



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PLAN INTEGRAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE  
LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EJECUTTRANS S.A. EN EL  
CANTÓN SANTO DOMINGO”**

**Trabajo de titulación**

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:**

**JOSÉ DANIEL ORDOÑEZ REASCOS**

Riobamba-Ecuador

2022



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

**PLAN INTEGRAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EJECUTTRANS S.A. EN EL  
CANTÓN SANTO DOMINGO**

**Trabajo de titulación**

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:**

**JOSÉ DANIEL ORDOÑEZ REASCOS**

**DIRECTOR: ING. JOSÉ LUIS LLAMUCA LLAMUCA**

Riobamba-Ecuador

2022

**©2022, José Daniel Ordoñez Reascos**

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, José Daniel Ordoñez Reascos, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de este 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, 12 de marzo del 2022



**José Daniel Ordoñez Reascos**  
**C.C. 171835513-2**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo Proyecto de Investigación: **PLAN INTEGRAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EJECUTTRANS S.A. EN EL CANTÓN SANTO DOMINGO**, realizado por el señor: **JOSE DANIEL ORDOÑEZ REASCOS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		12-03-2022
Ing. José Luis Llamuca Llamuca <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		12-03-2022
Lcda. María Fernanda Herrera Chico <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		12-03-2022

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres José Daniel Ordoñez Tobar y Lilian Lucia Reascos Benites, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Carolina, Mery y Daniela, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, muchas gracias,  
Colegas

José

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Compañía Ejecuttrans S.A., por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, a toda la Facultad de Administración de Empresas, específicamente a la Carrera de Gestión de Transporte, a mis maestros de vida al Ing. Ruffo Villa y al Ing. Marcelo Villalva, quienes aparte de ser excelentes docentes son maravillosos seres humanos, y de igual forma a la Ing. Maria Fernando Chico principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

José

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

1	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	5
1.1	Marco teórico .....	5
1.1.1	<i>Plan Integral</i> .....	5
1.1.2	<i>El transporte</i> .....	8
1.1.3	<i>Cooperativismo y economía popular</i> .....	9
1.1.4	<i>Transporte público urbano</i> .....	11
1.1.5	<i>Características generales del transporte público</i> .....	13
1.1.6	<i>La administración</i> .....	14
1.1.7	<i>Criterios de la Agencia Nacional de Tránsito para diagnosticar y construir un modelo de gestión</i> .....	15
1.1.8	<i>Método Servqual</i> .....	20
1.1.8.1	<i>Satisfacción del usuario por el método Servqual</i> .....	21
1.1.9	<i>Marco conceptual</i> .....	22
1.2	Idea a Defender .....	23
1.3	Variables.....	24

## CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO.....	25
2.1	Modalidad de la Investigación .....	25
2.2	Tipos de investigación .....	25
2.2.1	<i>Bibliográfica – Documental</i> .....	25
2.2.2	<i>Exploratoria</i> .....	25
2.2.3	<i>Descriptivo</i> .....	26



2.3	Modalidad de estudio.....	26
2.3.1	<i>Transversal.....</i>	26
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos .....	26
2.4.1	<i>Métodos.....</i>	26
2.5	Técnicas .....	27
2.5.1	<i>Observación directa .....</i>	27
2.6	Población y muestra.....	28
2.6.1	<i>Población.....</i>	29
2.6.2	<i>Muestra.....</i>	30

### CAPÍTULO III

3.1	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
3.3.1	<i>Resultado de la entrevista realizada al gerente de la compañía Ejecuttrans S.A .....</i>	32
3.3.2	<i>Resultado de la lista de chequeo de información al pasajero.....</i>	33
3.3.3	<i>Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del transporte público de la compañía Ejecuttrans .....</i>	43
3.3.4	<i>Resultado de las encuestas de percepción aplicadas a los usuarios de la compañía de transporte urbano EJECUTTRANS S.A. ....</i>	46
3.3.5	<i>Resultado de la capacidad de respuesta del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans .....</i>	49
3.3.6	<i>Resultado de las preguntas relacionadas con la seguridad del transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans .....</i>	50
3.3.7	<i>Resultado de las preguntas relacionadas con la empatía del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans: .....</i>	51
3.3.8	<i>Resultado expectativa esperada de los usuarios por el servicio ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A. ....</i>	52
3.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	56
3.2.1	<i>Generalidades de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A. ....</i>	56
3.2.2	<i>Etapas del diseño de un Plan Integral para la prestación del servicio de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A. ....</i>	57
3.2.3	<i>Definición de los objetivos .....</i>	57
3.2.4	<i>Elaboración de las estrategias .....</i>	58
3.3	Desarrollo de las estrategias.....	60
3.4	Análisis de los costos de implementación .....	101
3.5	Plan de acción.....	102
	CONCLUSIONES.....	104

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Aspectos del transporte relacionado con la tecnología.....	11
<b>Tabla 2-1:</b> Componentes del sistema de transporte .....	13
<b>Tabla 3-1:</b> Características de la administración.....	14
<b>Tabla 4-1:</b> Proceso de administración .....	15
<b>Tabla 5-1:</b> Criterios para la construcción del modelo de gestión .....	16
<b>Tabla 6-1:</b> Dimensiones de la metodología Servqual .....	21
<b>Tabla 7-1:</b> Brechas del modelo Servqual.....	22
<b>Tabla 8-3:</b> Componente gestión a la prestación de servicio.....	31
<b>Tabla 9-3:</b> Resultado de la entrevista .....	32
<b>Tabla 10-3:</b> Información rutas y frecuencias .....	33
<b>Tabla 11-3:</b> Las unidades disponen de información de las tarifas .....	34
<b>Tabla 12-3:</b> % Flota vehicular con kit de seguridad .....	35
<b>Tabla 13-3:</b> Información de servicios a bordo y derechos del usuario.....	36
<b>Tabla 14-3:</b> Disponen las unidades de transporte de información de líneas de emergencia y denuncias .....	37
<b>Tabla 15-3:</b> Número de disco de la unidad en lugares visibles.....	38
<b>Tabla 16-3:</b> Las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes ..	39
<b>Tabla 17-3:</b> Las unidades disponen de información de origen, destino y paradas .....	40
<b>Tabla 18-3:</b> Las unidades disponen de información de los derechos del usuario.....	41
<b>Tabla 19-3:</b> Las unidades disponen de información del conductor.....	42
<b>Tabla 20-3:</b> Género .....	43
<b>Tabla 21-3:</b> Edad.....	44
<b>Tabla 22-3:</b> Seleccione una línea de bus .....	45
<b>Tabla 23-3:</b> Resultado del análisis relacionado a los elementos tangibles del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans .....	46
<b>Tabla 24-3:</b> Escala de calificación.....	46
<b>Tabla 25-3:</b> Resultado del análisis de la fiabilidad del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans S.A. ....	47
<b>Tabla 26-3:</b> Escala de calificaciones .....	47
<b>Tabla 27-3:</b> Resultados de la capacidad de respuesta del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans .....	49
<b>Tabla 28-3:</b> Escala de calificaciones .....	49
<b>Tabla 29-3:</b> Seguridad del transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans .....	50
<b>Tabla 30-3:</b> Escala de calificaciones .....	50

<b>Tabla 31-3:</b> Empatía del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans.....	51
<b>Tabla 32-3:</b> Escala de calificaciones .....	51
<b>Tabla 33-3:</b> Resultado expectativa esperada de los usuarios por el servicio ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A.....	52
<b>Tabla 34-3:</b> Escala de calificaciones .....	53
<b>Tabla 35-3:</b> Cálculo de las brechas.....	54
<b>Tabla 36-3:</b> Resultado de las brechas .....	54
<b>Tabla 37-3:</b> Análisis FODA .....	59
<b>Tabla 38-3:</b> Estrategia 1 .....	60
<b>Tabla 39-3:</b> Manual de funciones de la asamblea general .....	65
<b>Tabla 40-3:</b> Manual de funciones del concejo de administración.....	66
<b>Tabla 41-3:</b> Manual de funciones del consejo de vigilancia .....	67
<b>Tabla 42-3:</b> Comisiones especiales .....	68
<b>Tabla 43-3:</b> Manual de funciones del presidente.....	69
<b>Tabla 44-3:</b> Manual de funciones del gerente.....	70
<b>Tabla 45-3:</b> Manual de funciones del secretario.....	71
<b>Tabla 46-3:</b> Manual de funciones del asesor legal.....	72
<b>Tabla 47-3:</b> Manual de funciones del contador .....	73
<b>Tabla 48-3:</b> Manual de procesos del conductor.....	74
<b>Tabla 49-3:</b> Manual de procesos del auxiliar.....	75
<b>Tabla 50-3:</b> Gestión de la prestación del servicio buzón de quejas y sugerencias .....	76
<b>Tabla 51-3:</b> Estrategia 2 .....	78
<b>Tabla 52-3:</b> Estrategia 3 .....	80
<b>Tabla 53-3:</b> Escala de calificaciones .....	81
<b>Tabla 54-3:</b> Actividades de seguimiento .....	81
<b>Tabla 55-3:</b> Estrategia 4 .....	83
<b>Tabla 56-3:</b> Presupuesto de la capacitación.....	88
<b>Tabla 57-3:</b> Cronograma de capacitación.....	88
<b>Tabla 58-3:</b> Estrategia 5 .....	89
<b>Tabla 59-3:</b> Presupuesto de capacitación.....	93
<b>Tabla 60-3:</b> Cronograma de capacitación .....	94
<b>Tabla 61-3:</b> Estrategia 6 .....	95
<b>Tabla 62-3:</b> Contenido de las charlas planificadas .....	96
<b>Tabla 63-3:</b> Modelo de volantes para los usuarios de las unidades de transporte .....	97
<b>Tabla 64-3:</b> Presupuesto publicidad .....	97
<b>Tabla 65-3:</b> Estrategia 7 .....	98
<b>Tabla 66-3:</b> Lista de chequeo .....	99

<b>Tabla 67-3:</b> Análisis de los costos de implementación .....	101
<b>Tabla 68-3:</b> Plan de acción .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b> Información Rutas y frecuencias.....	33
<b>Gráfico 2-3:</b> Las unidades disponen de información de las tarifas .....	34
<b>Gráfico 3-3:</b> % Flota vehicular con kit de seguridad .....	35
<b>Gráfico 4-3:</b> Información de servicios a bordo y derechos del usuario.....	36
<b>Gráfico 5-3:</b> Disponen las unidades de transporte de información de líneas de emergencia y denuncias .....	37
<b>Gráfico 6-3:</b> Número de disco de la unidad en lugares visibles.....	38
<b>Gráfico 7-3:</b> Las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes .	39
<b>Gráfico 8-3:</b> Las unidades disponen de información de origen, destino y paradas .....	40
<b>Gráfico 9-3:</b> Las unidades disponen de información de los derechos del usuario.....	41
<b>Gráfico 10-3:</b> Las unidades disponen de información del conductor.....	42
<b>Gráfico 11-3:</b> Género .....	43
<b>Gráfico 12-3:</b> Genero .....	44
<b>Gráfico 13-3:</b> Seleccione una línea de bus .....	45
<b>Gráfico 14-3:</b> Resultado de la Expectativa vs Percepción del servicio .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1.</b> Estructura general de un plan integral.....	6
<b>Figura 2-2.</b> Pasos, acciones y procedimientos de un plan integral.....	7
<b>Figura 3-1.</b> Ámbitos del transporte.....	9
<b>Figura 4-1.</b> Clases de servicio de transporte terrestre .....	9
<b>Figura 5-1.</b> Proceso de la administración .....	14
<b>Figura 6-2.</b> Cantón Santo Domingo .....	29
<b>Figura 7.3:</b> Ubicación de la sede de empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A. .....	56
<b>Figura 8-3:</b> Organigrama estructural de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.....	57
<b>Figura 9-3:</b> Organigrama funcional de la compañía Ejecuttrans .....	64
<b>Figura 10-3:</b> Formato para quejas y sugerencias .....	77
<b>Figura 11-3.</b> Información de las unidades .....	79

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A:** Encuesta de percepción dirigida a los usuarios

**Anexo B:** Encuesta dirigida a los usuarios de transporte público de la compañía de transporte  
Ejecuttrans

**Anexo C:** Lista de chequeo

**Anexo D:** Entrevista dirigida al gerente de la compañía



## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como propósito, desarrollar un plan integral para la prestación del servicio de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. en el cantón santo domingo con la finalidad de analizar la prestación de servicio que oferta la compañía de transporte público urbano Ejecuttrans S.A., mediante la aplicación de instrumentos de investigación para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos se determinó que la institución carece de aspectos relacionados con la organización y procesos establecidos con la prestación de servicio, se evidencio que el 100% de las unidades no disponen de un buzón de quejas y sugerencias por lo que no se ha establecido ningún proceso de respuestas. Se identificó que el 70% de las unidades no disponen de información en los vehículos como son las rutas, frecuencias y números de emergencia. En lo que corresponde a los datos de tarifas solamente el 21% de unidades tiene instalado esta información en los vehículos por lo cual se establecieron estrategias de solución como son: Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución; diseño de publicidad informativa para colocar en las unidades; plan de seguimiento por parte del concejo de vigilancia para el cumplimiento de la normativa del 100% de los socios y las unidades de transporte. Se recomienda a los directivos de la institución tomar en consideración el presente estudio técnico con lo cual se pretende mejorar el nivel de servicio prestado por la compañía de transporte Ejecuttrans de la ciudad de Santo Domingo.

**Palabras clave:** <TRANSPORTE URBANO>, <ESTRATEGIAS>, <PLAN INTEGRAL>, <PRESTACIÓN DE SERVICIO>, <SERVQUAL>, <ADMINISTRACIÓN>, <SANTO DOMINGO (CANTÓN)>.



## ABSTRACT

The purpose of this degree work was to develop an integral plan for the provision of the service of the transportation company Ejecuttrans S.A. in Santo Domingo canton with the purpose of analyzing the service offered by the urban public transportation company Ejecuttrans S.A., through the application of research instruments to obtain quantitative and qualitative data, it was determined that the institution lacks aspects related to the organization and processes established with the provision of service, it was found that 100% of the units do not have a mailbox for complaints and suggestions, and therefore no response process has been established. It was identified that 70% of the units do not have information on the vehicles, such as routes, frequencies, and emergency numbers. Only 21% of the units have this information installed on the vehicles, and therefore, strategies for solutions were established, such as the following: Restructuring of the functions manual, structural and functional organization chart of the institution; design of informative publicity to be placed in the units; follow-up plan by the supervisory council for compliance with the regulations of 100% of the members and transportation units. It is recommended that the managers of the institution take into consideration the present technical study with which it is intended to improve the level of service provided by the transportation company Ejecuttrans in the city of Santo Domingo.

**Key words:** <URBAN TRANSPORTATION>, <STRATEGIES>, <INTEGRAL PLAN>, <SERVICE PROVISION>, <SERVQUAL>, <ADMINISTRATION>, <SANTO DOMINGO (CANTON)>.



CARINA  
FERNANDA  
VALLEJO  
BARRENO

Firmado  
digitalmente por  
CARINA  
FERNANDA  
VALLEJO BARRENO

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación se ha desarrollado en una estructura establecida por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la facultad de Administración de Empresas, la misma que consta de tres capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, se considera el marco teórico referencial que sustenta de manera científica el desarrollo del trabajo de titulación. Los criterios de diferentes autores que se relacionan con la temática actual permitieron considerar ciertos aspectos técnicos. Se elaboró el marco conceptual, el cual establece una serie de conceptos necesarios para el desarrollo del presente documento.

El Capítulo II, consta el marco metodológico, en esta sección se estableció: la modalidad el tipo, los métodos e instrumentos de la investigación, que son necesarios tomar en consideración para sustentar de forma adecuada los datos del fenómeno en estudio.

El Capítulo III, comprende los resultados del trabajo de campo que permitió dar un criterio adecuado sobre la situación actual, analizar el entorno en que se produce un determinado evento que forma parte de la investigación. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones desde una perspectiva profesional y técnica que se ha adquirido a lo largo de la realización de la investigación.

### **Antecedentes investigativos**

En el año de 1991 el Departamento Nacional de Planeación de la República Colombiana presentó el “Plan Integral de Transporte Urbano de Bogotá”, en este proyecto se definen los viajes diarios y como se han incrementado en un 50% en la última década, lo que evidentemente aumentó el parque automotor (Departamento Nacional de Planeación, 1991).

El objetivo elemental de este proyecto es mejorar el transporte público, a través de la reestructuración de las instituciones distritales del transporte, para que exista un mayor privilegio para las troncales del transporte público. Se plantea organizar el tráfico que existe en corredores de alta demanda para incrementar la velocidad promedio de los vehículos que realizan el transporte, así también como construir una infraestructura de paraderos adecuada incrementando la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía. Es importante resaltar que se creó la Secretaría de Tránsito y Transporte, por ende, de forma global el Plan busca generar una mayor organización dentro del sector, con la finalidad de mejorar la eficiencia al momento de solucionar los problemas de transporte.

El proyecto se encuentra sustentado dentro de cuatro líneas que son: Consolidación de una red vial primaria y secundaria, se enfoca en financiar y crear un sistema administrativo, en donde se mejoren las condiciones de operación de la red, enfocados además en dar un mantenimiento adecuado a las vías; accesos y terminales de barrio, el objetivo de esta línea es habilitar vías de tráfico medio, zonas de escasos recursos y densamente pobladas, para así lograr facilitar el transporte público, además de construir paraderos terminales de buses; apoyo institucional, esta línea por su lado tiene por finalidad dotar a la administración distrital de la capacidad para poder planificar el transporte; y la troncal, corredores y manejo de tráfico, considera la culminación de varios proyectos que permitirán que el Plan se pueda ejecutar de forma eficiente.

El proyecto denominado: Plan estratégico para la empresa transportes el Sol de Piura año 2018, con la finalidad de direccionar la gestión de la institución en los próximos cuatro años. Se hizo uso de las matrices de evaluación de factores externos e internos, además de la matriz del perfil competitivo, y se evidencio, un bajo desempeño en la evasión de amenazas y aprovechamiento de oportunidades, pero también una posición competitiva fuerte frente a la competencia y una posición interna media. Se desarrolló un análisis FODA, que permitió definir estrategias de: la creación de un área de planificación, el desarrollo de proyectos de modernización de flota que impulsen el uso de vehículos eléctricos, renovación de unidades con más de 8 años de antigüedad a la vez que se mejora historial crediticio, con lo cual se espera mejorar las actividades que realiza la institución en relación a la prestación del servicio (Navarro & Rojas, 2018).

