parroquias rurales en donde se presta el servicio de transporte.

TERCERO. - Del monto, forma y período de pago de las remuneraciones.

El talento tendrá derecho a percibir las siguientes prestaciones a título de remuneración: a) Sueldo ascendente a \$.....-; b) Otras: (ejemplo, bono de producción, gratificación, tratos, etc.). Las remuneraciones se pagarán por períodos mensuales vencidos, el último día hábil de cada mes. De las sumas anteriores se deducirán los impuestos que las gravan, las cotizaciones de seguridad social y otras, en conformidad a lo establecido en el artículo 13 del Código del Trabajo.

CUARTO. - De otras prestaciones.

El empleador se compromete a entregar al talento las siguientes prestaciones no constitutivas de remuneración: (ejemplo; asignaciones de movilización, colación o pérdida de caja, viáticos y en general, las devoluciones de gastos en que se incurra por causa del trabajo.). Cualquiera otra prestación o beneficio, que no sean periódicos, ni ordenados por la ley, ni señalados en este contrato, se entenderán conferidos a título de mera liberalidad, por lo que en ningún caso constituirán un derecho para el trabajador.

QUINTO. - De la duración y distribución de la jornada de trabajo.

La jornada de trabajo tendrá una duración de 8 horas diarias y 200 horas máximas mensuales sin contar con domingos, en conformidad a lo establecido en el artículo 47 del Código del Trabajo.

SEXTO. - Del plazo del contrato.

El presente contrato tendrá una duración indefinida. (O bien, tendrá una duración de 12 meses, no más de un año o dos si posee estudios superiores. El hecho de continuar el talento prestando servicios con conocimiento del empleador, después de expirado el plazo, transforma el contrato en uno de duración indefinida).

SÉPTIMO. - De la terminación del contrato.

Este contrato terminará en los casos señalados en los artículos 169, 172 y 173 del Código del

Trabajo, del referido artículo 169, literal 4 Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la compañía o negocio.

Y por efectos del artículo 172 literal 1 y 2, Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor; 2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;

OCTAVO. - De las infracciones de tránsito.

Serán de cargo del trabajador las infracciones a las leyes de tránsito cometidas con culpa del trabajador y así se declare en sentencia por tribunales respectivos, así como las que se deriven del hecho de no cumplir sus obligaciones con respecto al cuidado y buen funcionamiento de los vehículos a su cargo.

NOVENO. - De la capacitación del trabajador.

En el evento que el empleador ofreciere realizar cursos de capacitación ocupacional, el trabajador tendrá la obligación de participar activamente en éstos.

DECIMO. - Del Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

El trabajador declara conocer y acepta como parte de las estipulaciones de este contrato el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, recibiendo un ejemplar de este en este acto.

UNDÉCIMO. - Del feriado legal.

El trabajador hará uso del feriado anual que le corresponda en conformidad a la ley, en la época que señale el empleador, preferentemente en la época estival de acuerdo con las necesidades de la compañía, pudiendo el empleador fraccionar el feriado.

DUODECIMO. - De la fecha de ingreso del trabajador.

El trabajador ingresa al servicio con fecha ... del mes de del año

DÉCIMOTERCERO. - De la suscripción del contrato.

El presente contrato se firma en tres ejemplares, quedando uno en poder del trabajador y los restantes en poder del empleador.

Elaborado por: César Paucar

En el caso del personal de apoyo al conductor, debe tener conocimientos básicos de conducción, conocimientos básicos de mecánica automotriz. Conocimientos de ubicación geográfica, amplias aptitudes para la atención al cliente, honestidad, responsabilidad, respeto, y coordinar actividades de mantenimiento y limpieza de la unidad con el conductor.

Clima laboral: En este criterio se debe tratar de que exista un clima laboral idóneo para los trabajadores, así como también un plan de mejora del clima laboral. Basado en un plan de incentivos y reconocimientos a sus empleados, del mismo modo poseer programas de salud ocupacional y programas de capacitación idóneos a los problemas propios de la sociedad y de las Compañía de transporte intracantonal de transporte. Para la realización del plan de mejora del clima laboral es necesario realizar encuestas de percepción de satisfacción del clima laboral a todos los colaboradores de la compañía.

Tabla 28-3: Variables de Clima Laboral

VARIABLES DE CLIMA LABORAL	
1.- Variables de ambiente físico	2.- Variables Estructurales
Espacio físico	Tamaño de la organización
Condiciones de ruido	Estructura formal
Calor	Estilo de Dirección
Contaminación	
3.- Variables del ambiente social	4.- Variables personales
Compañerismo	Aptitudes
Conflicto entre personas o entre departamentos	Actitudes
	Expectativas
5.- Variables propias del Comportamiento Organizacional	6.- Bioseguridad
Productividad	Gel antimaterial
Ausentismo	Ozonificación de un bus
Rotación	Protección para el conductor
Tensión y estrés	Distanciamiento social entre usuarios

Elaborado por: Paucar C., 2021

PROPUESTA DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL PARA LOS COLABORADORES

Por medio de la aplicación de este cuestionario se analizará la forma en la que el personal de la compañía percibe al ambiente de trabajo en el que se desempeña.

Tabla 29-3: Modelo de encuesta de clima laboral

INSTRUCCIONES

Marque con una X la escala que considere adecuada para cada pregunta.

- 5 totalmente de acuerdo
- 4 de acuerdo
- 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 en desacuerdo
- 1 totalmente en desacuerdo

A	INSERCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO	5	4	3	2	1
1	Cuando ingresé a la compañía recibí capacitación.					
2	Conozco las políticas de la compañía					
3	Me indicaron cuales eran mis funciones de acuerdo con el puesto de trabajo.					
4	Me brindaron la colaboración necesaria para realizar mis labores.					
5	Recibí el apoyo y confianza del inmediato superior.					
6	Recibí el apoyo y confianza de mis compañeros de trabajo.					
B	RELACIÓN CON EL INMEDIATO SUPERIOR	5	4	3	2	1
1	Es una persona con la que se puede conversar temas laborales y personales.					
2	Acepta opiniones.					
3	Reconoce sus errores.					
4	Separa situaciones personales de las laborales.					
5	Reacciona de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.					
6	Fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo					
C	LIDERAZGO CON EL INMEDIATO SUPERIOR	5	4	3	2	1
1	Me brinda herramientas que me apoyan en el trabajo.					
2	Estimula el desarrollo de mis capacidades.					
3	Acepta ideas y sugerencias de parte del equipo.					
4	Proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.					
5	Cuando cometo un error recibo orientación de forma adecuada.					
6	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades del grupo.					
D	RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.	5	4	3	2	1
1	Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo.					
2	Existe un trato respetuoso entre los integrantes de mi grupo de trabajo.					
3	Existe unión en el grupo.					
4	Me siento a gusto en mi grupo de trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo son colaboradores.					
6	Los compañeros de trabajo son personas confiables.					
E	CONDICIONES DE TRABAJO	5	4	3	2	1
1	Existe planificación y organización del trabajo.					
2	Se cuenta con lo necesario para realizar el trabajo.					
3	Se cuenta con el espacio suficiente para realizar las labores.					
4	Existe orden y limpieza en mi espacio de trabajo.					
F	EVALUACIÓN PERSONAL	5	4	3	2	1
1	Soy una persona responsable con el trabajo.					
2	Cumplo solo con las funciones señaladas.					
3	Poseo la disponibilidad de aprender algo.					
4	Soy una persona respetuosa y cordial con los superiores.					
5	Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo.					
6	Separo la relación laboral de lo personal.					
7	Me considero una persona honesta.					
8	Poseo un buen control de mis emociones.					
9	De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.					