### **Planteamiento del Problema**

Según, las cifras emitidas por la Empresa Pública Municipal de Transporte de Santo Domingo a través de las resoluciones EPMT-SD-VQM-RSE-2015-001 y EPMT-SD-GG-HVV-2017-RCT-URBANO, afirman que desde el mes de enero del 2015 a Julio del 2017 la redistribución de rutas para el transporte público urbano que opera dentro de la jurisdicción del cantón Santo Domingo trajo consigo una reducción de la demanda de usuarios hasta en un 11.96% a ello también se le une escenarios como la congestión vehicular e inseguridad ciudadana en el transporte público.

En el año 2021 en el ámbito operativo, en cuanto a la prestación de servicio de transporte público en la ciudad de Santo Domingo, está a cargo de cinco operadoras de transporte las cuales son: Transmetro, Rio Toachi, Ejecuttrans, Tsáchilas y Rumiñahui; todas operan un total de 32 líneas o rutas. La compañía de transporte Ejecuttrans S.A, en la actualidad posee alrededor de 89 vehículos los que se encuentran dando el servicio de transporte público urbano sobre el anillo vial del cantón Santo Domingo.

Se identificó que la operadora de transporte público urbano Ejecuttrans S.A., carece de una estructura organizacional adecuada que permitan llevar a cabo una correcta planificación de los servicios prestados por la institución a la ciudadanía, por otro lado se evidencio que la demanda de usuarios que hacen uso cotidiano del servicio, ha ido disminuyendo progresivamente a causa de la desconcentración de la ciudad, generaba un gran dinamismo de consumo hacia los principales bienes comerciales, así mismo la construcción civil de una nueva infraestructura vial dentro de la periferia urbana, ha incrementado de manera exponencial la inversión comercial y privada dentro de estos sectores, desencadenando con ello una transformación en la movilidad de los usuarios que han optado por el desplazamiento a pie sin la necesidad de utilizar el transporte público urbano.

### **Justificación**

Un aspecto muy importante que se debe tomar en cuenta es que la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. es parte elemental de un sistema global de transporte público de la ciudad, el cual debe estar direccionado a poseer estrategias con énfasis en el servicio prestado al usuario donde este opera a un largo plazo, por otro lado, se debe tomar en consideración que la elaboración de proyectos de transporte con orientación hacia el mejoramiento de la prestación del servicio, este término ha sido un concepto que ha ido variando con el pasar del tiempo y cuyos componentes principales estas conformados por aspectos económicos, ambientales y sociales, en cuanto al aspecto metodológico, es indispensable establecer y diagnosticar la situación actual, para ello será necesario emplear métodos, técnicas e instrumentos de investigación que generen datos confiables y verídicos, cuyo resultado brindaran el sustento técnico para el desarrollo del estudio planteado.

Al momento, se evidencio que la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. carece de un plan integral para la prestación del servicio que permita en el cantón Santo Domingo mejorar la percepción del usuario ante la movilización en las unidades de la institución, este proyecto trae consigo varias acciones y estrategias que se enfocan en políticas internas relacionadas a la calidad del servicio, que a partir de la etapa de diseño de la propuesta, todos y cada uno de los lineamientos estructurados podrían ser implementados por los socios que se encuentran con falencias, alcanzando así altos grados de satisfacción en la calidad de servicio, es por ello que este plan integral es una herramienta administrativa y técnica que ayude a mejorar las distintas condiciones que comúnmente mantiene la compañía Ejecuttrans S.A., transformando totalmente el eje de cultura organizacional direccionándola a una calidad de servicio con desarrollo en lo económico, ambiental y social.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar el plan integral de prestación de servicio de la compañía de transporte Público Urbano Ejecuttrans S.A. en el cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, para el mejoramiento de la operación y calidad del servicio.

### **Objetivos Específicos**

- Recopilar información que permita conocer la situación actual de la prestación de servicio de la Compañía de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S.A
- Analizar la prestación de servicio que oferta la compañía de transporte público urbano Ejecuttrans S.A., mediante la aplicación de instrumentos de investigación para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos.
- Proponer estrategias de solución, mediante el diseño de un Plan Integral con enfoque en la prestación del servicio para mejorar el proceso operativo de la compañía de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 Marco teórico

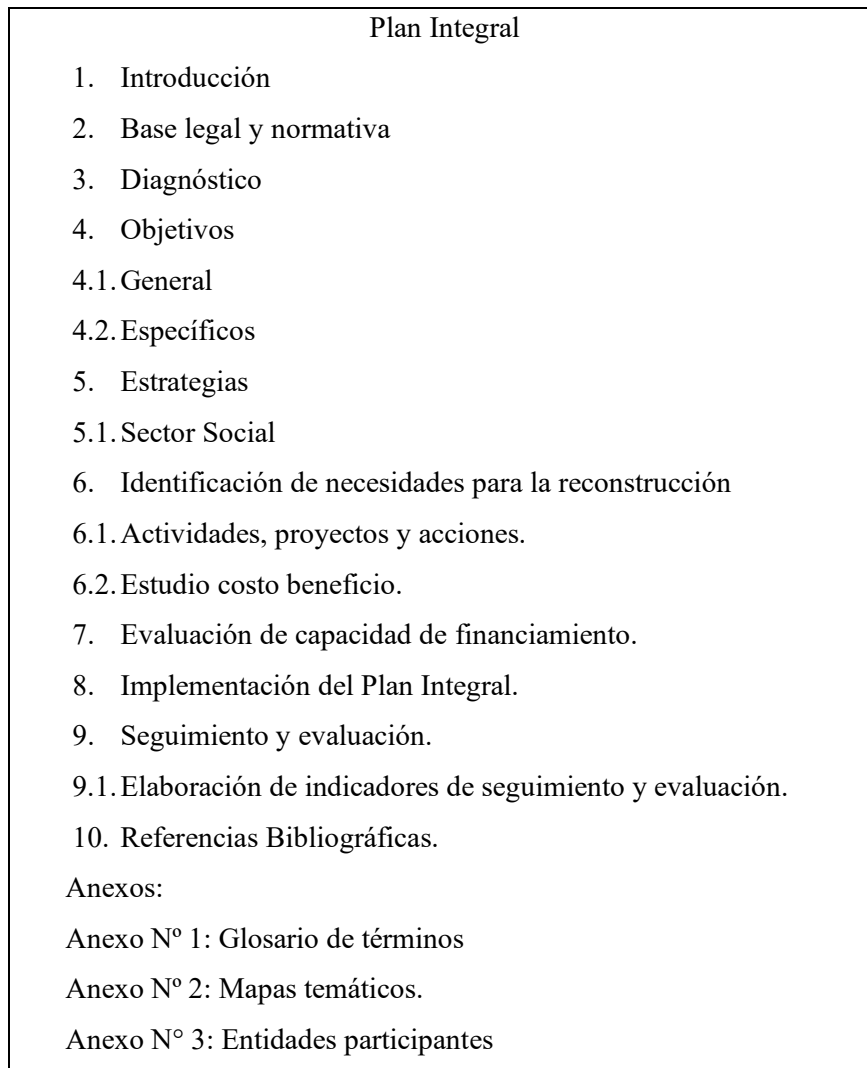
##### *1.1.1 Plan Integral*

Es una herramienta de planificación estratégica muy importante, implementada de manera colectiva y participativa. El objetivo general es garantizar un sistema integrado, eficiente y competitivo que optimice la distribución de pasajeros e incorpore procesos y tecnologías que promuevan la sostenibilidad y los estándares ambientales locales (Adjiman & Picco, 2021).

##### *1.1.1.1 Fases de un Plan Integral*

Un Plan Integral contempla diferentes etapas dentro de las cuales se identifican (CENEPRED, 2016):

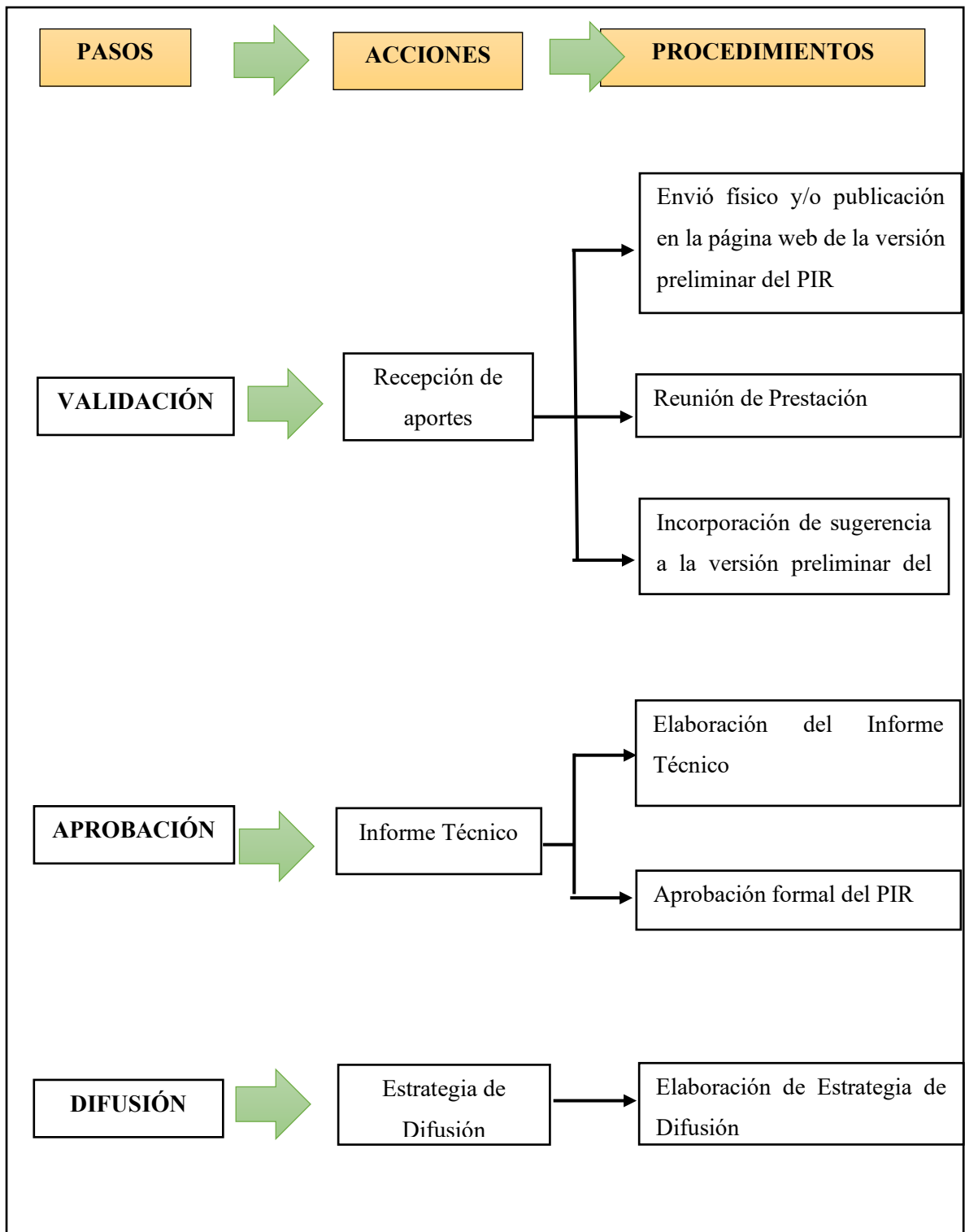
- **Planificación y Organización:** Esta fase involucra la implementación de una serie de actividades que guiarán el desarrollo de un plan integrado. Esto se basa en cinco actividades claves que formarán el punto de partida y la visión para lograrlo, a saber: reunión del grupo de trabajo, determinación del alcance, identificación de los participantes correctos, formación de un equipo técnico y preparación del plan de acción, trabajo.
- **Diagnóstico:** En esta fase se realiza una recopilación de información en donde se obtiene la mayor cantidad de documentos referentes a instrumentos técnicos o normativos físicos o digitales ya que serán el insumo principal que permitirá conocer la situación actual del objeto de estudio.
- **Formulación:** La presentación del “formato en físico” del Plan Integral, es necesario se estructure y presente según se muestra en el siguiente esquema:



**Figura 1-1.** Estructura general de un plan integral  
Fuente: CENEPRED (2012)

- **Aprobación y Evaluación:** Se forma la fase final de la formulación. Esta fase tiene como objetivo legitimar y formalizar el proceso y, como tal, requiere la amplia participación de todos los miembros del grupo de trabajo.





**Figura 2-2.** Pasos, acciones y procedimientos de un plan integral  
Fuente: CENEPRED

### ***1.1.2 El transporte***

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

#### *1.1.2.1 Elementos que conforman el transporte*

Para (Heras, 2014) los elementos que conforman el transporte son los siguientes:

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

#### *1.1.2.2 Modalidades del transporte*

Según (Carrasco, 2019), la forma de desplazar un producto de un lugar a otro cambia, considerando que una modalidad se somete a la infraestructura en el que se moviliza el vehículo que va a transportar dicho producto. Existen 4 modalidades que se detallan continuación:

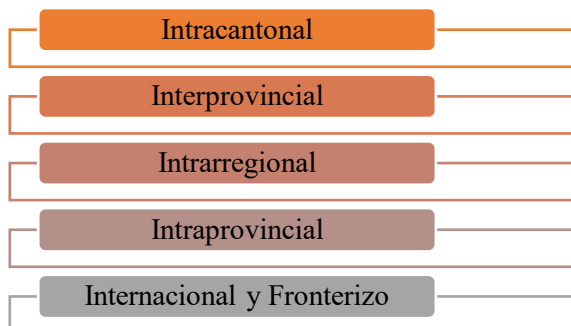
- a) Terrestre:
- b) Marítimo/fluvial
- c) Aéreo
- d) Otros: oleoductos, tuberías, cintas transportadoras.

#### *1.1.2.3 Transporte Terrestre*

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

#### 1.1.2.4 Ámbitos del transporte

El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación:



**Figura 3-1.** Ámbitos del transporte  
Fuente: (Asamblea Constituyente, 2014)

Intracantonal: Se considera un servicio de transporte público intracantonal a todos aquellos medios de movilización terrestre que poseen un contrato de operación dentro de los límites de un cantón los cuales han sido emitidos por los organismos autorizados tales como GAD Municipales o Metropolitanos, o por parte de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Asamblea Constituyente, 2014).

#### 1.1.2.5 . Clases de servicios de transporte terrestre

Se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:



**Figura 4-1.** Clases de servicio de transporte terrestre

Fuente: (Asamblea Constituyente, 2014)

#### 1.1.3 Cooperativismo y economía popular

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), Las cooperativas son consideradas como un conjunto de personas que integran la sociedad, pueden ser productores, vendedores o consumidores, su objetivo es realizar alguna actividad económica por lo que su intervención en el campo del sector económico traerá resultados favorables en términos monetarios y económicos.

Las cooperativas de servicios pueden ser empresas, profesionales o constituidas por corporaciones. El objeto de estas organizaciones es brindar servicios a las personas que necesitan viajar de origen a destino, ya sea por estudios, trabajo, entretenimiento, compras, a través de donaciones en efectivo de los usuarios. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

#### *1.1.3.1 Clasificación de las cooperativas*

Dentro de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), se describen las siguientes clases de Cooperativas:

- **Art.24.-** Cooperativas de producción. Los socios que la conforman desempeñan actividades agropecuarias, pesqueras, artesanales, industriales o textiles.
- **Art.25.-** Cooperativa de consumo. - Son aquellas que abastecen a los socios con artículos de primera necesidad como productos de artesanías abonos y herramientas.
- **Art.26.-** Cooperativa de vivienda. – Esta clase de cooperativas tiene por objeto la adquisición de muebles o la ejecución de obras de urbanización.
- **Art.27.-** Cooperativas de ahorro crédito. – Enfocadas específicamente con las actividades financieras.
- **Art.28.-** Cooperativas de servicios.- Basado específica y principalmente en satisfacer varias necesidades comunes socios o comunidades, que puedan tener las mismas necesidades relacionadas con las características de los empleados, tales como: laborales, transporte, provisión de vivienda y salud. (Asamblea Constituyente, 2011).

#### *1.1.3.2 Cooperativas de transporte*

Es un grupo de socios profesionales o conductores que atienden necesidades internas o externas, transportan personas o mercancías, permitiendo al responsable trabajar de forma directa y organizada en beneficio de la comunidad o usuario. Incluye el territorio del país donde se presta el servicio. (Sociedades Mercantiles, 2020).

### **1.1.4 Transporte público urbano**

Un sistema de transporte que sigue una ruta fija, un horario predeterminado y puede ser utilizado por cualquier persona por una tarifa fija. Este es un servicio de transporte con rutas, frecuencias, horarios y paradas dispuestas para que las personas que necesitan trasladarse de un lugar a otro puedan acceder al servicio y satisfacer sus necesidades de viaje a un costo razonable. (Moliner Molinero & Sánchez Arellano, 2005)

#### **1.1.4.1 Características del Transporte Público Urbano**

Entre las características que posee el transporte público urbano se detallan: (Moliner Molinero & Sánchez, 2005):

**Tipo de derecho de vía:** La parte de una carretera o acera por donde pasan vehículos, incluidos los peatones. Esta precedencia puede presentarse en tres formas diferentes, capaces de representar uno o más tipos de precedencia a lo largo de una vía, a saber:

**Tecnología:** Se encuentra estrechamente relacionada con dos aspectos principales: las características del camino mismo y características mecánicas de las unidades de transporte. En algunos casos estas dos características están relacionadas entre sí y se tienen componentes que se puede considerar:

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

<b>Componentes</b>	<b>Descripción</b>
<b>Soporte</b>	Es el contacto vertical entre la unidad de transporte y la superficie de rodamiento sobre la que se transfiere el peso mismo del vehículo.
<b>Guía</b>	La cual se refiere a la forma que permite controlar al vehículo en sus movimientos laterales, presentándose dos tipos fundamentales: los sistemas que son dirigidos desde el vehículo a través de un volante, como es el caso de un autobús, trolebús o automóvil o aquellos sistemas que su control lateral viene dado por las guías o rieles con que cuentan.
<b>Control</b>	La cual es la forma que permite regular los movimientos de las unidades de transporte que operan en un sistema, pudiendo ser manual – visual; manual-señal o bien; completamente automático.
<b>Tipo de servicio</b>	Se refiere a los tipos de rutas que se presentan en el sistema y a la forma y horario en que opera el sistema de transporte.
<b>Tipo de ruta</b>	Las cuales pueden ser de frecuencia intensiva cuando se presta servicios de baja velocidad con altas densidades de viajes dentro de pequeñas áreas, como lo son los servicios de transporte en aeropuertos, los servicios especiales en los centros históricos. Asimismo, se tienen las rutas de

	transporte urbano, las cuales son las que cubre el servicio en una ciudad y, finalmente, las rutas de transporte regional o suburbanas que permiten obtener altas velocidades con pocas paradas a lo largo del trayecto y sirviendo a viajes de cierta longitud dentro de un área metropolitana.
<b>Tipo de Operación</b>	La cual se puede clasificar en: servicios locales el cual se presta haciendo uso extensivo de todas las paradas a lo largo de la ruta; servicio de paradas alternas, el cual busca alternar el servicio en las paradas a lo largo de una ruta con el fin de acelerar la prestación misma del servicio y; el servicio expreso en que se busca lograr velocidades comerciales altas mediante el espaciamiento de las paradas por arriba del promedio del sistema.
<b>Hora de operación</b>	Se puede clasificar a su vez en: horario regular, en el que se encuentran la mayoría de las rutas que conforman el sistema de transporte básico; horario pico, el cual se compone por rutas operadas durante las horas de máxima demanda, siendo generalmente radiales de la periferia al centro histórico y operando exclusivamente durante días hábiles. Finalmente, los servicios especiales que operan durante eventos, en casos de emergencia o bien, como servicios de transporte contratados para un determinado viaje.

**Fuente:** Molinero & Sánchez, 2005

#### *1.1.4.2 Componentes del Transporte Colectivo Urbano*

Este componente guarda una estrecha relación sobre los temas relacionados a la planificación y operación del transporte urbano, se detallan diversos elementos dentro del sistema, describiendo dentro los componentes físicos los siguientes:

- Vehículos.
- Vías o derechos de vía
- Paradas, estaciones y terminales
- Garajes, depósitos o patios y talleres
- Sistema de control, incluye equipos para la detección y comunicación
- Sistema de suministros y energías
- Ruta o línea, entendidas como un conjunto y vías o derechos de vía que sirven los vehículos de transporte colectivo. El conjunto de rutas y líneas conforman la Red de Transporte Colectivo.

Molinero y Sánchez (1998) enumeran los componentes de los sistemas de transporte, identificando tan solo elementos físicos del sistema, a saber:

**Tabla 2-1:** Componentes del sistema de transporte

<b>Vehículos</b>	Son las unidades de transporte las cuales se utilizan para transportar cosas o personas; Regularmente al grupo de vehículos se lo denomina parque vehicular, en el caso de autobuses y trolebuses y de equipo rodante para el caso del transporte férreo.
<b>Infraestructura:</b>	Categoría en la que engloba los derechos de vía; las paradas o estaciones; los garajes, depósitos y patios; los talleres de mantenimiento y reparación, y los sistemas de control y suministro de energía.
<b>Red de Transporte:</b>	Está compuesta por las rutas de modos superficiales y las líneas de sistemas guiados que operan en la ciudad. Ambas referencias, al presentar los componentes de un sistema de transporte colectivo urbano, señalan, exclusivamente, elementos de carácter físico, que constituyen aquellos recursos o facilidades mínimas, indispensables, para el traslado de pasajeros entre un origen y un destino, y para el almacenaje y mantenimiento de los vehículos. Si se aplica el enfoque de sistemas, es imposible describir, y por ende planificar, programar y explicar la operación de un sistema de transporte colectivo solamente a través de su infraestructura física. Esta posición revela la tendencia a disminuir o restar importancia a elementos o factores no tangibles que forman parte del sistema de transporte colectivo o de su ambiente, que influyen de manera decisiva en la planificación, operación y eficiencia de este.

Fuente: Molinero & Sánchez, 2005

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### ***1.1.5 Características generales del transporte público***

Este modo de transporte tiene una serie de características que lo distinguen de otros modos de transporte, que de acuerdo con Vuchic (2018), estas comprenden:

- Inicialmente incluía los medios de transporte
- Requiere vía de comunicación, en este caso autovía, circunvalación o autovía.
- Necesita paradas, estaciones o terminales para la carga y descarga de pasajeros.
- Además de todos los recursos económicos recaudados para prestar el servicio, utilizan sistemas de control para verificar el funcionamiento.
- El transporte público debe tener una ruta o recorrido que incluya el recorrido a realizar.

### 1.1.6 La administración

La administración se refiere a la utilidad de las actividades y los recursos para planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de una manera significativa y eficaz con el fin de lograr las metas de la organización para que esos objetivos se cumplan utilizando un porcentaje mínimo de recursos.(Thompson, 2019).

**Tabla 3-1:** Características de la administración

Características	Descripción
Universalidad	Se caracteriza por poseer una coordinación sistemática de medios
Especificidad	Inconfundibles con otras áreas
Unidad temporal	Es una característica única que se debe considerar en todo momento dentro de la organización.
Unidad jerárquica	Cuerpo administrativo y personal deben respetar siempre los niveles jerárquicos
Valor instrumental	Obtener resultados esperados previamente establecidos
Flexibilidad	Se adapta a las necesidades de cada organización
Amplitud de ejercicio	Aplica en todos los niveles jerárquicos de una organización.

Fuente: (Gudel, 2014)

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

#### 1.1.6.1 Proceso de la administración

Su finalidad es planificar, definir, categorizar y evaluar todas las actividades y personas que componen el sistema organizativo. El objetivo es lograr efectivamente resultados confiables en la coordinación de actividades y personas en el sistema organizacional, reducir la estructura y mejorar el sistema de reglas y técnicas (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).



**Figura 5-1.** Proceso de la administración

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



A continuación, se describen algunos de los componentes y subcomponentes más importantes que deben administrarse en la siguiente sección.

**Tabla 4-1: Proceso de administración**

<b>Planificación</b>	Empieza con los objetivos, define estrategias, políticas y planes para lograrlos, determina una organización para la instrumentación de las decisiones incluyendo también una exhaustiva revisión del desempeño y una forma de retroalimentación para la nueva etapa de planeación.
<b>Organización</b>	Es identificar y clasificar las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos, también se encarga de asignar a cada grupo un administrador que posea autoridad.
<b>Dirección</b>	Este proceso consiste en ser capaz de contribuir al cumplimiento de las metas globales de la organización y grupales.
<b>Control</b>	Consiste en medir y corregir el desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales y los planes ideados para alcanzarlos.

Fuente: (Riquelme, 2019)

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### ***1.1.7 Criterios de la Agencia Nacional de Tránsito para diagnosticar y construir un modelo de gestión.***

La ANT ha desarrollado 5 estándares de gestión para las actividades de intervención de los operadores de transporte intraprovincial e interprovincial con el fin de alcanzar las metas y estándares actuales de gestión de la prestación del servicio, considerado como el estándar para demostrar que el nivel de servicio proporcionado por el operador cumple con las expectativas del cliente. (Agencia Nacional de Tránsito, 2008)

**Tabla 5-1:** Criterios para la construcción del modelo de gestión

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

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado: Ordoñez José, 2022

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

#### ***1.1.7.1 Gestión de la prestación del servicio***

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en el artículo 3 menciona que el estado debe garantizar que la prestación del servicio de transporte se encamine a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, con tarifas justas. (Agencia Nacional de Tránsito, 2008). La gestión a la prestación de servicios le permite medir qué tan bien ha crecido su negocio en términos de sus servicios de acuerdo con los siguientes subcriterios:

- ❖ A nivel de procesos
- ❖ Información al pasajero
- ❖ Satisfacción del cliente
- ❖ Percepción de la población hacia la operadora.

## ➤ **A nivel de procesos**

Son actividades planificadas en las que interviene un grupo de personas, recursos o materiales para lograr el objetivo general de la organización. Esto va de la mano con la forma en que los operadores de transporte urbano gestionan y tratan de mejorar sus procesos. La prestación de servicios significa la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procedimientos operativos de la organización, como hojas de ruta, frecuencias, horarios, gestión de recursos humanos, etc. cómo estas actividades afectan el servicio que la organización proporciona a sus usuarios. (Villalva, 2015).

En lo que relacionado a la prestación del servicio a escala de procesos en el ambiente operativo, es significativo establecer las dimensiones que involucra al servicio, según (Lopez, 2002), afirma las siguientes dimensiones:

Los procesos involucrados dentro de la prestación del servicio urbano son:

1. **Servicio:** Todo lo relacionado con las frecuencias, horarios, rutas y tarifa.
2. **Gestión del talento humano:** Envuelve capacitación del personal que labora en la institución.

## ➤ **Información al pasajero**

Como las necesidades de información de los usuarios del transporte público urbano se ha convertido en un hecho legítimo y por ello la hipótesis de la gestión de la información integra principios de gestión con la difusión y uso de la información relacionada con la actividad. Según (Sanchez, 2015) afirma que para que se dé una correcta información al usuario que haga uso del servicio de transporte urbano, se debe examinar la presente tipología informativa compuesta de los siguientes tipos:

- **Información Interna:** Toda aquella información que presta la operadora al usuario, que en este caso particular engloba las tarifas, rutas, horarios de operación, líneas de emergencia, número de la unidad,
- **Información Externa:** Para exteriorizar la información es trascendental que la operadora de transporte urbano exponga los horarios, tarifas, rutas en las estaciones o paradas.

## ➤ Satisfacción del usuario

Percepción del usuario de qué tan bien se cumplen sus requisitos. La satisfacción del usuario es la base de un sistema de gestión de prestación de servicios. Los usuarios necesitan servicios que satisfagan sus necesidades. En cada servicio, es el usuario quien determina la aceptabilidad del servicio. (Serret , 2012).

La satisfacción del usuario se puede definir como la medida en que el estado anímico de una persona se produce al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.(Klother, 2001).

La satisfacción del usuario en el transporte es un estado de ánimo que, además de satisfacer las necesidades de movilidad, también genera alegría en la prestación de un servicio integral. Las emociones de los usuarios son producto de las necesidades y expectativas relacionadas con el desempeño percibido al utilizar los servicios de transporte. (Rico, 2001).

**Tabla 4-1:** Calidad del servicio

<b>Calidad del Servicio</b>	
<b>Niveles de servicio</b>	
<b>1</b>	Accesibilidad
<b>2</b>	Confiabilidad
<b>3</b>	Paradas
<b>4</b>	Confort
<b>Mejoramiento del servicio</b>	
<b>1</b>	Plan integral para la prestación del servicio
<b>2</b>	Sistema de quejas y apelaciones

**Fuente:** Agencia Nacional de Tránsito.  
**Elaborado:** Ordoñez José, 2022

## ➤ **Percepción de la población hacia la operadora**

La necesidad de transporte del usuario para poder trasladarse de un lugar a otro está relacionada con la percepción que tiene el usuario del operador del servicio, ya que influye en su elección a la hora de elegir un medio de transporte, la satisfacción del usuario se mide en base a características que presenta la entidad, indicando que los consumidores evalúan la calidad de la entrega de productos y servicios, obtienen señales informativas que asocian a un determinado producto, referidas a las características internas del propio producto o servicio, y otras características que son externas.

El sistema de transporte urbano crea condiciones para que las personas participen en actividades urbanas, desde el hogar al trabajo, instalaciones de descanso y entretenimiento, en definitiva, instalaciones culturales, químicas y deportivas. Esto significa que el transporte se convierte en un derecho adquirido, y el Estado se convierte en el garante de este servicio, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas en todas partes. (Schiffman & Kanuk, 2001)

Se ha determinado primordialmente tres factores los cuales se hallan relacionados con la percepción de la población al momento de seleccionar una operadora de transporte, estos son: comodidad, ambiente del autobús y facilidad de uso.

La conveniencia se relaciona con la frecuencia, la prestación del servicio cuando es necesario, la estabilidad del servicio y la puntualidad del servicio. El ambiente interno incluye la limpieza del autobús, la comodidad de los asientos y la seguridad que experimentan los pasajeros durante el viaje.

La facilidad de uso del servicio implica el conocimiento de la ruta y el tiempo en la ruta, saber qué ruta tomar y la facilidad de cambiar a otro medio de transporte. En cuanto a la satisfacción, es por las siguientes condiciones:

- 1) Midiendo la funcionalidad del servicio; evaluar las percepciones individuales de las partes interesadas y luego comparar sus respuestas; también desde la perspectiva de los operadores, reguladores y usuarios del servicio.
- 2) Los factores relacionados con la satisfacción son: tiempo de viaje, número de pasajeros, impacto en el tráfico, valor del boleto, condiciones de ingeniería mecánica, seguridad, accesibilidad del usuario y condiciones del servicio.
- 3) Según la teoría del consumidor, Ortúzar construye una función de utilidad a partir de factores que explican la calidad del servicio de transporte. (Rodríguez, Chacón, & Orozco, 2018).

Existen diversos factores que influyen en la percepción de la población al momento de seleccionar una operadora que son:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información
- Tiempo
- Atención al cliente
- Confort
- Seguridad
- Costo de Viaje
- Impacto ambiental
- Trato al usuario
- Estado físico de autobús
- Disponibilidad
- Medio ambiente
- Comodidad y acomodación.
- Movilidad
- Forma de manejo. (Silva & Torres, 2017)

### ***1.1.8 Método Servqual***

El método SERVQUAL es un agregado multiescala con alta confiabilidad y relevancia que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas de los clientes y las percepciones del servicio. Asimismo, hay cuatro factores que influyen en las expectativas del servicio (expectativas): la comunicación boca/boca (lo que los clientes escuchan sobre el servicio de otros consumidores), la experiencia previa con el mismo servicio o un servicio similar y la comunicación externa, incluidas las comunicaciones directas e indirectas, con énfasis en el precio del servicio.

### 1.1.8.1 Satisfacción del usuario por el método Servqual

Mediante este método se determinará la satisfacción del usuario misma que fue desarrollada por Zeithmal, Parasuramn y Berry, la que logra identificar la importancia de cuantificar que el cliente o usuario percibe del servicio.

La metodología SERVQUAL plantea que un servicio cuenta con 5 dimensiones las cuales son:

**Tabla 6-1:** Dimensiones de la metodología Servqual

<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>
Elementos tangibles	Los cuales representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al hacer uso del servicio.
Fiabilidad	Involucra la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
Capacidad de respuesta	Hace referencia a ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.
Aseguramiento	También se denomina garantía y son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de estos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el usuario está protegido en sus actividades.
Empatía:	Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el usuario. (Ganga Contreras, Alarcón Henríquez, & Pedraja Rejas, 2019)

**Fuente:** (Ganga Contreras, Alarcón Henríquez, & Pedraja Rejas, 2019)

**Elaborado:** Ordoñez José, 2022

Las 5 dimensiones mencionadas, son representadas por un cuestionario de 21 preguntas. Además, se cuantifican en 5 brechas que ayudan a determinar el grado de satisfacción del usuario y por ende la calidad del servicio.

**Tabla 7-1: Brechas del modelo Servqual**

<b>Brecha</b>	<b>Descripción</b>
Brecha 1:	Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben.
Brecha 2:	Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
Brecha 3:	Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
Brecha 4:	Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
Brecha 5:	Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido. (Vique Samaniego, 2019)

Elaborado: Ordoñez José, 2022

### ***1.1.9 Marco conceptual***

#### **Demanda**

Los consumidores están dispuestos a pagar para utilizar una determinada infraestructura o servicio de transporte. Esta disposición a pagar refleja las valoraciones que hacen los usuarios del servicio debido a su preferencia por las características que diferencian esos servicios de otros. En el caso del transporte, la función de demanda muestra, por ejemplo, la cantidad de pasajeros que desean utilizar los servicios de autobús a diferentes tarifas o tarifas entre pares de origen y destino para un viaje en particular en un período de tiempo determinado. (Islas, Rivera, & Torres, 2013)

#### **Oferta**

Representa la cantidad de un bien o servicio que un productor quiere ofrecer a un precio determinado. Por lo tanto, para una empresa de servicios de pasajeros, la función de servicio estará determinada por la cantidad de buses que viajan a una determinada tarifa. Sin embargo, la cantidad



de productos ofrecidos depende no solo del precio del producto en el mercado, sino también de factores como los precios de los insumos y la tecnología. (Islas, Rivera, & Torres, 2013)

### **Transporte público colectivo**

Es el conjunto de medios de transporte de personas de titularidad o concesión pública, gestionado por empresas públicas, privadas o mixtas (ISTAS, 2009). Para garantizar el derecho de circulación de los ciudadanos en general, es necesario crear una red de transporte público colectivo que permita el acceso a los diversos espacios y equipamientos públicos, así como a los polígonos industriales, centros comerciales, etc. centros comerciales y de ocio.

### **Autobús**

Medio de transportación público colectivo de superficie, de uso urbano o interurbano (ISTAS, 2009). El autobús es un sistema de transporte público con una capacidad de pasajeros menor que el sistema ferroviario, pero tiene la ventaja de ser más flexible en términos de rutas dentro de la ciudad e interurbanas.

### **Espacio público**

Es el espacio en donde cualquier ciudadano tiene el derecho para poder circular. Es un espacio de propiedad y uso público (ISTAS, 2009). Los espacios públicos pertenecen y son comunes a todos los ciudadanos. Los diferentes tipos de sistemas de transporte y desplazamiento que las personas utilizan todos los días coexisten en las calles y carreteras urbanas. La superficie utilizada por este espacio suele ser alrededor de un tercio del suelo urbano.

### **Operador de transporte público**

Empresa pública, privada o mixta que gestiona un servicio de transporte público colectivo (ISTAS, 2009). Los operadores de transporte público son empresas que ofrecen un servicio en un determinado territorio: autobús urbano, autobús interurbano, ferrocarril, metro, tranvía.

## **1.2 Idea a Defender**

¿Permitirá el Plan Integral controlar y mejorar las operaciones de servicio de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. en el cantón Santo Domingo?

### **1.3 Variables**

- **Dependiente**

Operaciones de Servicio de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. del cantón Santo Domingo

- **Independiente**

La prestación del servicio de transporte urbano

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Modalidad de la Investigación

En el presente trabajo investigativo, se hizo uso del enfoque cuantitativo y cualitativo, ya que se trabajará con datos numéricos, puesto que se utilizará la técnica de encuestas, en donde los usuarios del servicio deberán responder un cuestionario así mismo se recopilará información documental de la base de que maneja la compañía de estudio. En cuanto al método cualitativo, se ejecutará la observación directa, para conocer aspectos relacionados con la prestación del servicio.

#### 2.2 Tipos de investigación

##### 2.2.1 Bibliográfica – Documental

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento. (Guerrero & Montoya Rafael, 2015)

En este trabajo investigativo se hará uso de diferentes documentos, textos, escritos y libros que tengan relación con un plan integral para la prestación del servicio de transporte urbano, con el objetivo de garantizar seguridad y calidad al momento de ofertar el servicio. Adicional se utilizará webgrafía, revistas científicas y documentos técnicos.

##### 2.2.2 *Exploratoria*

La investigación exploratoria corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación (Ortiz, 2020)

Este tipo de investigación permite conocer el problema que será objeto de estudio, ya que permitirá a los investigadores tener contacto directo con la situación, y obtener información

precisa de la prestación del servicio de transporte urbano de la cooperativa de transporte Ejecutrans S.A.