10	Si recibiera otra opción de empleo renunciaría a la compañía BUSTRAP.					
G	CRECIMIENTO EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
1	Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar el trabajo que realizo.					
2	Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades.					
4	Me siento contento de pertenecer a la Compañía BUSTRAP.					
5	Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la compañía.					

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 30-3: Plan de mejora clima laboral

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL											
Variable	Área	Problema	Objetivo	Estrategia	Actividades	Indicador	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto Anual	Beneficios
Estructura	Toda la compañía	*La descripción de los cargos no están definidos con claridad *Las actividades no están distribuidas acorde al perfil de cada cargo *Existe una sobrecarga de trabajo	Establecer de manera formal las Funciones, Responsabilidades y Atribuciones de cada cargo.	Elaborar e implementar un Manual de Funciones y Perfiles de Cargo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar una Consultora externa para la elaboración del Manual de funciones. 2. Realizar la fiscalización de la Consultoría en base al cronograma de procesos planteados. 3. Validar el informe de la Consultoría el Gerente General. 4. Aprobar el Manual de Funciones el Directorio 5. Socializar el Manual de Funciones a través de: <ul style="list-style-type: none"> *Reuniones con los jefes inmediatos de las distintas áreas *Talleres con los conductores y personal de apoyo 6. Implementar 	*Nivel de conocimiento de los servidores Públicos de las funciones, responsabilidades y atribuciones asignadas a su cargo, descritas en el Manual de Funciones.	Comisión de calidad	Tres meses	*Consultor externo Comisión de calidad *Instalaciones de la Bustrap *Equipo de Computo *Infocus *Internet	\$ 36.000	*Establece una descripción detallada de las funciones, responsabilidades y atribuciones para cada cargo. *Permite establecer las actividades laborales en función al perfil del cargo. *Ayuda a los servidores Públicos tener claridad de las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo. *Se evita los conflictos de Rol. *Optimiza los procesos de los subsistemas de Gestión de Talento Humano *Contribuye a la distribución de un nivel de carga de trabajo adecuado y equitativo.
	Toda la compañía	Falta de claridad de la filosofía de la compañía (Misión, Visión, Valores), de las Políticas y Normas Institucionales	Conseguir que los conductores y personal de apoyo tengan un mayor conocimiento de la filosofía de la compañía (Misión, Visión, Valores), de las Políticas y de las Normas	Realizar una mayor difusión de las Políticas, Normas, Misión, Visión y de los Valores Institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones con directivos y comisiones para planificar las distintas técnicas de socialización e interiorización de las políticas, normas, misión, visión y valores institucionales. 	Nivel de conocimiento de la Filosofía de la compañía (Misión, Visión, Valores), de las Políticas y Normas Institucionales	Comisión de calidad.	Un mes	*Comisión de calidad *Trípticos *Documentos impresos *Instalaciones de la bustrap *Equipo de Computo *Infocus	\$ 132	*Mejora la orientación de los conductores y personal de apoyo en el desarrollo de las tareas laborales. *Incrementa el sentido de pertenencia hacia la compañía. *Genera mayor conocimiento en los servidores públicos


			Institucionales de modo que les permita desempeñarse de forma efectiva en su trabajo		<p>2. Realizar Talleres de socialización para los conductores y personal de apoyo</p> <p>4. Colocar las políticas y normas institucionales en las Carteleras informativas</p> <p>5. Colocar letreros con la Misión, Visión y Valores Institucionales en sitios estratégicos como por ejemplo en los pasillos de la compañía.</p>				*Internet *Letreros		acerca de la filosofía de la compañía (Misión, Visión, Valores), las políticas, y normas institucionales.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------	--	---

Elaborado por: Paucar C., 2021

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la compañía, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. **“El CLIMA LABORAL se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros”** (Idalberto, 2006, pág. 86). Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: a) perciben o experimentan los miembros de la organización y, b) Influyen sobre la conducta de estos:

Gestión del talento humano: en este apartado la Compañía de transporte intracantonal debe llevar un registro de cumplimiento de la jornada laboral, así como una planificación de las vacaciones de los empleados lo que se debe constatar en un cuadro de operaciones consolidado con la nómina de conductores en el que conste sus días de descanso y vacaciones, también la realización de la evaluación de desempeño de los trabajadores, la cual debe estar enfocada en mejorar las capacidades del talento humano.


Tabla 31-3: Programación Operativa Registro de Viajes

PROGRAMACIÓN OPERATIVA REGISTRO DE VIAJES						
						
FECHA:	00/00/0000					
PARAMETROS OPERATIVOS						
DÍA NORMAL	# DE UNIDADES	CICLO (min) POR UNIDAD	DISTANCIA ENTRE UNIDADES (km)	# VUELTAS POR UNIDAD	KILOMETROS/H POR UNIDAD	FIRMA DE CUMPLIMIENTO DE RUTAS
RUTA 01	13	07	2.5	9	22.6	
RUTA 02	13	48	1.9	9	20.3	
RUTA 03	12	11	1.9	7	25.0	
RUTA 04	10	09	2.6	10	22.1	
RUTA 05	11	09	3.1	9	31.6	
RUTA 06	8	09	3.3	10	23.0	
RUTA 07	14	10	4.0	10	33.1	
RUTA 08	14	07	4.1	6	19.5	
RUTA 09	9	15	2.4	9	27.2	
RUTA 10	8	10	2.8	9	26.5	
RUTA 11	8	15	2.6	10	18.5	
RUTA 12	9	15	2.1	10	21.9	