### **2.2.3 Descriptivo**

El método descriptivo es el que permite que la investigación tiene el objetivo de evaluar algunas características de específicas de una población o situación particular. (Yáñez, 2020)

En el presente trabajo investigativo se hará uso de la investigación de tipo descriptiva, ya que, mediante el levantamiento de información, se obtendrán datos referentes a:

- Prestación del servicio de transporte urbano.
- Pasajeros que ascienden y descienden.

## **2.3 Modalidad de estudio**

### *2.3.1 Transversal*

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia. (Question Pro, 2013)

La investigación se define como transversal debido a que analiza todos los datos recopilados en un periodo de tiempo, por lo cual el entorno de estudio no ha sido manipulado, en este caso el sistema de transporte, sino más bien se genera el análisis de los datos obtenidos dentro del mismo.

## **2.4 Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.4.1 Métodos**

#### *2.4.1.1 Método Inductivo*

El método inductivo es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Este último se caracteriza por ser ampliativo, o sea, generalizador, ya que parte de premisas cuya verdad apoya la conclusión, pero no la garantiza. (Martínez, 2016)

En base al análisis de la información relacionada con el pasajero, satisfacción del cliente y la percepción de la población hacia Ejecuttrans S.A., se determinará el estado general de la prestación del servicio de la compañía de transporte.

#### *2.4.1.2 Método Deductivo*

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (Abreu, 2014)

El método deductivo fue aplicado al momento de realizar los antecedentes investigativos, debido a que se tomaron en cuenta varios estudios similares, que fueron ejecutados con anterioridad, y que se hallan ligados al presente estudio.

## **2.5 Técnicas**

En este trabajo investigativo se utilizaron las siguientes técnicas.

### *2.5.1 Observación directa*

La observación directa es la inspección y estudio esencialmente descriptivo realizado por el investigador mediante el empleo de sus propios sentidos de los hechos significativos que tienen lugar espontáneamente en el tiempo en que acaecen y con arreglo a las exigencias de la investigación científica, con o sin instrumentos técnicos (IMF Business School, 2018).

#### **2.5.1.1 Instrumentos**

**Técnica cualitativa – guía de entrevista:** es un conjunto de preguntas que van a ser orientadas a la persona que va a ser entrevistada y permite recopilar el criterio de esa persona.

##### ➤ **Entrevista al gerente de la compañía Ejecuttrans S.A.**

Para recolectar información relacionada a la prestación del servicio relacionada a la gestión de procesos, información sobre rutas, frecuencias, y demás datos elementales para el desarrollo del presente trabajo investigativo se realizó una entrevista al gerente de la institución.

➤ **Lista de chequeos**

Se diseñó una lista de chequeo para aplicar a 89 unidades que conforman el 100% de los vehículos que brindan el servicio de movilización de personas. De acuerdo al número de unidades que cumplan con los ítems establecidos se puede evaluar mediante un porcentaje de cumplimiento de la operadora relacionada con la calidad de la prestación del servicio.

**Técnica cuantitativa - el cuestionario:** es una serie de preguntas que se van a ser el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta y son sujetos de experimentos.

➤ **Encuesta para el usuario a través del método Servqual**

Permitirá conocer la perspectiva y la percepción que tienen los usuarios del servicio de transporte urbano de la Cooperativa de Transporte “Ejecutrans S.A.”

## **2.6 Población y muestra**

El presente estudio está enfocado en la prestación del servicio de la compañía de transporte Ejecutrans S.A en el cantón Santo Domingo.



**Figura 6-2.** Cantón Santo Domingo  
**Fuente:** Plan de ordenamiento territorial del cantón Santo Domingo

### 2.6.1 Población

La población de estudio viene dada por el número de pasajeros que acceden al servicio brindado por la operadora de transporte Ejecuttrans S.A.

Según el censo de población y vivienda ejecutado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo en el año 2010, la población del Cantón Santo Domingo es de 270 875 habitantes, sin embargo, de acuerdo con la proyección poblacional al 2021, el número de habitantes hasta la actualidad es de **379 886**.

## ➤ **Proyección**

El plan de ordenamiento territorial del Cantón Santo domingo indica que la tasa de crecimiento poblacional es de 3,44%. Se llevará a cabo la proyección de la población, para el año 2021, en base a los datos del año 2010. La ANT ha dispuesto la siguiente formula:

$$P = P_0(1 + i)^n$$

**Donde:**

**P** = Proyección futura

**P<sub>0</sub>** = Población actual

**i** = Tasa de crecimiento poblacional anual

**n** = Años a proyectarse

$$P = 270\ 875 (1 + 3,44\%)^{10}$$

$$P = 379\ 886$$

### 2.6.2 *Muestra*

La Agencia Nacional de Tránsito establece la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

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

Dónde:

**n** = muestra

**N** = Población de estudio

**N-1** = Factor de correlación

**Z** = nivel de confianza (1,96)

**e** = Error de estimación (5%)

**p** = Probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

**q** = probabilidad de no ocurrencia del evento (50% = 0,5)

$$n = \frac{379\ 886 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(379\ 885) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 384 \text{ encuestas}$$



## CAPÍTULO III

### 3.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### **Análisis del componente gestión a la prestación de servicio de la compañía de transporte urbano EJECUTTRANS S.A.**

A continuación, se evaluaron los componentes y subcomponentes de la gestión a la prestación de servicio de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. en el cantón Santo Domingo, con la finalidad de establecer las falencias que se producen en la organización y posteriormente plantear estrategias de solución.

**Tabla 8-3:** Componente gestión a la prestación de servicio

Componentes de la gestión a la prestación de servicios		Forma de evaluación
<b>A nivel de procesos</b>	<b>Servicio:</b> Planeación de rutas y frecuencias <b>Gestión del talento humanos:</b> Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista: Al gerente de la institución. <b>ANEXO D</b></li> </ul>
<b>Información al pasajero</b>	<b>Información interna:</b> Rutas, tarifas, horario, frecuencias, líneas de emergencia, número de la unidad. <b>Información externa:</b> En los terminales – No procede.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de chequeo: a todas las unidades de transporte de la compañía. <b>ANEXO C</b></li> </ul>
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Método Servqual:</b> Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas a los usuarios sobre la percepción del servicio. <b>Anexo A</b></li> <li>Encuesta a los usuarios sobre el servicio. <b>Anexo B</b></li> </ul>
<b>Percepción de la población hacia la operadora</b>		

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3.1. Resultado de la entrevista realizada al gerente de la compañía Ejecutrans S.A

Se realizaron las siguientes interrogantes al representante de la institución:

**Tabla 9-3:** Resultado de la entrevista

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Cómo se realiza la planeación de rutas y frecuencias?</b>	Las cantidades de buses y tiempos son otorgados en el contrato de operación que dio la empresa pública de Santo Domingo, sin embargo, desde que inicio la pandemia el número de buses se limita dependiendo de la cantidad de usuarios y esto determina el Intervalo de las frecuencias.	Los directivos de la institución no tienen competencia en las rutas que le asignan a las unidades debido a que este trabajo gestiona el departamento de movilidad del GADM.
<b>¿Se desarrollan programas de capacitación para el personal de la institución?</b>	Las capacitaciones se la realizan de acuerdo a la citación o sanción que se aplica, en estos casos del tema del confinamiento, se desarrolló charlas de parejas después motivación por todo lo que se vive y en la actualidad, charlas de la nueva ley de tránsito.	No se realiza capacitaciones para todos los socios de forma adecuada de acuerdo a las falencias detectadas en el personal de la institución.
<b>¿Se dispone de los resultados de evaluación de calidad de la operadora y se ha difundido la información?</b>	Después de las charlas se analizan los cambios en las actitudes y aptitudes de los conductores y los resultados solo los difunde a los directivos.	Se debería comunicar al socio de los resultados obtenidos, carece de comunicación.
<b>¿Planes de mejora para mejorar el servicio?:</b>	En la actualidad se complica el mejoramiento del servicio ya que va de la mano el tema económico.	No se realiza ningún plan de mejora del servicio en la institución.
<b>¿La institución dispone de un procedimiento para la recepción de quejas?</b>	La empresa tiene línea y correo exclusivo para estos temas y están colocados en el interior de los buses. Sin embargo no se dispone de un proceso específico a seguir.	Se dispone de un línea de comunicación sin embargo, se evidencia la ausencia en la atención a esta problemática
<b>¿En qué tiempo la empresa responde a los usuarios sobre presentación de quejas?</b>	No se tiene un tiempo definido, sin embargo, el usuario coloca la respectiva denuncia se procede a revisar, si es verídica y en caso de ser considerada real, se comunica al propietario del bus la sanción que se le implanta al conductor.	Carece de un tiempo específico para dar una breve respuesta o sanción.

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3.2. Resultado de la lista de chequeo de información al pasajero

Resultado de la lista de chequeo obtenida de las 89 unidades de transporte de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. Ver anexo

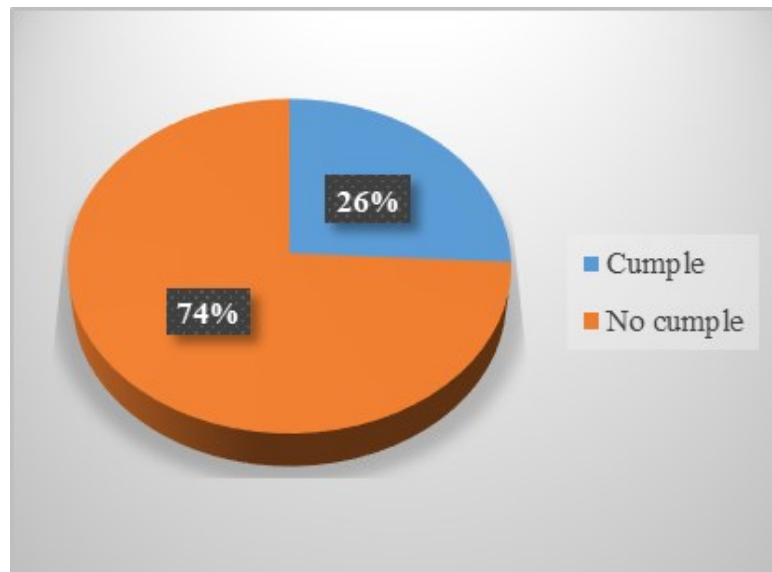
#### 1. Información Rutas y frecuencias

**Tabla 10-3:** Información rutas y frecuencias

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	23	26,00%
No cumple	66	74,00%
Total	89	100,00%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 1-3.** Información Rutas y frecuencias

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

#### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó los avisos de rutas y frecuencias instalados en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se verificó que solamente 23 que representan el 26% unidades disponen de esta información y 66 con el 74% no disponen o se encuentran en mal estado.

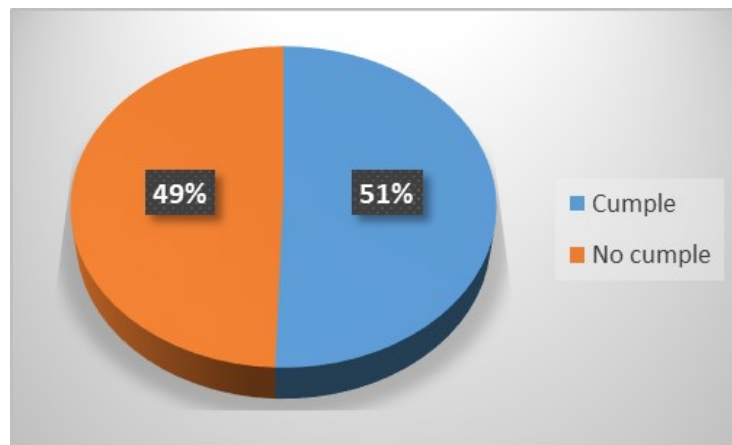
## 2. Las unidades disponen de información de las tarifas

**Tabla 11-3:** Las unidades disponen de información de las tarifas

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	45	51%
No cumple	44	49%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 2-3.** Las unidades disponen de información de las tarifas

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### **Análisis e interpretación:**

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó los avisos de las tarifas instalados en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se evidenció que solamente 45 que representan el 51% unidades disponen de esta información y 44 con el 49% no disponen o se encuentran en mal estado.

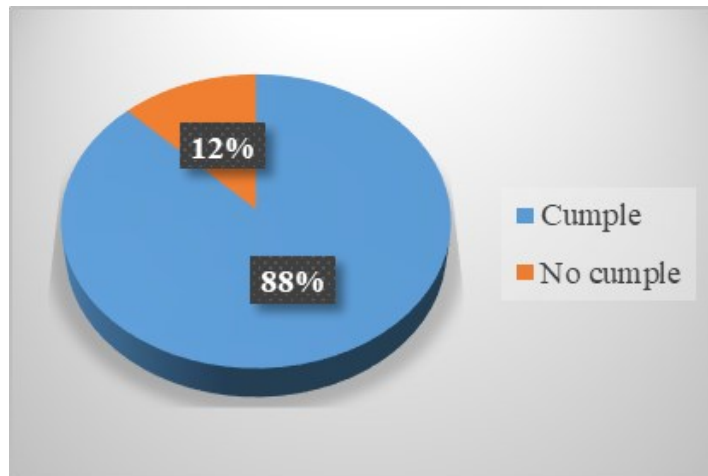
### 3. % Flota vehicular con kit de seguridad

**Tabla 12-3:** % Flota vehicular con kit de seguridad

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	78	88%
No cumple	11	12%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 3-3.** % Flota vehicular con kit de seguridad

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

#### **Análisis e interpretación:**

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó el número de unidades de la flota vehicular que dispone el kit de seguridad en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se observó que 78 buses que representan el 88% unidades disponen de esta información y 11 con el 12% no disponen.

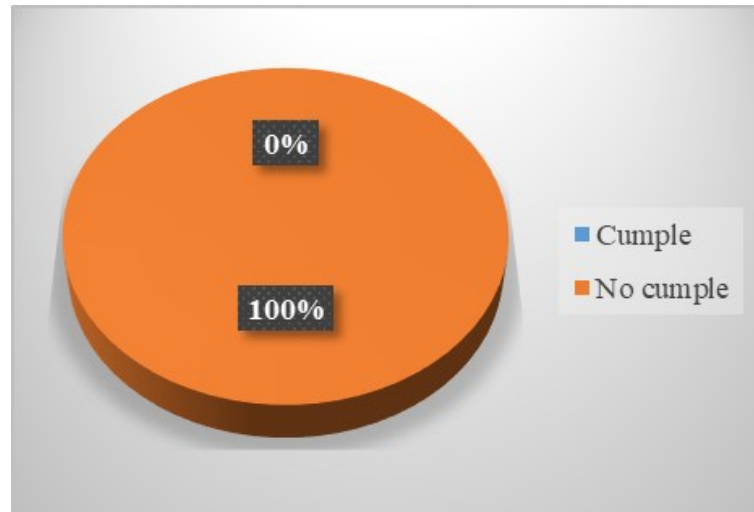
#### 4. Información de servicios a bordo y derechos del usuario

**Tabla 13-3:** Información de servicios a bordo y derechos del usuario

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	0	0%
No cumple	89	100%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 4-3.** Información de servicios a bordo y derechos del usuario

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

#### **Análisis e interpretación:**

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si en el interior de las unidades se dispone de información de servicios a bordo y derechos del usuario, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se evidenció que 89 unidades que representan el 100% no cumplen con esta información.

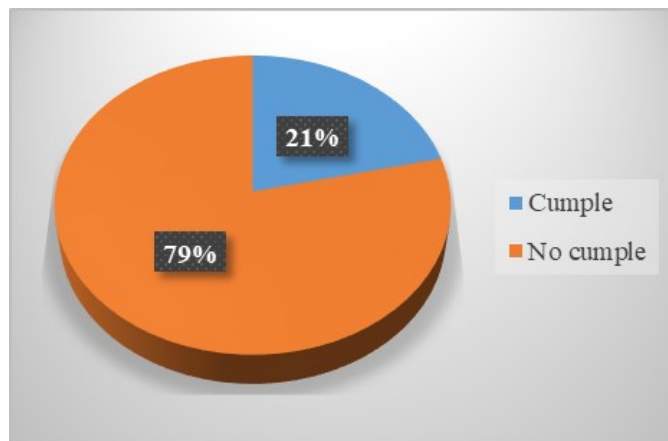
## 5. Disponen las unidades de transporte de información de líneas de emergencia y denuncias

**Tabla 14-3:** Disponen las unidades de transporte de información de líneas de emergencia y denuncias

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	19	21%
No cumple	70	79%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 5-3.** Disponen las unidades de transporte de información de líneas de emergencia y denuncias

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si Disponen las unidades de transporte información de líneas de emergencia y denuncias en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se comprobó que 19 buses que representan el 21% unidades disponen de esta información y 70 con el 79% no disponen.

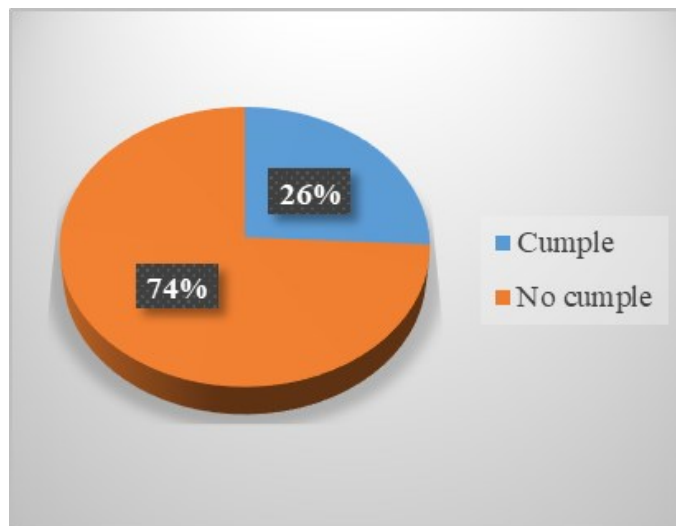
## 6. Número de disco de la unidad en lugares visibles

**Tabla 15-3:** Número de disco de la unidad en lugares visibles

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	23	26%
No cumple	66	74%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 6-3.** Número de disco de la unidad en lugares visibles

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si se dispone de número de disco de la unidad en lugares visibles en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se obtuvo que 23 buses que representan el 26% de unidades disponen de esta información y 66 con el 74% no disponen.