RUTA 13	17	06	2.1	10	24.5	
RUTA 14	18	06	2.5	10	31.2	
RUTA 15	9	10	2.6	9	12.5	
RUTA 16	10	10	2.8	9	31.7	
DÍA SABADO y DOMINGO	# DE UNIDAS	CICLO (min) POR UNIDAD	DISTANCI AENTRE UNIDADE S (km)	# VUELTA SPOR UNIDAD	KILOMETROS POR UNIDAD	FIRMA DE CUMPLIMENT O DE RUTAS
RUTA 01	13	07	2.5	9	22.5	
RUTA 02	13	08	1.9	9	20.3	
RUTA 03	12	10	1.9	7	25.0	
RUTA 04	10	12	2.6	10	22.1	
RUTA 05	11	12	3.1	9	31.6	
RUTA 06	8	12	3.3	10	23.0	
RUTA 07	14	10	4.0	10	33.1	
RUTA 08	14	18	4.1	6	19.5	
RUTA 09	5	20	3.3	9	27.2	
RUTA 10	5	15	3.4	9	26.5	
RUTA 11	5	16	3.5	10	18.5	
RUTA 12	07	15	3.2	10	21.9	
RUTA 13	17	18	2.1	10	24.5	
RUTA 14	18	08	2.5	10	31.2	
RUTA 15	5	20	3.4	9	12.5	
RUTA 16	9	12	3.3	9	31.7	
ASIGNACIÓN OPERATIVA						
PROGRAMACIÓN DE DÍAS DE TRABAJO						
DÍAS NORMALES:						
SABADOS Y DOMINGOS:						
DIAS DE TRABAJO POR UNIDAD						
MAXIMOS:						
MINIMOS:						
PROMEDIO:						
KILOMETROS A RECORRER POR UNIDAD						
MAXIMOS:						
MINIMOS:						
PROMEDIO:						

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 32-3: Rol de pagos

		
Compañía de buses de servicio de transporte Puruhá Bustrap		
Rol de pagos		
Ruc: 0691702057001 Nombre: Nº de cedula: Sueldo mensual: Días trabajados:	Remuneración mensual:	
	Fecha de ingreso:	
	Fecha de pago:	
	Sede:	
Haberes	Descuentos	
Sueldo del periodo: 0.00	IESS Aporte trabajador	0.00
	Préstamos IESS	0.00
	Impuesto a la renta	0.00
	Anticipo de sueldo	0.00
Total, ingresos: 0.00	Total, descuentos	0.00
	TOTAL, PAGAR DEL MES	
SON: 0.00		
Certifico que he recibido a entera satisfacción los valores contenidos en el presente comprobante por pago de remuneraciones, por lo cual no tengo en ningún cargo o reclamo posterior que efectuar a mi empleador		_____ Recibí conforme

Elaborado por: Paucar C., 2021

3.2.4 Gestión de la prestación del Servicio.

En la ciudad de Riobamba existen 3 cooperativas y 4 compañías de transporte urbano con un total de 184 buses los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 33-3: No. de unidades de las operadoras de buses urbanos

OPERADORA	No DE UNIDADES
COOPERATIVA Bustrap	31
COOPERATIVA LIRIBAMBA	41
COOPERATIVA PURUHA	56
COMPAÑÍA ECOTURISA	9

COMPAÑÍA BUSTRAP	13
COMPAÑÍA UNITRASEEP	28
COMPAÑÍA URBESP	6
TOTAL	184

Elaborado por: Paucar C., 2021

Los recorridos autorizados con sus respectivos números de unidades que realizan en forma rotativa las operadoras de transporte urbano de la ciudad de Riobamba son los que se detallan a continuación.

Tabla 34-3: No. de unidades y líneas de las operadoras

No DE LINEA	NOMBRE DE LA LINEA	No DE UNIDADES
1	SANTA ANA – BELLAVISTA	13
2	24 DE MAYO – BELLAVISTA	13
3	SANTA ANITA – CAMAL	12
4	LICAN – BELLAVISTA	10
5	CORONA REAL - BELLAVISTA	11
6	MIRAFLORES – BELLAVISTA	8
7	INMACULADA	14
8	YARUQUIES – UNACH	14
9	LOS PINOS – LICAN - CAMAL	9
10	SAN ANTONIO – CAMAL	8
11	PRIMAVERA – TERMINAL	8
12	SAN GERARDO – BATAN	9
13	SIXTO DURAN – 24 DE MAYO	17
14	LIBERTAD – 24 DE MAYO	18
15	UNACH – LICAN	9
16	CALPI - LA PAZ	10

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 35-3: Distancia de rutas autorizadas

N°	LINEA	RECORRIDO (KM)
1	SANTA ANA –BELLAVISTA	22,6
2	24 DE MAYO –BELLAVISTA	20,3
3	SANTA ANITA -CAMAL - MAYORISTA	25,0
4	LICAN-BELLAVISTA	22,1
5	CORONA REAL-BELLAVISTA	31,6

6	MIRAFLORES-BELLAVISTA	23,0
7	INMACULADA-EL ROSAL	33,1
8	YARUQUIES-LAS ABRAS	19,5
9	MERCADO MAYORISTA - PINOS-LICAN	27,2
10	PINOS-SAN ANTONIO	26,5
11	TERMINAL INTERPARROQUIAL-MAYORISTA	18,5
12	SAN GERARDO-BATAN	21,9
13	SIXTO DURAN-SAN MIGUEL DE TAPI	24,5
14	LIBERTAD-SAN MIGUEL DE TAPI	31,2
15	LICAN- ESPOCH -UNACH	12,5
16	CALPI-LA PAZ	31,7
PROMEDIO		23,66

Elaborado por: Paucar C., 2021

Se realizó un trabajo en campo para la verificación real del número de vueltas realizadas durante un día normal de trabajo a las diferentes líneas autorizadas que cubren las operadoras de buses urbanos, el mismo que depende de la longitud de la ruta y el número de buses, obteniendo un valor promedio de 7,2 vueltas al día.

Tabla 36-3: Número de vueltas por línea

N°	LINEA	No DE VUELTAS AL DIA
1	SANTA ANA -BELLAVISTA	9
2	24 DE MAYO -BELLAVISTA	9
3	SANTA ANITA -CAMAL - MAYORISTA	7
4	LICAN-BELLAVISTA	10
5	CORONA REAL-BELLAVISTA	9
6	MIRAFLORES-BELLAVISTA	10
7	INMACULADA-EL ROSAL	10
8	YARUQUIES-LAS ABRAS	6
9	MERCADO MAYORISTA - PINOS-LICAN	9
10	PINOS-SAN ANTONIO	10
11	TERMINAL INTERPARROQUIAL-MAYORISTA	10
12	SAN GERARDO-BATAN	10
13	SIXTO DURAN-SAN MIGUEL DE TAPI	10
14	LIBERTAD-SAN MIGUEL DE TAPI	9
15	LICAN- ESPOCH -UNACH	9
PROMEDIO		8,6

Elaborado por: Paucar C., 2021

Al analizar los datos anteriores y al tomar en consideración las medidas adoptadas por el COVID-19 referente a la capacidad máxima de usuarios y el distanciamiento social, se ve la necesidad de incrementar el número de frecuencias para resguardar la salud de los conductores, ayudantes y clientes del transporte intracantonal.

Así también se debe considerar la realización de estudios de demanda del servicio, tomando en cuenta el crecimiento de la ciudad, los sectores estratégicos y extremos en desarrollo que se van implementando en la ciudad, las horas pico, la creación de nuevas avenidas, y conjuntos habitacionales en las afueras de la ciudad.

Estos estudios ayudaran a la toma de decisiones al momento de crear nuevas frecuencias, creación de nuevas rutas, creación de nuevas paradas de buses, a la implementación de nuevas unidades a las cooperativas.

Información al pasajero: En este criterio veremos la información que se debe mostrar al pasajero, dentro de esta información se encuentra, como ejemplo la modificación a rutas establecidas (Véase figura 9-3).

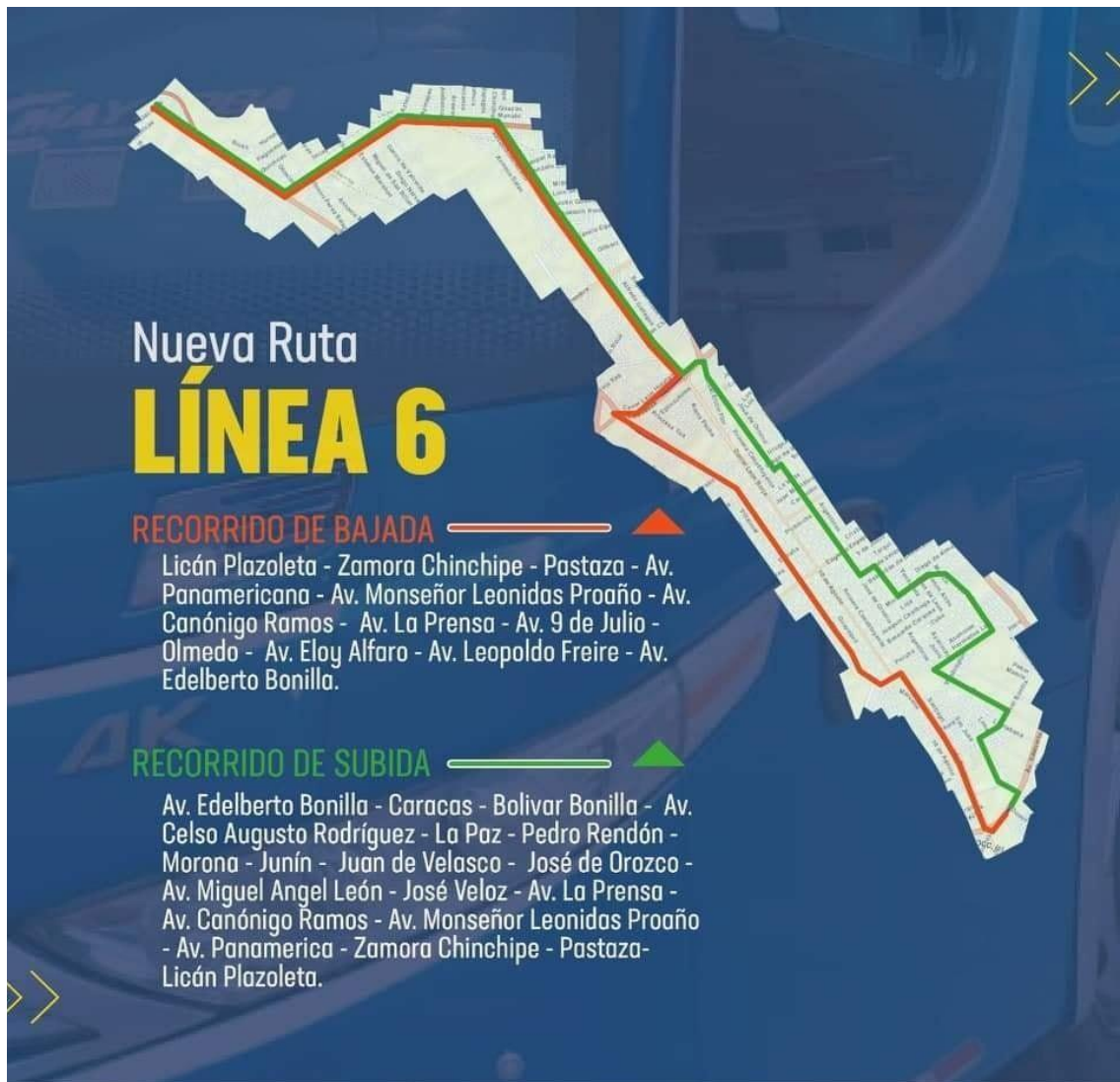


Figura 10-3: Información Nueva ruta línea 6

Fuente: Municipio de Riobamba 2020

Los usuarios se mantendrán informados en todas las paradas por un mapa que contienen las 16 rutas existentes en la ciudad, esto será de mucha ayuda para turistas que visiten nuestra ciudad, y para el público en general.

Información en el vehículo:

- Kit de seguridad

En la aplicación a lo dispuesto en el Reglamento General para la aplicación de la ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial título VIII de la revisión vehicular Art. 109 cúmplase con lo contenido en el Art. 110 IBIDEM que se debe cumplir con el kit de seguridad que será de responsabilidad del conductor llevar consigo en la unidad de transporte.

Tabla 37-3: Accesorios de Seguridad

Accesorios	Cumple	No cumple
Extintor de incendios		
Triángulos reflectivos		
Chalecos reflectivos		
Botiquín farmacéutico		

Elaborado por: Paucar C., 2021

- Información del conductor.

COMPANÍA DE BUSES DE SERVICIO DE TRANSPORTES PURUHA **BUSTRAP**

NOMBRES COMPLETOS:
N° CEDULA
FECHA DE NACIMIENTO

TIPO DE LICENCIA TIPO DE SANGRE

CODIGO PERSONAL DE CONDUCTOR DE LA COMPAÑIA

AÑOS DE EXPERIENCIA EN CONDUCIR VEHICULOS DE PASAJEROS

Figura 11-3: Información del Conductor

Elaborado por: Paucar C., 2021

La información del conductor estará impregnada en esta tarjeta que será colocada en una parte visible de la unidad para que puedan visualizar los usuarios.

En los terminales o paradas de buses debe existir:

- Información Tarifas

Tabla 38-3: Información de tarifas

Pasaje	Precio
Normal	\$ 0.30
Estudiantes, tercera edad y personas con capacidades especiales	\$ 0.15

Elaborado por: Paucar C., 2021

La tabla de información de tarifa de pasaje es única en el transporte urbano, y esta información será colocada en la parte frontal derecha del parabrisas de cada unidad.

- Líneas de emergencia y denuncias



Figura 12-3: Líneas de emergencia

Fuente: ECU 911, 2021

Estas son líneas únicas de emergencias para cualquier percance que requieran los usuarios dentro de la unidad.