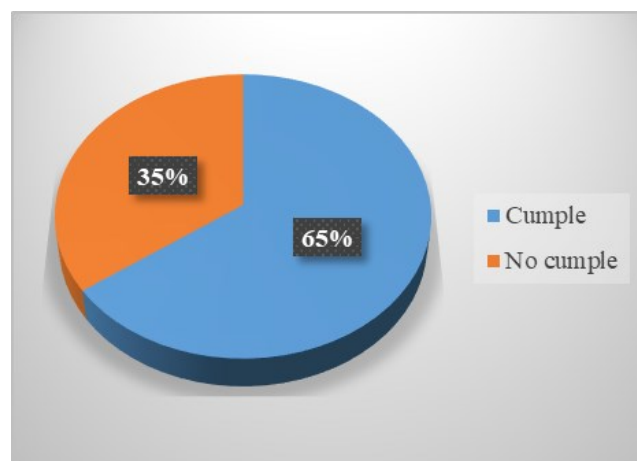
## 7. Las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes

**Tabla 16-3:** Las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	58	65%
No cumple	31	35%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 7-3.** Las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si las unidades disponen de información audiovisual en pantallas y altoparlantes, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se determinó que 58 buses que representan el 65% de unidades disponen de esta información y 31 con el 35% no disponen.

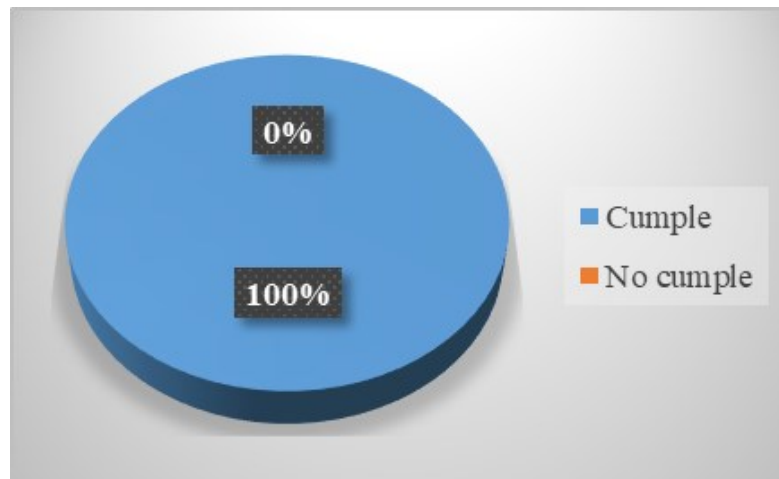
## 8. Las unidades disponen de información de origen, destino y paradas

**Tabla 17-3:** Las unidades disponen de información de origen, destino y paradas

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	89	100%
No cumple	0	0%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 8-3.** Las unidades disponen de información de origen, destino y paradas

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si las unidades disponen de información de origen, destino y paradas, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se comprobó que todos los buses que representan el 100% de unidades disponen de esta información en la parte frontal de la unidad, sin embargo no disponen en la parte interna de la unidad para que el usuario que acceda a la unidad pueda identificar su destino y ubicación actual.

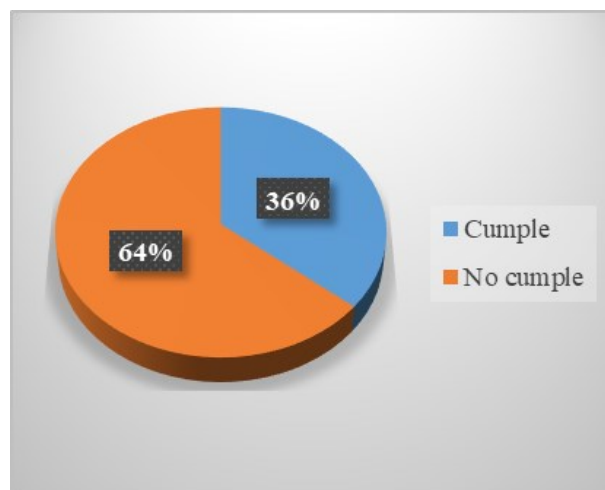
## 9. Las unidades disponen de información de los derechos del usuario

**Tabla 18-3:** Las unidades disponen de información de los derechos del usuario

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	32	36%
No cumple	57	64%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 9-3.** Las unidades disponen de información de los derechos del usuario

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### Análisis e interpretación:

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si las unidades disponen de información de los derechos del usuario en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se evidenció que 32 buses que representan el 36% de unidades disponen de esta información y 57 con el 65% no disponen.

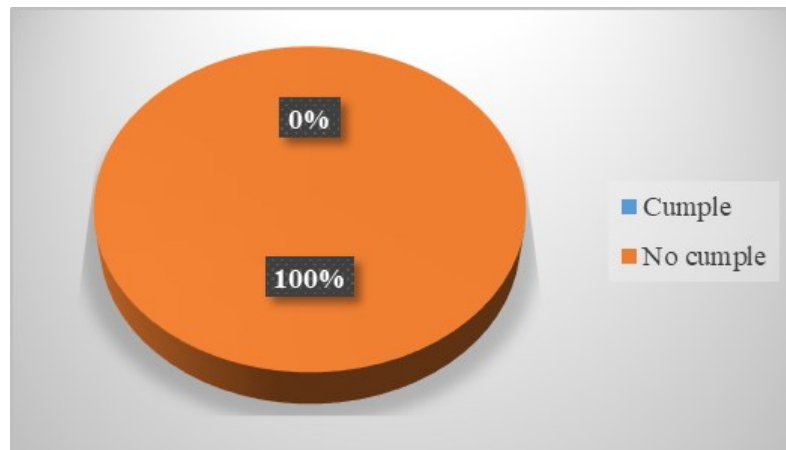
**10. Las unidades disponen de información relacionado con: Nombre Del conductor, permiso de conducción: Tipo de licencia, experiencia: Tiempo, resultados evaluación de conductores.**

**Tabla 19-3:** Las unidades disponen de información del conductor

Parámetro	Vehículos	Porcentaje
Cumple	0	0%
No cumple	89	100%
Total	89	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 10-3.** Las unidades disponen de información del conductor

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:**

En lo relacionado a la información al pasajero se evaluó si las unidades disponen de Las unidades disponen de datos relevantes del conductor en el interior de las unidades, para lo cual se utilizó una lista de chequeo y se constató que 89 de los buses que representan el 100% de unidades no disponen de esta información.

### 3.3.3 Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del transporte público de la compañía Ejecuttrans

Se analizó la forma en que se desarrolla la actividad que oferta la empresa en la ciudad de Santo Domingo, con este instrumento de evaluación se determinó el nivel de la calidad del servicio que oferta la institución con la finalidad de definir la mayor cantidad falencias que se producen.

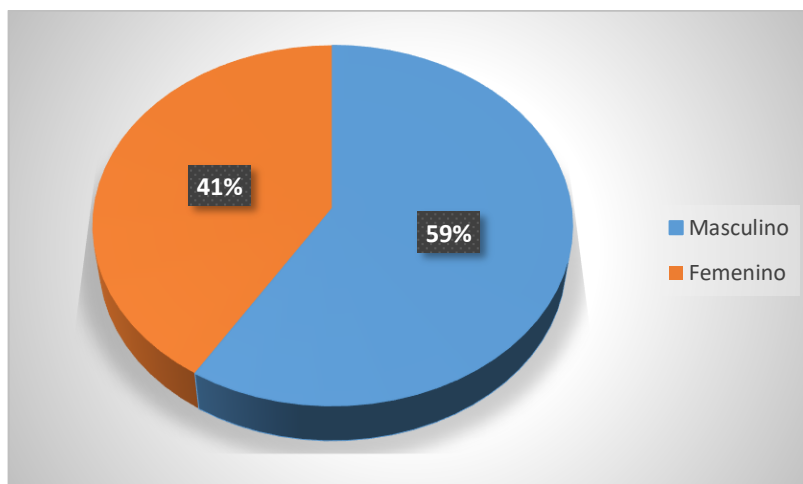
#### 1.- Seleccione cuál es su género

**Tabla 20-3: Género**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Masculino	226	59%
Femenino	158	41%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 11-3. Género**

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con la tabulación de la encuesta de campo se obtuvo: el 59% con 226 son hombres y el 41% son mujeres con 158, de un total de 384 encuestados que se movilizan en este tipo de transporte público.

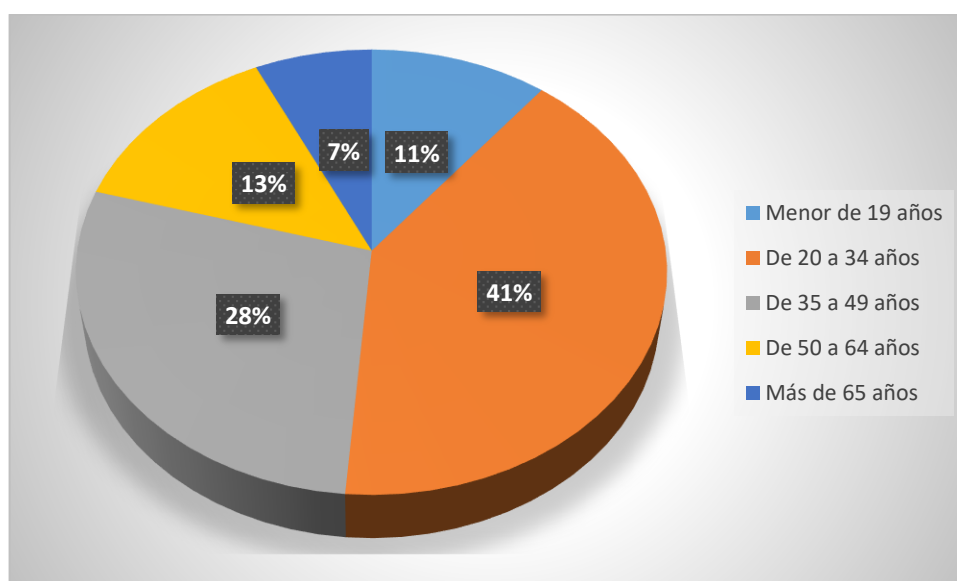
## 2.- Seleccione el rango de edad

**Tabla 21-3:** Edad

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Menor de 19 años	41	11%
De 20 a 34 años	156	41%
De 35 a 49 años	108	28%
De 50 a 64 años	52	13%
Más de 65 años	27	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 12-3. Género**

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### **Análisis e interpretación:**

Como resultado de la encuesta de campo, en la pregunta relacionada al género, se obtuvo que: de 384 encuestados, 156 personas quienes representan el 41% y están entre 20 y 34 años; 108 individuos que representan el 28% y tienen entre 35 y 40 años; el 13% con 52 usuarios entre 50 y 64 años; el 11% con 41 sujetos se encuentra bajo los 19 años y finalmente 27 sobre los 65 años corresponde al 7% de beneficiario que hacen uso de las unidades de transporte.

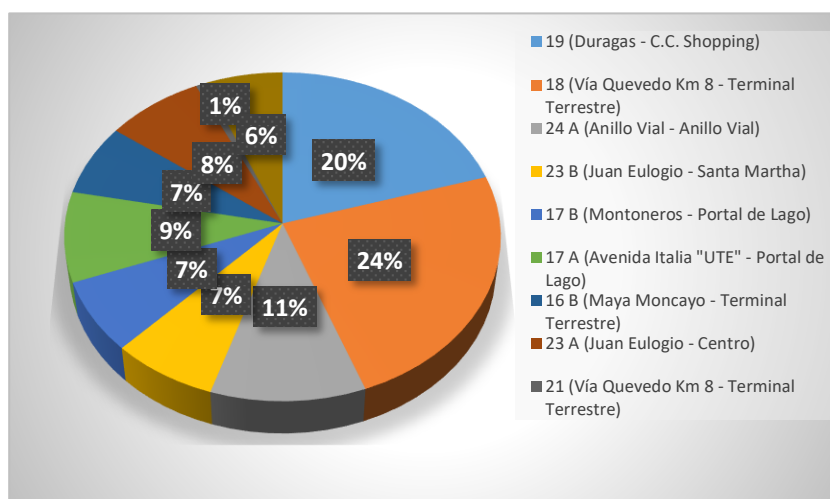
### 3.- Seleccione una línea de Bus

**Tabla 22-3:** Seleccione una línea de bus

Descripción	Cantidad	Porcentaje
19 (Duragas - C.C. Shopping)	78	20%
18 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre)	92	24%
24 A (Anillo Vial - Anillo Vial)	41	11%
23 B (Juan Eulogio - Santa Martha)	28	7%
17 B (Montoneros - Portal de Lago)	27	7%
17 A (Avenida Italia "UTE" - Portal de Lago)	34	9%
16 B (Maya Moncayo - Terminal Terrestre)	27	7%
23 A (Juan Eulogio - Centro)	30	8%
21 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre)	3	1%
16 A (Chiguilpe - Terminal Terrestre)	24	6%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Gráfico 13-3.** Seleccione una línea de bus

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

#### **Análisis e interpretación:**

Posterior al trabajo de campo se obtuvo como resultado de 384 encuestados: 92 personas quienes porcentualmente tienen el 24% y se movilizan por la ruta 18 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre); 78 usuarios toman la ruta 18 (Duragas – C.C. Shopping) con un 20%; 41 personas que equivale al 11% se movilizan por la ruta 24 A (Anillo Vial - Anillo Vial); por la ruta 17 A (Avenida Italia "UTE" - Portal de Lago) transitan 34 usuarios que corresponde al 9%; en la ruta 23 A (Juan Eulogio - Centro) se transportan 30 individuos que representa el 8%; en las líneas 23 B (Juan Eulogio - Santa Martha) y 16 B (Maya Moncayo - Terminal Terrestre) con 27 personas que se movilizan en cada línea y 28 en la ruta 23 B (Juan Eulogio - Santa Martha) las cuales

representan un 7% y finalmente el segmento 21 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre) con 3 personas que corresponden al 1%.

### 3.3.4 Resultado de las encuestas de percepción aplicadas a los usuarios de la compañía de transporte urbano EJECUTTRANS S.A.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta para valorar el servicio que han recibido los usuarios por parte de la compañía de transporte urbano EJECUTTRANS S.A.

**Tabla 23-3:** Resultado del análisis relacionado a los elementos tangibles del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans.

		Insatisfacción		Neutro		Satisfacción			
Elementos Tangibles		Ponderación					Promedio	Promedio elementos tangibles	
1	Como califica usted la limpieza de las unidades vehiculares.	1	2	3	4	5	2,90	2,68	
2	El estado de los asientos de las unidades vehiculares es:	1	2	3	4	5	2,86		
3	El conductor de la unidad de transporte y ayudante se encuentran debidamente uniformados.	1	2	3	4	5	2,39		
4	Las unidades vehiculares cumplen con los protocolos de bioseguridad.	1	2	3	4	5	2,40		
5	¿Cómo es el funcionamiento de las puertas de las unidades vehiculares?	1	2	3	4	5	2,84		

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 24-3:** Escala de calificación

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que en lo relacionado con la limpieza de los autobuses, se tiene una calificación promedio de 2,90; el estado de los asientos de las unidades se determinó un valor de 2,86; de acuerdo a la indumentaria del conductor y el ayudante tiene una puntuación de 2,39; en lo relacionado con los protocolos de bioseguridad se obtuvo una calificación de 2,40; finalmente se evaluó el funcionamiento de las puertas de acceso de las unidades obteniendo 2,84 puntos. Se puede concluir que en promedio de los elementos tangibles se estableció un promedio de 2,68 por lo cual se puede evidenciar que el usuario está insatisfecho con el servicio.

**Tabla 25-3:** Resultado del análisis de la fiabilidad del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans S.A.

		Insatisfacción		Neutro	Satisfacción			
Fiabilidad		Ponderación					Promedio	Promedio fiabilidad
6	Se respetan las paradas establecidas a lo largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano	1	2	3	4	5	2,93	2,84
7	La unidad de transporte salió a la hora establecida	1	2	3	4	5	2,81	
8	La confiabilidad del servicio de transporte es:	1	2	3	4	5	2,88	
9	Como califica usted la puntualidad de las operaciones de transporte urbano	1	2	3	4	5	2,83	
10	Las unidades de transporte público urbano cumplen con las frecuencias (Horarios) establecidas	1	2	3	4	5	2,77	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 26-3:** Escala de calificaciones

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que, en lo concerniente si los conductores respetan las paradas establecidas a lo largo de las rutas del recorrido del transporte público urbano tiene una calificación de 2,93; de acuerdo a si la unidad de transporte arranca a la hora establecida tiene un valor de 2,81; para la confiabilidad del servicio de transporte tiene una puntuación de 2,88; en lo relacionado con la puntualidad de las operaciones de transporte urbano tiene un promedio de 2,83; finalmente, se evaluó si las unidades de transporte público urbano cumplen con las frecuencias establecidas que tiene una denominación de 2,77. Se puede concluir que en promedio a la fiabilidad es de 2,84; por ende, se define que el usuario está insatisfecho con la fiabilidad del servicio.

### 3.3.5 Resultado de la capacidad de respuesta del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans

**Tabla 27-3:** Resultados de la capacidad de respuesta del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans

		Insatisfacción		Neutro	Satisfacción			
Capacidad de Respuesta		Ponderación					Promedio	Promedio de capacidad de respuesta
11	Como considera usted el servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans	1	2	3	4	5	3,02	2,90
12	El ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	2,81	
13	Se respetan los tiempos de viaje	1	2	3	4	5	2,90	
14	Las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo	1	2	3	4	5	2,87	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 28-3:** Escala de calificaciones

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que la capacidad de respuesta ofertado por la compañía Ejecuttrans largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano se produce una calificación de 3,02; de acuerdo con si el ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales, se ha obtenido el valor de 2,81; en lo relacionado al respeto de los tiempos de viaje de las unidades de servicio de transporte, ha arrojado como resultado de 2,90; para lo concerniente a si las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo de transporte urbano tiene 2,87 puntos. Se puede concluir que en promedio a la capacidad de respuesta arroja un promedio de 2,90; con lo cual se interpreta que el usuario está insatisfecho con la capacidad de respuesta del servicio.

### 3.3.6 Resultado de las preguntas relacionadas con la seguridad del transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans

**Tabla 29-3:** Seguridad del transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans

		Insatisfacción		Neutro		Satisfacción			
Seguridad		Ponderación					Promedio	Promedio de seguridad	
15	Cómo calificaría usted la seguridad dentro de las unidades de transporte	1	2	3	4	5	2,89	2,55	
16	Considera usted que se respeta al derecho a la igualdad de trato a todos los usuarios.	1	2	3	4	5	2,98		
17	Las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios)	1	2	3	4	5	2,17		
18	Las unidades vehiculares respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana 30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h)	1	2	3	4	5	2,15		

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 30-3:** Escala de calificaciones

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que con relación a la seguridad dentro de las unidades de transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans a lo largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano tiene una calificación de 2,89; para la opción si se respeta al derecho a la igualdad de trato a todos los usuarios, corresponde el valor de 2,98; de acuerdo si las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios) le corresponde de 2,17 puntos; en lo relacionado con las unidades vehiculares si respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana 30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h); se ha generado un promedio de 2,15. Se puede concluir que la media de la seguridad es de 2,55 por ende se interpreta que el usuario está insatisfecho con la seguridad del servicio ofertado dentro de las unidades.