- Derechos del usuario

Los usuarios que estén a bordo de la unidad de servicio de transporte urbano tienen derecho a ser tratadas cordialmente, no con insultos ni groserías por parte del conductor y ayudante. Además, que durante el viaje no haya correteos o frenazos de golpe que ponga en riesgo su seguridad. La velocidad del bus debe ser constante acorde a los km/h establecidos por la ley. No debe viajar excesivamente lento o demasiado rápido, para que se cumpla con esto se incorporará un buzón de quejas y sugerencias a un costado de la unidad, posteriormente este buzón será abierto cada semana y será evaluado por el gerente de la compañía.



Figura 13-3: Derechos de usuarios

Fuente: ECU 911, 2021

- Información Rutas y frecuencias

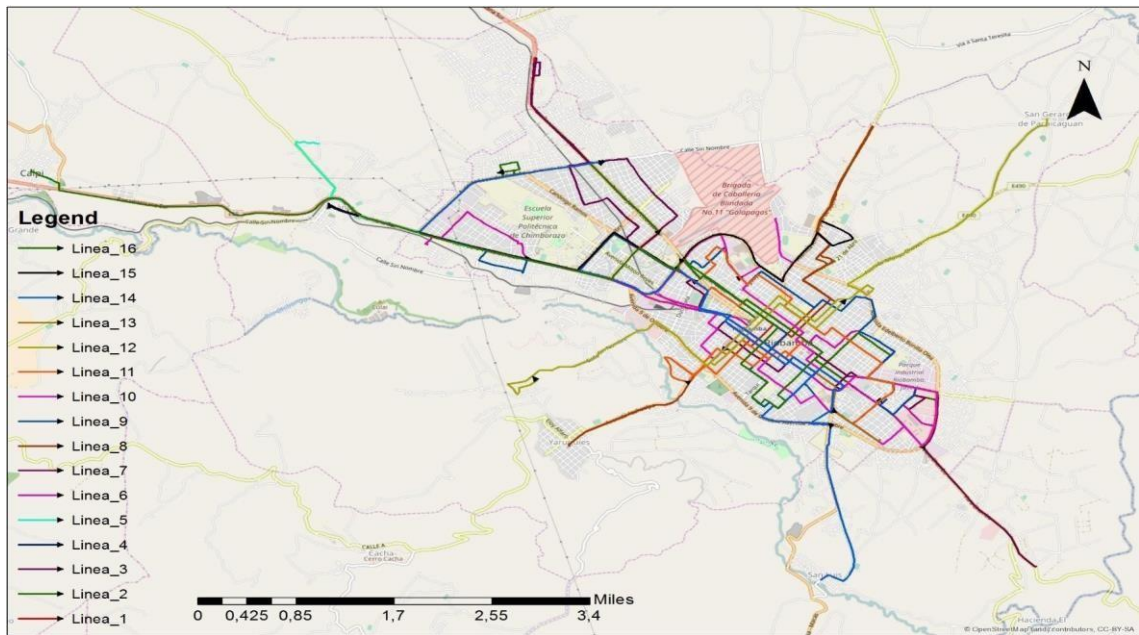


Figura 14-3: Rutas
Fuente: ECU 911, 2021

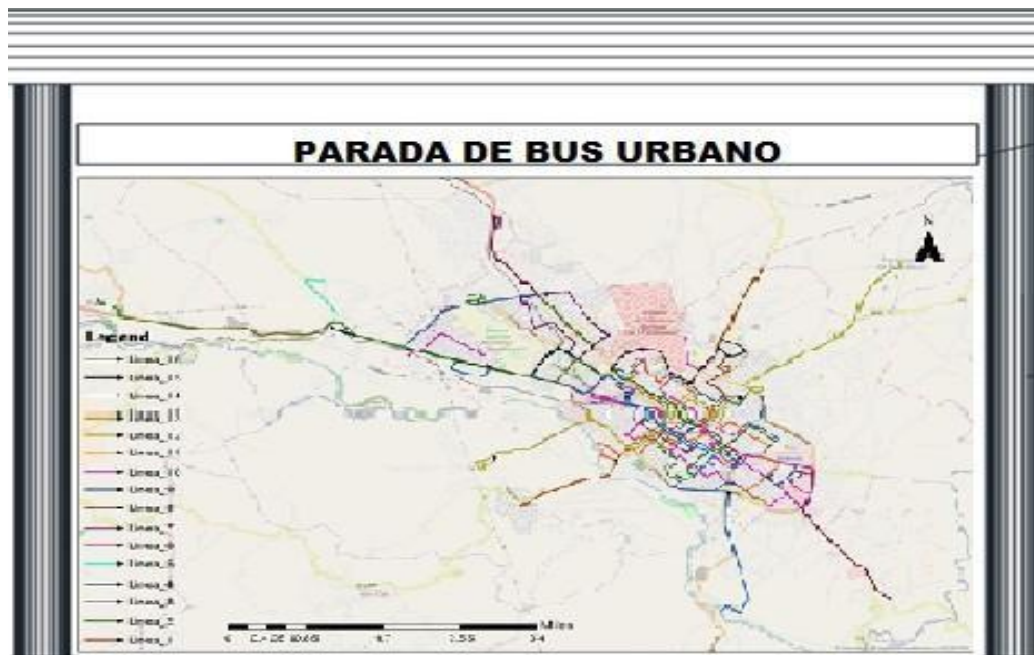


Figura 15-3: Información de rutas
Fuente: ECU 911, 2021


Estas rutas y frecuencias estarán en la mayoría de las paradas para que los usuarios tomen la mejor opción de movilizarse en cualquiera de las 16 líneas de bus intracantonal de la ciudad.

Calidad del servicio: En este ítem se debe analizar la accesibilidad del servicio lo cual hace referencia a la posibilidad que los usuarios accedan al servicio, lo cual este debe planificarse de manera estratégica para que existan paradas en lugares concurridos, de la misma condición en

barrios lejanos que no tengan dicho servicio.

Es muy importante la confiabilidad en el servicio prestado, esto implica cumplir con las rutas establecidas en los tiempos asignados, y que el usuario no tenga que esperar más del tiempo planificado para hacer uso del servicio. En la época de pandemia deberían cumplir y hacer cumplir con todos los protocolos de bioseguridad y respetándose el aforo designado por las autoridades. A demás de ello las unidades deben tener el confort necesario según las rutas estipuladas.

Tabla 39-3: Criterios de la Calidad de Servicio.

			
CRITERIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO		Si	No
NIVEL 1	NIVEL2		
1. Servicio Ofertado	Red		
	Adecuación a las necesidades		
	Fiabilidad del servicio		
2. Accesibilidad	Accesibilidad externa		
	Accesibilidad interna		
3. Información	Información general		
4. Tiempo	Duración de viaje		
	Cumplimiento de horarios		
5. Confort	Funcionalidad del equipamiento		
	Asientos y espacio para los usuarios		
	Confort del viaje		
	Condiciones ambientales		
6. Seguridad	Ergonomía		
	Protección contra agresiones		
	Prevención de accidentes		
7. Impacto Ambiental	Gestión de situaciones		
	Contaminación		
	Recursos naturales		
	Infraestructuras		

Elaborado por: Paucar C., 2021.

PROPUESTA DE INFRAESTRUCTURA DE PARADAS PARA SEVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS

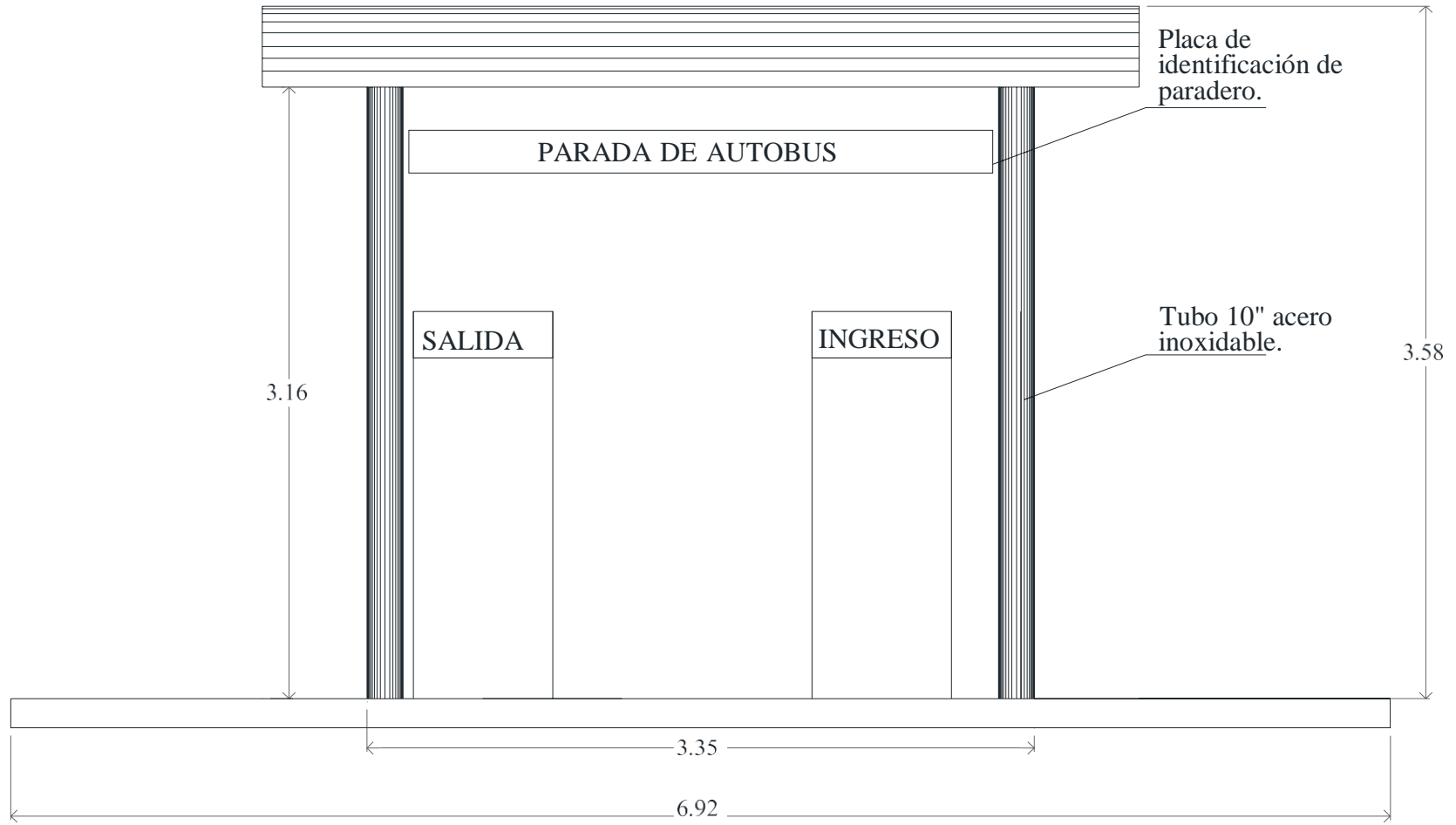


Figura 16-3: Infraestructura de paradas para servicio de calidad a los usuarios
Elaborado por: Paucar C., 2021

3.2.5 Gestión operativa, Control y Seguridad de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

Control operacional en la prestación del servicio: En este apartado se debe cumplir con una serie de requerimientos que controlan la operación de las diversas unidades de la cooperativa BUSTRAP, a continuación:

Tabla 40-3: Control operacional en la prestación del servicio

	SI	NO
Permiso de operación autorizado por la entidad reguladora		
Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de nómina de conductores y personal de apoyo operativo		
Registro documentado con el detalle biométrico de la nómina de conductores y personal de apoyo operativo		
Acta de instalación del kit de seguridad		
Reporte de funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador		
Informe del registro de GPS		
Registros documentados de salvoconductos/ frecuencias extras emitidos por el ente regulador		

Elaborado por: Paucar C., 2021.

Agencia Nacional de Tránsito

RESOLUCIÓN No. 003-DE-R.RPO-006-ANT-2012
RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN
AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ingresos No.- 11274-AC-ANT-2012 de 25 de abril de 2012 la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES ALAUSI C.T.A.", domiciliada en la ciudad de ALAUSI, provincia de CHIMBORAZO, opera bajo la modalidad de transporte de Pasajeros en Buses, solicita a este Organismo la rectificación de la resolución de Renovación de Permiso de Operación otorgada con Resolución No. 004-RPO-006-2012-ANT, suscrita el 18 de abril de 2012.

Que, los errores identificados en la resolución No. 004-RPO-006-2012-ANT, se encuentran en diferentes rutas y frecuencias generado en el Informe N.- 01497-TN-MA-DT-2011-ANT por la Dirección Técnica.

Que la Dirección Técnica de este Organismo mediante Memorando N.- 3190-DT-ANT-2012 de 13 de junio de 2012 e Informe N.- 2474-TN-MA-DT-2012-ANT de 11 de junio de 2012 recomienda rectificar la Resolución N.- 004-RPO-006-2012-ANT de la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES ALAUSI C.T.A.".

Que, el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, mediante Resolución No. 021-DIR-ANT-2011 de fecha 23 de noviembre de 2011 delega al señor Director de la Dirección Técnica la emisión de Resoluciones de Renovación de Permiso de Operación.