**3.3.7 Resultado de las preguntas relacionadas con la empatía del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans:**

**Tabla 31-3:** Empatía del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans

		Insatisfacción		Neutro	Satisfacción			
Empatía		Ponderación					Promedio	Promedio de empatía
19	Como considera usted el trato brindado por los colaboradores al momento de utilizar el servicio	1	2	3	4	5	2,80	2,66
20	El ayudante muestra una actitud ética al cobrar la tarifa de transporte	1	2	3	4	5	2,91	
21	El ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria	1	2	3	4	5	2,74	
22	Los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria	1	2	3	4	5	2,18	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 32-3:** Escala de calificaciones

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que en relación a la empatía de la forma que se da el trato por los colaboradores al momento de utilizar el servicio de transporte del servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans, se tiene una calificación de 2,80; El ayudante muestra una actitud ética al cobrar la tarifa de transporte a todos los usuarios se calificó con 2,91 puntos; en la interpretación si el ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria posee un valor de 2,74; finalmente se analizó si los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria se atribuyó 2,18. Se puede concluir que en promedio a la empatía tiene 2,66 puntos porcentuales; por tal razón se menciona que el usuario está insatisfecho con empatía del servicio ofertado dentro de las unidades.

3.3.8 Resultado expectativa esperada de los usuarios por el servicio ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A.

**Tabla 33-3:** Resultado expectativa esperada de los usuarios por el servicio ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A

		Desacuerdo	Neutro	De acuerdo				
	<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>	<b>Promedio elementos tangibles</b>
1	Como califica usted la limpieza de las unidades vehiculares.	1	2	3	4	5	4,00	4,40
2	El estado de los asientos de las unidades vehiculares es:	1	2	3	4	5	5,00	
3	El conductor de la unidad de transporte y ayudante se encuentran debidamente uniformados.	1	2	3	4	5	4,00	
4	Las unidades vehiculares cumplen con los protocolos de bioseguridad.	1	2	3	4	5	4,00	
5	¿Cómo es el funcionamiento de las puertas de las unidades vehiculares?	1	2	3	4	5	5,00	
<b>Fiabilidad</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>	<b>Promedio fiabilidad</b>
6	Se respetan las paradas establecidas a lo largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano	1	2	3	4	5	5,00	4,60
7	La unidad de transporte salió a la hora establecida	1	2	3	4	5	5,00	
8	La confiabilidad del servicio de transporte es:	1	2	3	4	5	4,00	
9	Como califica usted la puntualidad de las operaciones de transporte urbano	1	2	3	4	5	4,00	
10	Las unidades de transporte público urbano cumplen con las frecuencias (Horarios) establecidas	1	2	3	4	5	5,00	
<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>	<b>Promedio de capacidad de respuesta</b>
11	Como considera usted el servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans	1	2	3	4	5	5,00	4,50
12	El ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	5,00	
13	Se respetan los tiempos de viaje	1	2	3	4	5	5,00	
14	Las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo	1	2	3	4	5	5,00	
<b>Seguridad</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>	<b>Promedio de seguridad</b>
15	Cómo calificaría usted la seguridad dentro de las unidades de transporte	1	2	3	4	5	4,00	4,25
16	Considera usted que se respeta al derecho a la igualdad de trato a todos los usuarios.	1	2	3	4	5	3,00	
17	Las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios)	1	2	3	4	5	5,00	
18	Las unidades vehiculares respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana	1	2	3	4	5	5,00	

	30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h)							
Empatía		Ponderación					Promedio	Promedio de empatía
19	Como considera usted el trato brindado por los colaboradores al momento de utilizar el servicio	1	2	3	4	5	3,00	4,00
20	El ayudante muestra una actitud ética al cobrar la tarifa de transporte	1	2	3	4	5	4,00	
21	El ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria	1	2	3	4	5	5,00	
22	Los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria	1	2	3	4	5	4,00	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2021

**Tabla 34-3:** Escala de calificaciones

Escala de calificación	
Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Análisis e interpretación:** se puede mencionar que en lo relacionado a la expectativa del servicio de transporte público ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A. El Gerente de la institución ha dado su opinión, por tal razón se tiene una valoración de 3 y 5 puntos debido a que se espera un servicio de calidad en lo referente a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con lo cual se busca cumplir todas las expectativas del usuario.

A continuación, se procede a realizar un análisis de los ítems que presentan brechas más grandes entre los criterios de Expectativa y Percepción de la calidad de servicio que debe tener el servicio de transporte urbano. Se puede considerar que cada uno de los parámetros analizados representa actividades de mejora que se desarrollaran en estrategias.

**Tabla 35-3:** Cálculo de las brechas

<b>Elementos Tangibles</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Diferencia</b>
El conductor de la unidad de transporte y ayudante se encuentran debidamente uniformados.	4	2,39	- 1,61
Las unidades vehiculares cumplen con los protocolos de bioseguridad.	4	2,40	- 1,60
<b>Fiabilidad</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Diferencia</b>
La unidad de transporte salió a la hora establecida	5	2,81	- 2,19
Como califica usted la puntualidad de las operaciones de transporte urbano	4	2,83	- 1,17
<b>Capacidad de Respuesta</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Diferencia</b>
El ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales	4	2,81	- 1,19
Las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo	5	2,87	- 2,13
<b>Seguridad</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Diferencia</b>
Las unidades vehiculares respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana 30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h)	5	2,15	- 2,85
Las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios)	5	2,17	- 2,83
<b>Empatía</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Diferencia</b>
Los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria	5	2,18	- 2,82
El ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria	4	2,74	- 1,26

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

Luego de realizar la encuesta y una vez obtenido los resultados de cada uno de los indicadores de calidad por modelo Servqual, se obtiene la brecha que es la diferencia entre la expectativa como la percepción del servicio de transporte público urbano prestado por la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. de manera general.

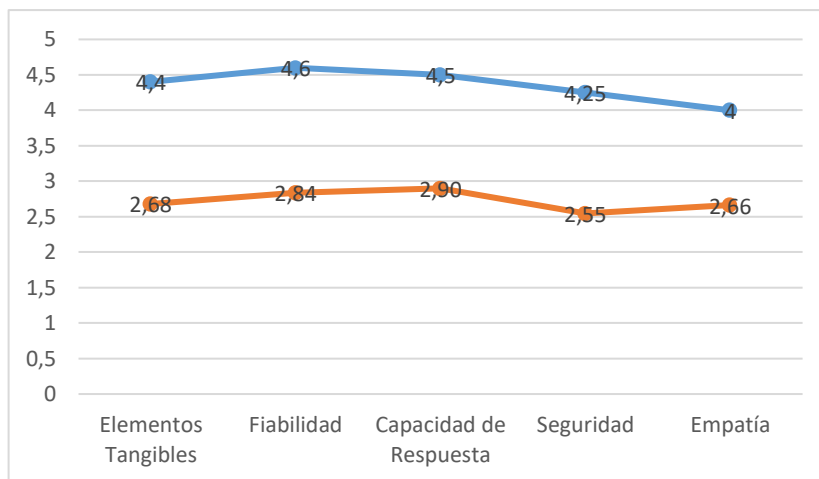
**Tabla 36-3:** Resultado de las brechas

<b>Descripción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>
Elementos Tangibles	4,40	2,68	-1,72
Fiabilidad	4,60	2,84	-1,76
Capacidad de Respuesta	4,50	2,90	-1,60
Seguridad	4,25	2,55	-1,70
Empatía	4,00	2,66	-1,34
<b>Total</b>	21,75	13,63	<b>-8,12</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022





**Gráfico 14-3:** Resultado de la Expectativa vs Percepción del servicio

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

Una vez obtenido la diferencia entre la percepción del servicio recibido por parte del cliente y la expectativa de este, se ha determinado un valor negativo promedio de -2,27 con lo cual se puede interpretar que el usuario está Insatisfecho con la calidad del servicio ofertado de la compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A.

## 3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 3.2.1 TÍTULO

Estrategias de solución, mediante el diseño de un Plan Integral con enfoque en la prestación del servicio para mejorar el proceso operativo de la compañía de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.

#### *3.2.1 Generalidades de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.*

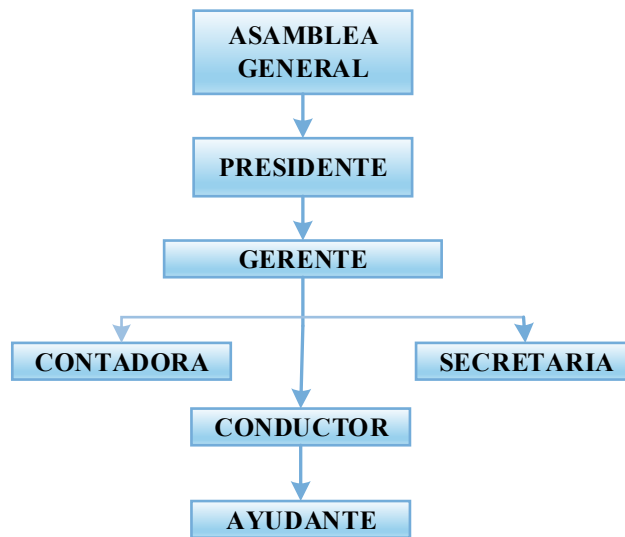
La empresa de transporte público urbano Ejecuttrans S.A., fue constituida en la ciudad de San Francisco de Quito, el tres de marzo de 1995 con la finalidad de brindar el servicio de transporte público de pasajeros en el sector urbano en el cantón Santo Domingo. Inicio sus operaciones con 22 socios que aportaron con capital económico para iniciar las operaciones y brindar un buen servicio a la ciudadanía. Actualmente la institución tiene 89 socios quienes se encuentran registrados en la Superintendencia de Compañías.



**Figura 7.3:** Ubicación de la sede de empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.

Fuente: Google maps.

- **Gerente general:** Ab. Mario Eduardo Pazmiño Quijije
- **RUC:** 1791167015001
- **Ubicación:** La empresa Cía. Ejecuttrans S.A. se encuentra ubicada en la Av. Tsafiqui & Av. Abraham Calazacón, diagonal a la cooperativa 20 de octubre.
- **Teléfonos:** 022762293 – 0988567727
- **Correo electrónico:** [ciaejecuttrans@hotmail.com](mailto:ciaejecuttrans@hotmail.com)



**Figura 8-3:** Organigrama estructural de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.  
Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.2.2 Etapas del diseño de un Plan Integral para la prestación del servicio de la empresa de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.

- Definición de los objetivos
- Elaboración de las estrategias
- Análisis de costos
- Métodos de Control

### 3.2.3 Definición de los objetivos

#### Objetivos Específicos

- Analizar los resultados del levantamiento de información para definir posibles soluciones para mejorar el nivel de prestación del servicio.
- Definir las estrategias que permitan mejorar el nivel de prestación del servicio de las unidades de transporte de la cooperativa de transporte público urbano Ejecuttrans S.A.
- Proponer planes estratégicos para la planificación, coordinación, seguimiento, monitoreo y evaluación oportuna, mediante programas de capacitación para elevar el nivel de prestación de servicio.

### ***3.2.4 Elaboración de las estrategias***

Para la selección de las estrategias, se procedió a desarrollar un análisis FODA en el cual se evalúa las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades con lo que se puede establecer medidas que permitan mejorar las operaciones de la institución e incrementar el nivel de servicio que brinda a la ciudadanía.

**Tabla 37-3: Análisis FODA**

<b>EVALUACIÓN INTERNA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Larga trayectoria en la prestación de servicio de transporte de personas en la ciudad e Santo Domingo.</li> <li>• Gran número de unidades para cubrir la demanda del servicio dentro de las rutas establecidas.</li> <li>• Apertura de los dirigentes para generar cambios que permitan brindar un mejor servicio a la colectividad</li> <li>• Buenas relaciones con organismos de financiamiento públicos y privados.</li> <li>• Cumplimiento de las normativas exigidas por los órganos de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de manuales de funciones y procedimientos.</li> <li>• Ausencia de sistemas de control y seguridad.</li> <li>• Falta de un sistema de comunicación e información interna y externa.</li> <li>• Escasa coordinación del talento humano.</li> <li>• Falta de coordinación oportuna a la planificación, seguimiento, monitoreo y evaluación.</li> <li>• Incumplimiento de políticas por parte de directivos y socios.</li> <li>• Poca capacitación para desempeñarse en sus funciones.</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN EXTERNA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de solicitar capacitación a entidades de control gubernamentales.</li> <li>• Buena imagen corporativa con las instituciones públicas y privadas locales.</li> <li>• Acceso a ofertas de capacitación y sistemas de recaudo.</li> <li>• Disponibilidad de recursos en la localidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar programas de capacitación en administración de empresas y seguridad ocupacional para el personal que labora en la compañía Ejecutrans S.A.</li> <li>• Capacitación a los conductores y auxiliares sobre atención al usuario y leyes de tránsito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades de la cooperativa.</li> <li>• Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas económicas desfavorables.</li> <li>• Inestabilidad en los precios de los combustibles.</li> <li>• Presencia del transporte informal.</li> <li>• Fenómenos naturales impredecibles.</li> <li>• Dependencia de la población para cumplir con las expectativas económicas de los socios.</li> <li>• Idiosincrasia de los socios para el cumplimiento de sus compromisos y obligaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución.</li> <li>• Crear programas de evaluación constante del estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de seguimiento a los socios para el cumplimiento de la normativa mediante el monitoreo y evaluación semestral.</li> </ul>

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3 Desarrollo de las estrategias

#### 3.3.1 Restructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución.

Tabla 38-3: Estrategia 1

<b>Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución</b>	
<b>Descripción</b>	Consiste en realizar una readecuación del actual manual de funciones, organigrama estructural y funcional que dispone la institución.
<b>Objetivo</b>	Reestructurar los actuales organigramas, estructural y funcional y que permita a la administración mejorar los procesos de la institución.
<b>Responsables</b>	Gerente
<b>Táctica</b>	Verificar las actividades de los puestos de trabajo dentro de la empresa
<b>Frecuencia</b>	Cada 4 años
<b>Alcance</b>	Fomentar el la organización y gestión del talento humano en las actividades que desarrolla dentro de la empresa.
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Verificar cada uno de los puestos de trabajo y establecer las actividades que la persona encargada debe desarrollar para cumplir con las metas de la institución.
<b>Estimación Económica</b>	No tiene costo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

Según los datos recolectados en la investigación de campo y en la revisión de los documentos proporcionados de la empresa, se evidenció la falta de un mapa estructural desactualizado por lo cual existen una escasa planificación de las actividades que desarrolla el personal que labora. En esta propuesta, se puede evidenciar los diferentes puestos laborales de los funcionarios y socios de la compañía en donde se aprecian líneas de jerarquización y rangos de acuerdo con el nivel de autoridad y responsabilidad que la organización ha designado para cada uno de ellos en las asambleas realizadas.

### **Descripción de la estructura de la compañía Ejecuttrans:**

#### **Nivel Directivo**

- **La asamblea General**

Es el órgano superior de la institución que está constituida por todos los socios. Se reúne al menos una vez al año y las asambleas pueden ser de forma ordinaria o extraordinaria.

- **El presidente**

El Presidente del Consejo de Administración debe ser también de la Cooperativa y de la Asamblea General. Es la persona que da la opinión sobre las actividades u operaciones llevadas desarrolladas en la institución para así dar o no el visto bueno y hacer cumplir lo establecido en el Estatuto y Reglamento Interno.

- **El Gerente**

Es el representante de la Cooperativa y su responsabilidad es gestionar el desarrollo de las actividades de acuerdo con las políticas establecidas por la Asamblea General.

- **Consejo de Administración**

Es un grupo de socios que lidera la cooperativa y son designados por la asamblea general. Este organismo toma decisiones que afectan a todos los departamentos y áreas que operan dentro de la empresa.

- **Consejo de Vigilancia**

Es un grupo de socios que conforma el Órgano de Control Interno de las Actividades económicas que de manera independiente de la administración responde a la Asamblea General.

#### **Nivel Asesor**

- **Asesor Legal**

Es una persona encargada de estudiar, analizar, comprender y proponer soluciones a problemas jurídicos dentro de la institución.

#### **Nivel de Apoyo**

- **Comisiones Especiales**

Son comisiones de apoyo al Consejo de Administración que se encarga de actividades especiales.

- **Secretaria/o**

Es la persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de su jefe inmediato, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina.

- **Contadora**

Es un profesional encargado de registrar los diversos estados económicos de la cooperativa.

#### **Nivel Operativo**

- **Supervisor de ruta**

Es la persona que se encarga de dirigir y evaluar el trabajo de los conductores y colaboradores.