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 29 numeral 1) de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

RESUELVE:

1.- Rectificar la resolución No. 004-RPO-006-2012-ANT, de 18 de abril de 2012, relacionada con la Renovación del Permiso de Operación de la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES ALAUSI C.T.A.", domiciliada en la ciudad de ALAUSI, provincia de CHIMBORAZO, opera bajo la modalidad de transporte de Pasajeros en Buses, haciéndose constar lo siguiente:

1. Revertir a favor de este Organismo las rutas y frecuencias, constantes en la resolución No. 004-RPO-006-2012-ANT de 18 de abril de 2012, otorgadas por este Organismo Nacional a favor de la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES ALAUSI C.T.A.", domiciliada en la ciudad de ALAUSI; en razón a que los orígenes y/o destinos son diferentes en su retorno.

RUTA No. 03:

ORIGEN	PUNTOS INTERMEDIOS	DESTINO	FRECUENCIAS	OBSERVAC.
ALAUSI		RIOBAMBA	04:00, 05:00, 06:00, 07:00, 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00	17 frecuencias

SECRETARÍA GENERAL
Agencia Nacional de Tránsito


SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN No. 003-DE-R.RPO-006-ANT-2012
"COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES ALAUSI C.T.A."

03 JUL 2012


Figura 17-3: Ejemplo de Permiso de operación autorizado por la entidad reguladora
Fuente: ANT 2012

Tabla 41-3: Cuadro de operaciones con detalle de nómina.

					
N°	Nombre	Remuneración	Aporte IESS	Descuentos	Total, a pagar
	Conductor 1				
	Conductor 2				
	Conductor 3				
	Conductor 4				
	Conductor 5				
	Personal de apoyo 1				
	Personal de apoyo 2				
	Personal de apoyo 3				
	Personal de apoyo 4				
Total					


Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 42-3: Registro Biométrico de conductores y personal de apoyo

					
N°	Nombre	Conductor	Personal de apoyo	Hora de ingreso	Hora de salida


Elaborado por: César Paucar

Tabla 43-3: Acta de instalación del Kit de seguridad

		
Conductor:		
Unidad:		
Listado del kit de seguridad	SI	NO
Botiquín		
Extintores		
Triángulos		
Herramientas		
Linterna		
Llave de tuercas		
Firma de responsabilidad		
Nombre		
Cedula		
Fecha		

Elaborado por: Paucar C., 2021

Tabla 44-3:4 Reporte de funcionamiento del kit de seguridad

		
Conductor:		
Unidad:		
	Funcionamiento	SI
		NO
Botiquín		
Extintores		
Triángulos		
Herramientas		
Linterna		
Llave de tuercas		
Firma de responsabilidad		
Nombre		
Cedula		
Fecha		

Elaborado por: Paucar C., 2021



Figura 18-3: Informe del registro del GPS
Fuente: (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Ciudad, a los ___ días del mes _____ del 20__

Sr.
XXXXXXX
Director Provincial de _____
Agencia Nacional de Tránsito
Presente.-

Por medio del presente, yo _____ en
calidad de Gerente General de la Operadora _____ de
la provincia de _____ en el cantón _____, solicito se conceda un salvo
conducto con las siguientes características:

Origen: _____ Destino: _____
Fecha de Salida: _____
Fecha de retorno: _____
Número de pasajeros: _____
Número de placa: _____
Conductores:
1. Nombre: _____ CI: _____
2. Nombre: _____ CI: _____
Kilómetros recorridos de ida: _____
Kilómetros recorridos de vuelta: _____
Justificación del requerimiento: _____

Nota: La documentación debe adjuntarse a la solicitud, solo se procederá a recibir y revisar si la misma se encuentra completa.

Firma
GERENTE GENERAL
OPERADORA
CI: _____

Firma
PROPIETARIO DE LA UNIDAD
CI: _____

Figura 19-3:4 Ejemplo de salvoconducto

Fuente: (Hernández-Sampieri, & Torres, 2018)

Mantenimiento de la Flota: En esta etapa se busca implementar el respectivo monitoreo, seguimiento y control de manera permanente de la flota vehicular y del servicio prestado por el personal, para brindar garantías a los usuarios que los vehículos están en óptimas condiciones de operación y seguridad, por lo que es necesario estar pendiente de, la vida útil, el mantenimiento correctivo-preventivo y gestión de flota, entre otros.

Gestión de accidentes de tránsito: En este criterio se debe establecer los parámetros más importantes para que no existan accidentes de tránsito, a continuación, se presenta un Check list con los criterios más importante.

Tabla 45-3: Gestión de accidentes de tránsito

	Si	No
Seguridad Activa:		
Frenos		
Alumbrado adecuado		
Neumáticos		
Dirección		
Suspensión		
Cinturón de seguridad en todas las unidades de transporte		
Medidas preventivas.		
RTV		
Pólizas de seguro vigente		
Kits de seguridad en funcionamiento		
Check list de inspección de la unidad de transporte		
Material informativo de uso de cinturones de seguridad		
Medidas correctivas:		
Análisis de riesgos de tránsito		
Plan de acción o protocolo ante siniestros de tránsito		
Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito		

Elaborado por: Paucar C., 2021

Los responsables del monitoreo de las unidades son principalmente los conductores y ayudantes, igualmente la comisión de calidad los cuales deben controlar la idoneidad de los vehículos tanto en su integridad mecánica como de carácter estético y de comodidad hacia el cliente. En la época que actualmente estamos viviendo se debe considerar también la bioseguridad.

La comisión de calidad, junto con los conductores y el consejo de administración deberán determinad proveedores externos que abastezcan servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades de transporte, así como también los repuestos necesarios, el combustible para las unidades, los insumos de aseo de las unidades y los respectivos kits de bioseguridad para las Compañía de transporte intracantonal, sin dejar de lado a los proveedores la capacitación a los empleados, en especial a los conductores y controladores en aspectos de mecánica automotriz, atención al cliente, y capacitaciones para recuperar los puntos de la licencia de conducir.

En ese sentido la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias, mantener la infraestructura necesaria, el ambiente necesario para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

El apoyo también es determinante, los recursos de seguimiento y medición, lo cual BUSTRAP debe verificar que los recursos sean adecuados y suficientes para las actividades de seguimiento

y medición. Se debe considerar el histórico de las mediciones y esto generara confianza en la valides de los resultados de medición. En este sentido los mismos será evaluado la presión de las llantas, los tableros de las unidades, medidores de temperatura entre otros, deben ser verificados y calibrados, ser identificados, ser protegidos contra daño o deterioro que puedan invalidar los resultados de las mediciones efectuadas.

De esta cualidad se debe realizar un cronograma para la ejecución de mantenimiento preventivo de la flota vehicular, así también se debe considerar las piezas que sufren mayor desgaste y contar con stock para su pronta reparación, una planificación para el cambio de neumáticos es de vital importancia, así como también el cambio adecuado de los líquidos de los frenos, teniendo un mantenimiento oportuno de frenos. Esto ayudará a tener una mayor vida útil de los vehículos y reducirá las posibilidades de sufrir siniestros viales.