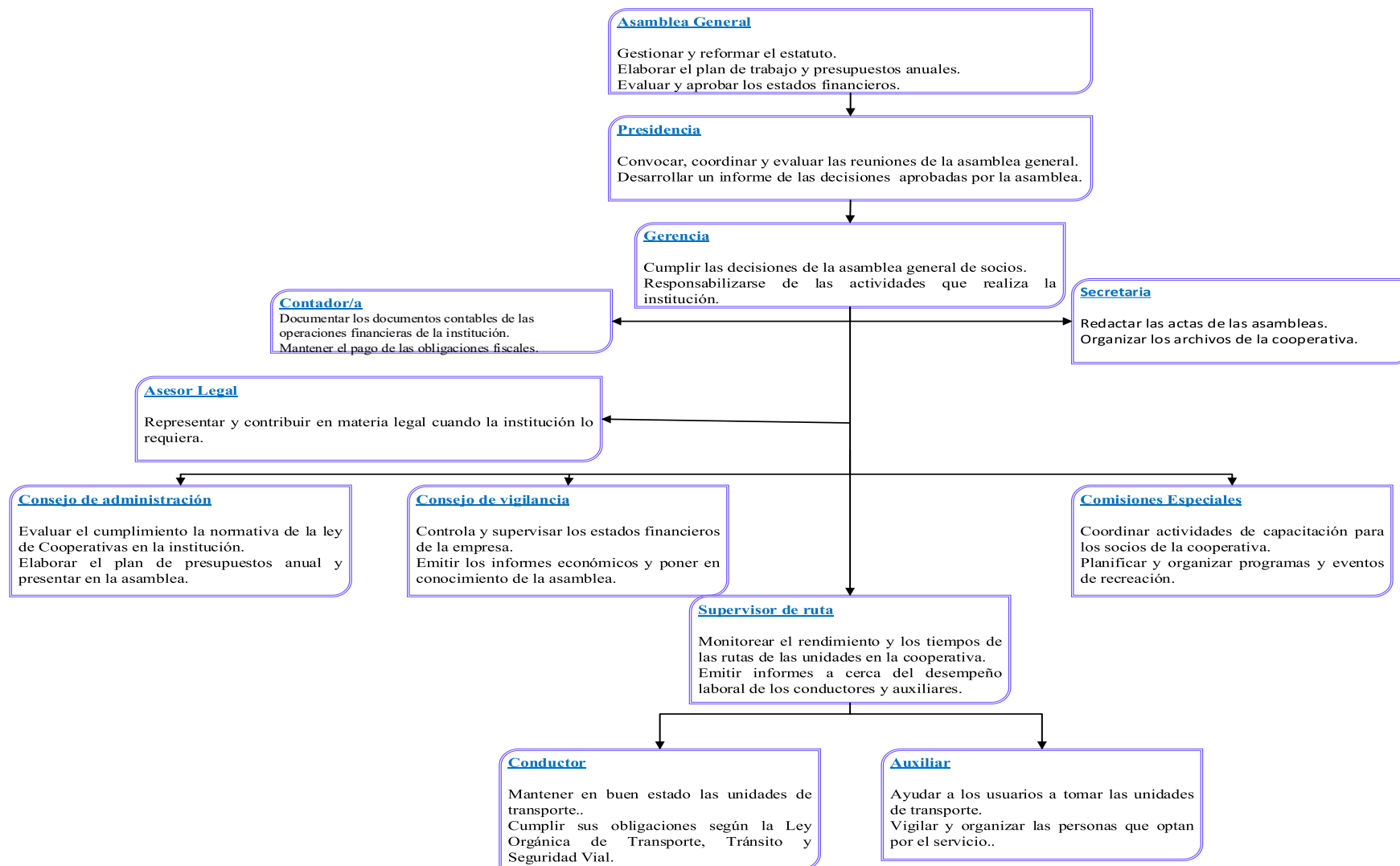
- **Conductores**

Personas encargadas de conducir las unidades pertenecientes a la flota vehicular de la cooperativa.



- **Auxiliares**

Encargados de servir de apoyo a los conductores y colaborar con las personas que acceden o descienden de las unidades de transporte.



**Figura 9-3.** Organigrama funcional de la compañía Ejecutrans  
Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

## Manual de funciones

En el manual de funciones que se propone a continuación, tiene una serie de actividades y obligaciones que los funcionarios deben cumplir en un determinado puesto de trabajo de la institución.


**Tabla 39-3:** Manual de funciones de la asamblea general

 <p style="text-align: center;"><b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>ASAMBLEA GENERAL</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>

<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aprobación del estatuto y reglamentos internos.</li><li>➤ Elección de los miembros del concejo de vigilancia.</li><li>➤ Remoción de los miembros de los concejos de vigilancia, administración y gerente.</li><li>➤ Gestión para la contratación y selección de un auditor.</li><li>➤ Aprobación de los estados financieros e informes de gestión.</li><li>➤ Autorización para adquisición de bienes inmuebles de la institución.</li><li>➤ Solución de conflictos de socios referentes a suspensiones de derecho políticos internos de la institución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Establecimiento de aportaciones que deberán contribuir los socios para diferentes actividades de la institución.</li><li>➤ Aprobación de presupuestos para viáticos, movilización y gastos de representación de representantes de la institución ante eventos oficiales.</li><li>➤ Conocer las tablas de remuneraciones y de los ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los Ejecutivos de la organización.</li><li>➤ Autorización para la negociación de acciones y cambio de socio de la institución.</li></ul>
---	---

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 40-3:** Manual de funciones del concejo de administración


	<b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios
- Asegurar una gestión eficiente, solidaria, ética, participativa y técnica.
- Garantizar el cumplimiento de la filosofía, misión, visión, valores, objetivos estratégicos.

- Evaluar el control de directrices, políticas, normativa interna, regulaciones o resoluciones dentro del ámbito de acción.
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
- El Consejo de Administración supervisa y controla el funcionamiento de las actividades que se desarrolla en la institución.

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 41-3:** Manual de funciones del consejo de vigilancia

 <p><b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>

- Nombrar al Presidente y Secretario del Consejo
- Controlar las actividades económicas de la institución
- Vigilar que la contabilidad de la compañía se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes
- Realizar controles periódicos y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa
- Vigilar el cumplimiento de la auditoría y tomar en consideración las recomendaciones y observaciones detectadas
- Proponer ante la Asamblea General, el personal encargado de realizar el control interno y externo
- Observar las resoluciones del Consejo de Administración y del Gerente

- Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que pueden afectar a la compañía
- Solicitar al Presidente que: se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General los puntos que crea conveniente, siempre y estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones
- Elaborar el expediente debidamente sustentado para solicitar la remoción de los Directivos o Gerente y notificar con el mismo a los implicados antes de someterlo a consideración de la Asamblea General
- Incluir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción o exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno
- Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la institución y formular las observaciones en cada caso

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 42-3:** Comisiones especiales


	<b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>COMISIONES ESPECIALES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	

- Cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.
- Comisiones especiales. - El Consejo de Administración, podrá conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, que estarán integradas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas asignadas por dicho consejo.

- Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación y de resolución de conflictos; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento.
- Nota: Inciso final reformado por disposición reformativa sexta de Decreto Ejecutivo

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 43-3:** Manual de funciones del presidente

 <p style="text-align: center;"><b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>PRESIDENTE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>


- Periodo de vigencia de la designación es de 2 años
- Puede ser reelecto una sola vez
- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa

- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine.
- Presentar un informe anual de actividades a la Asamblea General
- Representar a la cooperativa en las instituciones públicas y privadas
- Firmar conjuntamente con el secretario las actas de sesiones, y la correspondiente de la cooperativa.

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

En relación al personal que labora con remuneración y bajo relación de dependencia de las actividades propuestas a desarrollar dentro de la institución, se solicita lo siguientes requisitos.

**Tabla 44-3:** Manual de funciones del gerente

 <p><b>Compañía de Transporte Ejecutrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>GERENTE / A</b>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<p><b>Estudios superiores:</b> Título superior en Economía, Administración de Empresas, transporte o carreras administrativas.</p> <p><b>Experiencia Laboral:</b> Experiencia recomendable de 5 años en cargos relacionados con el transporte</p>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>


- Ejercer la representación legal de la cooperativa de conformidad con la ley, el reglamento interno y el estatuto social.
- Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, operativo y la proforma presupuestaria; los dos últimos años hasta el 30 de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.
- Contratar y dar por terminado contrato de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración

- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación
- Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración.
- Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa
- Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas
- Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización
- Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos y brindar un mejor servicio
- Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos, de marketing, etcétera
- Hacer de líder de los diversos equipos

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022



**Tabla 45-3:** Manual de funciones del secretario

 <p><b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>SECRETARIO/A</b>
<b>PERFIL</b>
<p><b>Especialidad:</b> Mínimo título de bachiller o carrera técnica en secretariado o administración de empresas</p> <p><b>Experiencia Laboral:</b> 1 año en funciones similares</p>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>

- Certificar la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión que corresponda
- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los documentos de la institución
- Tener la correspondencia al día
- Llevar un registro de resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda
- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo.
- Notificar las resoluciones.

- Además de las atribuciones y deberes señalados, el secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General, tendrás las siguientes:**
- Registrar la asistencia de reuniones de la Asamblea General y el Consejo de Administración
  - Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales
  - Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 46-3:** Manual de funciones del asesor legal


 <p style="text-align: right;"><b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b></p>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>ASESOR LEGAL</b>
<b>PERFIL</b>
<p><b>Especialidad:</b> Abogado / Licenciado en Derecho /Especialidad en tránsito transporte y seguridad vial</p> <p><b>Experiencia Laboral:</b> 2 años en cargos similares</p>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>

- Proporcionar a las autoridades de la institución, la información necesaria sobre acciones legales que se pueden desarrollar en materia jurídica dentro de la institución para el beneficio propio
- Emitir los dictámenes y resoluciones en los casos donde se encuentre implicada la entidad.
- Mantener un registro actualizado de reglamentos, resoluciones, leyes, decretos, y

- cualquier otro documento legal que este con relación directa con las actividades de la Cooperativa
- Asesorar a todos los miembros de la institución, sobre las nuevas leyes, reglamentos, decretos y más normativas.
  - Asumir la defensa judicial o extrajudicial de los consejos siempre y cuando se relacione con las actividades propias de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 47-3:** Manual de funciones del contador

	<p><b>Compañía de Transporte Ejecutrans S.A.</b></p>
<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<p><b>CONTADOR / A</b></p>	
<p><b>PERFIL</b></p>	
<p><b>Especialidad:</b> Licenciado /a o Ingeniero / a en contabilidad CPA (Contador Público Autorizado)</p> <p><b>Experiencia Laboral:</b> 2 años en funciones similares.</p>	
<p><b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b></p>	

- Llevar la contabilidad de la empresa, manejando todo tipo de documentación y soportes contables.
- Mantener actualizada la contabilidad de la institución y verificar cada uno de los gastos realizados.
- Preparar y emitir los comprobantes necesarios para el pago de las obligaciones fiscales contraídas.

- Preparar la documentación para la liquidación fiscal.
- Controlar depósitos y retiros bancarios.
- Registrar los aportes mensuales de los socios.
- Archivar los documentos contables para uso y control interno.
- Pagos de nómina de los trabajadores de la institución.
- Preparar los estados financieros actualizados con sus respectivos anexos

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 48-3:** Manual de procesos del conductor


	<b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>CONDUCTOR</b>	
<b>PERFIL</b>	
<b>Especialidad:</b> Licencia profesional de conducir tipo E – con más de 10 puntos en la licencia de conducir.	
<b>Experiencia Laboral:</b> 1 año de experiencia en conducción de vehículos de transporte público	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	

- Ser responsable en su función de conductor
- Conocer y cumplir con la Ley de Tránsito
- Verificar y planificar el mantenimiento periódico de la unidad de transporte
- Disponer de todos los documentos necesarios para los respectivos controles vehiculares.
- Respetar los turnos y horarios establecidos por la institución.

- Acatar las disposiciones de los representantes de la institución
- Reportar la hora de llegada y salida al destino
- Brindar un servicio adecuado para los usuarios que se movilizan en las unidades de transporte deteniéndose en cada una de las paradas designadas en las rutas

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 49-3:** Manual de procesos del auxiliar

	<b>Compañía de Transporte Ejecuttrans S.A.</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>AUXILIAR</b>	
<b>PERFIL</b>	
<b>Especialidad:</b> Título de bachiller	
<b>Experiencia Laboral:</b> 6 meses en funciones similares.	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Brindar información a los usuarios sobre la ruta a cubrir por la unidad de transporte</li><li>➤ Ayudar a los usuarios a acceder a la unidad y a desembarcar de la misma</li><li>➤ Llevar el registro de la ruta asignada y los tiempos de la ruta</li><li>➤ Colaborar con el conductor durante el recorrido de la unidad al cumplir con la ruta asignada.</li><li>➤ Recaudar la tarifa a los usuarios</li></ul>	

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

## Manual de proceso de quejas y sugerencias


**Tabla 50-3:** Gestión de la prestación del servicio buzón de quejas y sugerencias

<b>Descripción</b>	El buzón de sugerencias permitirá mejorar la comunicación entre los socios de la cooperativa y los usuarios de la compañía de transporte Ejecutrans S.A.
<b>Ubicación</b>	Interior de las unidades de transporte
<b>Objetivo</b>	Analizar en las reuniones de la operadora, las quejas, sugerencias o denuncias efectuadas por parte de los usuarios para enriquecer la calidad del servicio de transporte, mediante la satisfacción de necesidades.
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La queja o sugerencia deberá ser colocada de forma escrita en el buzón de la unidad.</li><li>▪ Se considerarán las observaciones efectuadas solamente en el horario de trabajo.</li><li>▪ El buzón será recolectado por el supervisor de ruta los días domingos una vez terminada la semana de labores.</li><li>▪ Se evaluará por parte del gerente y dará paso a la comisión especial para una resolución.</li><li>▪ Emitir una respuesta de las sugerencias o quejas impuestas por los usuarios y aplicar medidas correctivas.</li></ul>	

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

## Formato para gestión de las quejas o sugerencias

El formato será ubicado por la operadora cerca del buzón para que los usuarios puedan acceder fácilmente a ellos y detalle su comentario en la hoja proporcionada.



*Compañía de Transporte "EJECUTTRANS S.A."*

**FORMATO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

*N° de Unidad* \_\_\_\_\_ *Hora* \_\_\_\_\_

**Queja:**

---

---

**Sugerencia:**

---

---

---

**Resolucion:**

---

---

---

**Figura 10-3:** Formato para quejas y sugerencias

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3.2 Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.

**Tabla 51-3:** Estrategia 2

<b>Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.</b>	
<b>Descripción</b>	La estrategia consiste en instalar señalética informativa en la parte interior de las unidades de transporte, que permitan mejorar el servicio que ofrece la institución con la colectividad.
<b>Objetivo</b>	Diseñar publicidad que permita identificar la ruta de la línea y el número de la unidad de transporte en el que el usuario se moviliza
<b>Responsables</b>	Gerencia – Contadora y secretaria
<b>Táctica</b>	Publicidad informativa para las unidades de transporte
<b>Frecuencia</b>	2 veces al año
<b>Alcance</b>	Cubrir el 100% de las unidades de transporte
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades y que las personas puedan identificar el número de unidad, las rutas y las frecuencias.
<b>Estimación Económica</b>	500 \$ por año

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



## Rutas de la Compañía de Transporte EJECUTTRANS S.A.



### Horario de circulación desde las 5:30 hasta las 21:00

- 16 A (Chiguilpe - Terminal Terrestre)  
Frecuencia de la ruta cada 12 minutos
- 16 B (Maya Moncayo - Terminal Terrestre)  
Frecuencia de la ruta cada 12 minutos
- 17 A (Avenida Italia "UTE" - Portal de Lago)  
Frecuencia de la ruta cada 12 minutos
- 17 B (Montoneros - Portal de Lago)  
Frecuencia de la ruta cada 6 minutos
- 18 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre)  
Frecuencia de la ruta cada 6 minutos
- 19 (Duragas - C.C. Shopping)  
Frecuencia de la ruta cada 14 minutos
- 23 A (Juan Eulogio - Centro)  
Frecuencia de la ruta cada 8 minutos
- 23 B (Juan Eulogio - Santa Martha)  
Frecuencia de la ruta cada 8 minutos
- 24 A (Anillo Vial - Anillo Vial)  
Frecuencia de la ruta cada 3 minutos

Unidad

23

**Figura 11-3.** Información de las unidades  
Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**3.3.3 Diseñar un plan de seguimiento a los socios para el cumplimiento de la normativa mediante el monitoreo y evaluación semestral.**

**Tabla 52-3:** Estrategia 3

<b>Diseñar un plan de seguimiento a los socios para el cumplimiento de la normativa mediante el monitoreo y evaluación semestral.</b>	
<b>Descripción</b>	Esta estrategia permitirá evaluar constantemente la forma en que los socios cumplen con las obligaciones que la institución ha propuesto en la asamblea general
<b>Objetivo</b>	Dar seguimiento a las actividades que realizan los socios dentro de la institución.
<b>Responsables</b>	Concejo de vigilancia
<b>Táctica</b>	Dar seguimiento de las actividades de los socios y el evaluar el rendimiento
<b>Frecuencia</b>	Cada 4 meses
<b>Alcance</b>	Evaluar al 100% de los socios de la institución
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Constatar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el gerente y el presidente dentro de la institución que se desarrolle por parte del socio.
<b>Estimación Económica</b>	No tiene costo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

Las actividades que se desarrollan por los socios de la institución, deben tener un seguimiento constante y evaluar el cumplimiento de las mismas, para en un futuro se pueda proponer soluciones estratégicas y contribuir con el desarrollo de la compañía como mejorar el servicio que se oferta a la ciudadanía.

A continuación, se presenta una lista de ítems que se deben considerar dentro del cumplimiento de las actividades desarrolladas por los miembros de la institución. Se califica en función de la siguiente escala:

**Tabla 53-3:** Escala de calificaciones

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

**Tabla 54-3:** Actividades de seguimiento

Calificación: 1: Muy bajo; 2: Bajo; 3: Bueno; 4 Muy bueno; 5: Excelente		
ÍTEMS GENERALES		
Descripción	Calificación	Observación
Documentación de operación de la entidad en regla		
Seguros de operaciones actualizados		
Recolección de fondos institucionales		
Asistencia de los socios a las reuniones de la institución		
Comunicación de eventos suscitados en las actividades desarrolladas diariamente		
Verificar el cumplimiento de las disposiciones que cada socio debe cumplir ante alguna observación realizada por el gerente		
Cumplir con las normas de desinfección de las unidades		
Cumplir con las cuotas económicas establecidas para cubrir los gastos administrativos de la institución		
Cumplimiento con los tiempos establecidos para el recorrido de las rutas diarias		
Cumplir con los registros de los vehículos puntos de control durante las rutas		
Cumplir con los mantenimientos mecánicos preventivos y correctivos de las unidades		
Verificar los pagos de las sanciones producidas por acciones fuera de los reglamentos internos de la institución		

Software de operación adecuado para el servicio		
Verificación de los horarios establecidos de las unidades en las rutas		
Proteger la integridad y seguridad de la información de la institución		
Procedimientos de quejas de los usuarios		

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3.4 Gestionar programas de capacitación en administración de empresas y seguridad ocupacional para el personal que labora en la compañía Ejecuttrans S.A.

Tabla 55-3: Estrategia 4

<b>Gestionar programas de capacitación en administración de empresas y seguridad ocupacional para el personal que labora en la compañía Ejecuttrans S.A.</b>	
<b>Descripción</b>	Gestionar por parte de la dirigencia de la institución convenios de capacitación para el personal que labora en la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.
<b>Objetivo</b>	Establecer programas de capacitación relacionadas con la administración, gestión de personal, seguridad y salud ocupacional.
<b>Responsables</b>	La gerencia y comisiones especiales
<b>Táctica</b>	Mejorar porcentualmente el desempeño del personal que labora en el área administrativa de la institución.
<b>Frecuencia</b>	1 vez al año
<b>Alcance</b>	Mejorar el rendimiento del personal que labora en la institución y mejorar el nivel de solucionar inconvenientes generados en las actividades diarias
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Capacitación una vez al año a los empleados de la compañía que labora en el área administrativa (Presidente, gerente, contadora, secretaria, supervisor de ruta) para mejorar el servicio a la ciudadanía
<b>Estimación Económica</b>	\$ 881,60

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

## **PLAN DE CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL**

### **I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

La compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A. se dedica a la prestación de servicio de transporte de personas entro de la ciudad de Santo Domingo, posee actualmente 89 unidades y cubre 9 rutas que cubren toda la ciudad.