CONCLUSIONES

- Al analizar la bibliografía existente se determinó que es de suma importancia realizar la presente investigación, así como también se han encontrado que las variables que afectan directamente a la calidad de servicio del transporte Intracantonal, tales como seguridad, la confiabilidad, el confort, la frecuencia de servicio, el comportamiento de los operadores. De la misma manera se destacan el liderazgo que debe primar en la compañía, la planificación estratégica de la compañía, la evaluación del desempeño y la mejora continua del servicio y la compañía.
- La metodología aplicada en este trabajo de investigación permite determinar la situación actual de la compañía Bustrap y proponer un modelo de gestión actual acorde a la realidad de la compañía y a las bases teóricas consultadas.
- Se concluye que existe poco compromiso de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap hacia la calidad de servicio ya que al aplicar la encuesta de autodiagnóstico a la Compañía de transporte intracantonal Bustrap, basada en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094. En la gestión organizacional se encuentran valores “bajos” y “muy bajos” de porcentajes de conformidad y apenas 5 ítems con conformidad “Buena” y ningún ítem muy bueno o excelente. Dentro de la gestión Financiera se encuentran a penas 2 ítems con calificación “muy buena” y 3 ítems con calificación “buena” mientras que el resto, la conformidad se establece en bajo y muy bajo. Así como en la Gestión de conductores y personal de apoyo operativo, son pocos los indicadores que tienen calificaciones bajas y muy bajas. Por su parte en Gestión de la prestación del servicio todos los ítems se ubican desde “bueno” hasta “muy bajo”. En la evaluación de la Gestión operativa, control, seguridad y mantenimiento vehicular en la calificación es “muy bajo” en la gran mayoría de sus ítems.
- Se diseñó un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio de la compañía de transporte intracantonal Bustrap del cantón Riobamba basado en la Resolución No. ANT-NACDSGRD118-0000094, a modo de aplicación del autodiagnóstico de la compañía de transporte intracantonal Bustrap. Por ello se presenta un modelo de 5 etapas: Etapa 1: Gestión Organizacional de la Compañía de transporte intracantonal Bustrap. Etapa 2: Gestión Financiera de la Compañía de transporte intracantonal

BUSTRAP. Etapa 3 Gestión de Conductores y personal de apoyo de la compañía de transporte intracantonal BUSTRAP. Etapa 4: Gestión de la prestación del Servicio de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP. Etapa 5: Gestión operativa, Control y Seguridad de la Compañía de transporte intracantonal BUSTRAP.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que las autoridades competentes encargadas del tránsito de la ciudad de Riobamba realicen constantemente estudios enfocados principalmente en variables del servicio de transporte intracantonal como: seguridad, confiabilidad, confort, frecuencia de servicio, comportamiento de las operadoras; con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la movilidad dentro y fuera del perímetro urbano y parte del rural en la ciudad.
- La pandemia mundial causada por el Covid-19 ha provocado un cambio radical en todas las actividades del ser humano, centrándose en el sector del transporte de pasajeros se puede apreciar una reducción en el uso de este y por ende pérdidas económicas para el sector, por ello es recomendable investigar e implementar nuevos modelos enfocados en la calidad del servicio de transporte de pasajeros en todas sus modalidades con el objetivo de asegurar la salud y poder coexistir de mejor manera con este virus.
- Se puede apreciar que existe una falta de compromiso por parte de las compañías de transporte intracantonal en cuanto a calidad de servicio, por eso se recomienda que las autoridades competentes controlen de manera rigurosa a las compañías y evalúen semestralmente a las operaciones, como al servicio brindado por las mismas, además se debería realizar un trabajo de campo paulatinamente recolectando información sobre la conformidad del servicio de este modo las recomendaciones por parte de los usuarios serán ejecutadas asegurando un servicio eficiente y de calidad.
- Se recomienda implementar el modelo de gestión propuesto en esta tesis a la compañía de transporte BUSTRAP, contribuyendo a mejorar la particularidad de servicio ofrecido por la misma, generando un incremento de usuarios y por ende obtener mejor rentabilidad gozando de un mayor bienestar por parte de los ciudadanos contribuyendo a mejorar la movilidad de la ciudad de Riobamba

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
(2014) Resolución No. 108-de-ant-2014

Asamblea Nacional (2016) 1.3.3. Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión e
Suelo

Asamblea Nacional, (2008a) Constitución de la República del Ecuador

Asamblea Nacional, (2008b) Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Asamblea Nacional, (2010) Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
Descentralización

Awa Avendaño, J. M., & Malla Castro, M. J. Propuesta de modelo de gestión corporativa para
una Compañía de transporte intracantonal familiar del sector transporte público en Lima.

Barreto Merino, B. G., & Castillo Lozada, J. D. (2020). Modelo de gestión para la fusión de
operadoras de transporte interprovinciales, caso Cooperativas de Transportes de Usuarios
“Patria” y la Cooperativa de Transporte “Transvencedores” de la ciudad de Riobamba
(Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

ISO (2015) Norma ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad

Larrodé, E., Gallegos, J., & Fraile, A. (2011) Optimización de redes de transporte. Revista
Lychnos N 6

León Tomalá, G. I. (2015). Plan de acción para la mejora de la calidad en el hotel Rizzo de la
ciudad de Guayaquil.

Molinero, A., & Sánchez, I. (2002). Transporte público. Planeación, Diseño, operación y
administración. 4ta edición. Fundación ICA, AC.

Municipio de Riobamba (2015) Ordenanza N° 013-2017 Código de transporte intracantonal del cantón de Riobamba

Municipio de Riobamba (2015) Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Riobamba 2015-2030

Municipio de Riobamba (2016) Ordenanza N° 008-2016

Presidencia de la república del Ecuador (2012). Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.

Presidencia de la república del Ecuador (2017). Plan nacional de desarrollo 2017-2021 “toda una vida”

Sánchez Ambi, L. F. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001: 2015, para las cooperativas de transporte público intracantonal del cantón Riobamba-caso Cooperativa de Transportes Puruhá (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

Urdaneta, J. A., Monasterio, S., & Peña, O. (2011). Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 13(2), 237-259.

Vallejo Vélez, A. K. (2015). Servicios del transporte urbano y los derechos de los usuarios (Bachelor's thesis).

Zambrano Molina, A. G., & Murillo Castro, N. P. (2019). Modelo de gestión en procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 para una Compañía de transporte intracantonalde transporte SA en la ciudad de Guayaquil (Bachelor's thesis, Espol).



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



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

Fecha de entrega: 16/ 11 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: CÉSAR ESTALIN PAUCAR LEÓN

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

Título a optar: INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



16-11-2021
1960-DBRA-UTP-2021