### **II. JUSTIFICACIÓN**

El personal que labora en la institución no tiene una relación indirecta con los clientes o usuarios del servicio sin embargo mantienen comunicación constante e interacción con los accionistas de la compañía, es por tal razón que se debe considerar el nivel de conocimiento en administración de empresas, gestión de personal y salud ocupacional.

El nivel de la prestación de servicio de la institución se relaciona directamente con la gestión administrativa y operativa que los empleados realicen en las actividades dentro de la compañía se debe considerar el trabajo en equipo y velar por el crecimiento de los niveles de competitividad en el mercado. Con estas referencias, se hace necesario considerar el tema de la capacitación como el pilar fundamental que permita mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, así como también ampliar sus conocimientos enfocados a ofertar de mejor manera los servicios de movilización de personas.

### **III. ALCANCE**

El presente plan de capacitación se encuentra orientado a capacitar al 100% del personal administrativo (presidente, gerente, contadora, secretaria y supervisor de ruta) de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. de la ciudad de Santo Domingo, el programa será desarrollado en 20 horas durante los fines de semana.

### **IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

Se ha planteado; impulsar la eficacia organizacional, mejorar el nivel de respuesta ante acciones que se produzcan en las actividades que se desarrollan e incrementar la confianza del personal, con lo cual se va a contribuir en:

Elevar el nivel de rendimiento.

Mejorar las relaciones laborales con los socios y usuarios.

Fomentar conductas positivas y mejorar el ambiente laboral.

Mantener al talento humano al día con los avances tecnológicos para estimular la iniciativa y la creatividad en el puesto de trabajo.

## **V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **4.1 Objetivos Generales**

Capacitar al personal para un elevar el nivel de eficiencia en la ejecución de las actividades designadas y que cumplan de mejor manera con las responsabilidades que asuman en sus puestos de trabajo.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Proporcionar información relacionada con la administración de empresas relacionadas con el transporte de personas, la organización, normas y políticas.
- Actualizar los conocimientos requeridos del personal de la compañía en las áreas de gestión de personal, seguridad y salud ocupacional.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional por medio de la enseñanza de temáticas de administración y gestión de personal.

## **VI. METAS**

Capacitar al 100% de del personal encargado de la administración de la compañía de transporte.

## **VII. ESTRATEGIAS**

Las estrategias para emplear son:

- Desarrollo de ejemplos prácticos de las actividades que se realizan cotidianamente en la institución.
- Presentación de casos particulares de la administración de empresas y como solucionarlos.

- Evaluación del desempeño individual y colectivo en la institución en los últimos 2 años.

## **VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN**

### **8.1 Tipos de Capacitación**

**Capacitación Inductiva:** orientado al nuevo personal que se incorpora a laborar en la institución:

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, es decir, la variación de su desempeño y la disminución de la productividad.

**Capacitación Correctiva:** Se orienta a solucionar los problemas de actividades laborales que se consideran en una organización. Se basan en la evaluación del desempeño que se realiza normalmente cada cierto período de tiempo.

### **8.2 Modalidades de Capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a brindar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances tecnológicos en una determinada actividad.

### **8.3 Niveles de Capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** se trata de proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta a ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.



## **IX. ACCIONES A DESARROLLAR**

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación respaldada por los temarios que permitirán a los asistentes capitalizar sobre los temas y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos. Por lo cual se ha considerado lo siguiente:

### **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

#### **SISTEMA INSTITUCIONAL**

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización
- Gestión del cambio
- Relaciones publicas
- Gestión de personal,
- Seguridad y salud ocupacional.

## **X. RECURSOS**

Docentes o capacitadores: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, ingenieros en transporte, psicólogos industriales.

### **10.2 MATERIALES**

- INFRAESTRUCTURA. - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados gestionados por las comisiones designadas dentro de las instalaciones de la institución.
- EQUIPO Y OTROS. - Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, esferos, computadora y proyector.
- DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO. - En estos se encuentran los certificados, documentos de evaluación, material de estudio.

## **XI. FINANCIAMIENTO**

El monto de inversión de este plan de capacitación se encuentra designado en el Plan Operativo Anual de la institución.

### XIII. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN

De acuerdo con las proformas obtenidas se tiene un presupuesto estimado que se detalla a continuación:

**Tabla 56-3:** Presupuesto de la capacitación

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo Unitario	Costo Total
Carpetas	5	Unid	\$ 0,32	\$ 1,60
Cuadernos	5	Unid	\$ 3,50	\$ 17,50
Esferos	5	Unid	\$ 0,50	\$ 2,50
Certificados	5	Unid	\$ 2,00	\$ 10,00
Costo del capacitador	20	Horas	\$ 40,00	\$ 800,00
Imprevistos	-	-	-	\$ 50,00
<b>Total Presupuesto</b>				<b>\$ 881,60</b>

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### XIII. CRONOGRAMA

El siguiente cronograma, se plantea para su desarrollo durante una vez al año.

**Tabla 57-3:** Cronograma de capacitación

Temática	Mes					Observación
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	
Planeamiento Estratégico	■					
Cultura Organizacional		■				
Relaciones Humanas		■				
Administración y Organización			■			
Seguridad y salud ocupacional			■			
El Clima Laboral				■		
Seminario: Auditoria y Normas de Control					■	

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.3.5 Capacitación a los conductores y auxiliares sobre atención al usuario y leyes de tránsito.

**Tabla 58-3:** Estrategia 5

Capacitación a los conductores y auxiliares sobre atención al usuario y leyes de tránsito	
<b>Descripción</b>	Dada la interacción diaria que se produce en las actividades de prestación de servicio de transporte de personas, los conductores y los auxiliares deben capacitarse con la finalidad de brindar un mejor servicio.
<b>Objetivo</b>	Mejorar el nivel de servicio en la movilización de personas en la empresa Ejecuttrans S.A.
<b>Responsables</b>	El presidente, gerente comisiones especiales.
<b>Táctica</b>	Crear programas de capacitaciones que permita incrementar el conocimiento de los conductores o socios que laboran en las unidades de transporte conjuntamente con los auxiliares.
<b>Frecuencia</b>	Una vez al año
<b>Alcance</b>	Capacitar al 90% de los conductores y auxiliares
<b>Desarrollo de la táctica</b>	La táctica se basa en desarrollar programas de capacitación que permita capacitar a los 89 conductores y auxiliares sobre temas relacionados con seguridad vial que permitirá recapitular las infracciones y acciones que no se deben generar en las vías y buena atención al usuario.
<b>Estimación Económica</b>	\$ 2149.80

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

## **CAPACITACIÓN A LOS CONDUCTORES Y AUXILIARES SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO Y LEYES DE TRÁNSITO**

### **I.- ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

La compañía de transporte urbano Ejecuttrans S.A. se dedica a prestar el servicio de movilización de personas dentro de la ciudad de Santo Domingo.

### **II. JUSTIFICACIÓN**

El plan de capacitación a los conductores, auxiliares sobre atención al cliente y leyes de tránsito que permitan conocer los artículos y sanciones que puedan recibir los conductores por la forma incorrecta de conducir, estacionarse, realizar paradas indebidas entre otras infracciones, por parte del auxiliar que facilita a los usuarios el acceso a las unidades de la institución, con lo cual, se incrementará el nivel de satisfacción, seguridad, facilidad de movilización.

### **III. ALCANCE**

El plan de capacitación es para los conductores y auxiliares de los vehículos de la compañía Ejecuttrans S.A. de la ciudad de Santo Domingo, se impartirá en un día de mayor demanda del servicio se dividirá en 3 grupos de 22 y uno de 23 conductores con su respectivo auxiliar, con lo cual al cabo de 4 semanas se dará por concluido.

### **IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía e incrementar el nivel de seguridad de la operación de los conductores y las unidades que transiten sin causar problemas en el tránsito de los vehículos en la ciudad.

### **V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

#### **4.1 Objetivo General**

Capacitar a los conductores y auxiliares sobre atención al cliente y leyes de tránsito

## 4.2 Objetivos específicos

- Programar la capacitación durante los días de menor demanda del servicio para que el personal que no está operativo sea participe de la capacitación.
- Preparar información detallada de las temáticas a impartir en la capacitación de manera que se mejore el nivel de atención al usuario por parte de la institución.

## VI. METAS

Capacitar al 90% de conductores y auxiliares de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. de la ciudad de Santo Domingo, con la finalidad de que los usuarios reciban un trato adecuado y los conductores no cometan infracciones de tránsito.

## VII. ESTRATEGIAS

- Disminuir en un 10% parte de las infracciones de tránsito producidas por los conductores de la institución en los últimos 3 años.
- Capacitar sobre la forma de interactuar con los usuarios para colaborar en el ascenso y descenso de pasajeros de las unidades de transporte.

## VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

### 8.1 Tipos de Capacitación

**Capacitación Inductiva:** Se encuentra orientado al nuevo personal que se incorpora a laborar en las unidades de transporte de la compañía.

**Capacitación Preventiva:** Es la cual se impartirá a todo el personal que labora en las unidades de transporte e interactúa con la colectividad.

**Capacitación Correctiva:** Se orienta a solucionar los problemas en la atención al usuario que actualmente presenta la institución y elevar el nivel de servicio.

### 8.2 Modalidades de Capacitación

La modalidad de capacitación para esta estrategia es de Actualización, dado que es información que los conductores han recibido en la formación para obtener la licencia profesional de

conductor. Sin embargo, los ayudantes recibirán información nueva de nivel formativo sobre atención al cliente y trato al usuario.

### **8.3 Niveles de Capacitación**

Los tipos de capacitación se van a desarrollar a través del siguiente nivel:

**Intermedio:** Se proporcionará la información específica que los conductores y auxiliares necesitan recordar durante el día de trabajo para brindar un mejor servicio además reducir la probabilidad de ser sancionado o causar accidentes de tránsito.

## **IX. ACCIONES A DESARROLLAR**

Se gestionará en la sede de la compañía, las instalaciones adecuadas para que los conductores y auxiliares puedan acudir a capacitarse de manera obligatoria durante el día que tiene menor demanda del servicio con lo cual dentro de un mes se pretende cumplir con la programación planificada.

### **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

- Seguridad vial
- Leyes de tránsito
- Principales infracciones de tránsito en el transporte urbano
- Atención al usuario
- Prestación del servicio de transporte público

## **X. RECURSOS**

**Capacitadores:** se requiere de dos profesionales con amplios conocimientos en leyes de tránsito y servicio de transporte público de personas, que presten sus servicios los días martes en un lapso de 4 horas durante un mes.

### **10.1 MATERIALES**

- **INFRAESTRUCTURA.** - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados gestionados por las comisiones designadas dentro de las instalaciones de la institución.

- EQUIPO Y OTROS. - Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, esferos, computadora y proyector.
- DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO. - En estos se encuentran los certificados, documentos de evaluación, material de estudio que serán impartidos en el desarrollo de la capacitación.

## XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación se encuentra designado en el Plan Operativo Anual de la institución.

## XIII. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN

De acuerdo con las proformas obtenidas, un presupuesto estimado es el siguiente:

**Tabla 59-3:** Presupuesto de capacitación

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo Unitario	Costo Total
Carpetas	180	Unid	\$ 0,32	\$ 57,60
Cuadernos	180	Unid	\$ 3,50	\$ 630,00
Esferos	180	Unid	\$ 0,29	\$ 52,20
Certificados	180	Unid	\$ 2,00	\$ 360,00
Costo del capacitador	20	Horas	\$ 50,00	\$ 1000,00
Imprevistos	-	-	-	\$ 50,00
<b>Total Presupuesto</b>				\$ 2149.80

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

## XIII. CRONOGRAMA

El siguiente cronograma se plantea para el desarrollo de la capacitación una vez al año, se encuentra dividida en 3 grupos de 22 y uno de 23 conductores con su respectivo auxiliar, quienes asistirán un solo martes de las fechas establecidas por el gerente.

**Tabla 60-3:** Cronograma de capacitación

Temática	Fecha				Observación
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Seguridad vial	<b>GRUPO 1</b>	<b>GRUPO 2</b>	<b>GRUPO 3</b>	<b>GRUPO 4</b>	
Leyes de tránsito					
Principales infracciones de tránsito en el transporte urbano					
Atención al usuario					
Prestación del servicio de transporte público					

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022



### 3.3.6 Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución.

Tabla 61-3: Estrategia 6

<b>Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución.</b>	
<b>Descripción</b>	A través del programa de seguridad y educación vial se pretende llegar a los usuarios que hacen uso del sistema de transporte con temas relacionados con la prevención y seguridad vial, principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito.
<b>Objetivo</b>	Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución con el fin de garantizar una movilidad segura.
<b>Responsables</b>	Gerente de la compañía de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.
<b>Táctica</b>	Concientizar a los usuarios sobre las buenas prácticas de seguridad y educación vial.
<b>Frecuencia</b>	Cada 6 meses
<b>Alcance</b>	Mejorar al 90% la confianza de los usuarios del transporte público para su movilización.
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Programar eventos para los usuarios de la institución que fortalezcan sus conocimientos en el área de seguridad y educación vial.
<b>Estimación Económica</b>	\$ 500,00

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

Como parte del programa de eventos de seguridad y educación vial dirigida a los usuarios se pretende dar a conocer mediante charlas en las unidades de transporte de la empresa, las medidas que deben tener en cuenta para una movilización segura, de tal manera que dentro y fuera de las unidades puedan estar seguros, además se entregará un volante con el fin de llegar con el mensaje de forma visual a las personas.

A continuación, se detallan los temas que formarán parte de las charlas planificadas y el diseño de los volantes para los usuarios:

**Tabla 62-3:** Contenido de las charlas planificadas

<b>Charlas en las unidades de transporte a los usuarios</b>	
<b>Descripción:</b>	Brindar charlas informativas en las unidades de Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A, a los usuarios, a través de personal capacitado en el área de seguridad y educación vial.
<b>Temas:</b>	<p><b>Normas básicas de seguridad vial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los derechos y responsabilidades de los usuarios de la vía.</li> <li>• Compartir de forma espontánea</li> <li>• Dar a conocer estadísticas a nivel nacional sobre los accidentes ocurridos por no aplicar las normas de seguridad vial básicas recomendadas.</li> <li>• No salir de manera intempestiva a las unidades de transporte</li> </ul> <p><b>Normas para peatones y pasajeros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los peatones deben circular por la acera</li> <li>• Los peatones deben cruzar por los pasos cebras</li> <li>• Evitar el uso del dispositivo celular cuando camina por la acera</li> <li>• Una vez que el pasajero desciende del medio de transporte debe subir a la acera.</li> </ul> <p><b>Normas para pasajeros de transporte público</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pasajeros deben ascender y descender del medio de transporte por el lado de la acera.</li> <li>• Respetar las puertas de ingreso y salida del automotor.</li> <li>• No descender o ascender del medio de transporte en movimiento.</li> <li>• No distraer al conductor cuando el vehículo se encuentra en movimiento</li> </ul> <p><b>Acciones para considerar cuando ocurre un siniestro de tránsito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si se encuentra en con alguna herida que comprometa su salud.</li> <li>• Alertar a la línea de emergencia que la unidad ha sufrido un accidente de tránsito.</li> <li>• Socorrer a las personas que presentan problemas sin poner en riesgo su salud.</li> <li>• Utilizar el botiquín de la unidad para ayudar a los usuarios que requieran de una atención oportuna.</li> </ul> <p><b>Señalizaciones de tránsito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer a los usuarios las señalizaciones que deben respetar como: paradas, pasos peatonales, entre otros.</li> <li>• Concientizar a los usuarios sobre las señalizaciones establecidas para que los usuarios asciendan o descendan de las unidades de transporte.</li> </ul>

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 63-3:** Modelo de volantes para los usuarios de las unidades de transporte

<b>Contenido</b>	
<b>Entrega de volantes a los usuarios de las unidades de transporte</b>	
<b>Descripción:</b>	Los volantes que se entregará en las unidades de transporte permiten llegar a los usuarios con un mensaje conciso de forma visual, que permita llamar su atención y poner en práctica las recomendaciones emitidas a través de la charla brindada.
	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESPETA LA PARADA DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b></p> <p>SEÑALIZACIÓN DE PARADA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tipo: Señalización Vertical</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Tipo: Caseta</p>  </div> </div> </div> <div style="width: 20%; display: flex; flex-direction: column; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Evitas el congestionamiento vehicular</div> <div style="background-color: #f79646; color: white; padding: 5px; text-align: center;">No alteras el tiempo de viaje</div> <div style="background-color: #8b4513; color: white; padding: 5px; text-align: center;">No causas aglomeraciones</div> <div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Respetas la señalética de tránsito</div> </div> </div>	

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**Tabla 64-3:** Presupuesto publicidad

Descripción	Cantidad	Unidades	Costo Total
Volantes	20000	Unid	\$ 500,00
			\$ 500.00

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

**3.3.7 Crear programas de evaluación constante del estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades.**



**Tabla 65-3:** Estrategia 7

<b>Crear programas de evaluación constante del estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades.</b>	
<b>Descripción</b>	La presente estrategia se desarrolla para evaluar constantemente el estado de las unidades de transporte entre algunas características se encuentra el kit de seguridad, elementos de bioseguridad entre otras, que son parte esencial para brindar un servicio adecuado a los usuarios.
<b>Objetivo</b>	Evaluar constantemente si las unidades de transporte se encuentran en buen estado para brindar el servicio de transporte.
<b>Responsables</b>	Consejo de vigilancia
<b>Táctica</b>	Evaluar las condiciones que poseen las unidades de transporte de la empresa.
<b>Frecuencia</b>	Cada 3 meses
<b>Alcance</b>	Evaluar al 100% la flota de la empresa
<b>Desarrollo de la táctica</b>	Comprobar si las observaciones que se hayan realizado a las unidades han sido aplicadas en la flota vehicular, para el mejoramiento del servicio de transporte.
<b>Estimación Económica</b>	No tiene costo

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

A continuación, se desarrolló una ficha de observación del estado de los vehículos de la institución y los elementos de seguridad que en gran parte las unidades no le dan el mantenimiento oportuno se verificará si se ha tomado en consideración las observaciones realizadas, esto permitirá que los usuarios al movilizarse sientan mayor tranquilidad sabiendo que los vehículos están totalmente acondicionados ante los eventos que puedan suscitarse en el recorrido.

**Tabla 66-3:** Lista de chequeo

 <span style="margin-left: 100px;">ESUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</span> 			
<b>FICHA DE OBSERVACIÓN:</b> Estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades del Transporte Público Urbano Ejecuttrans S. A.			
ELEMENTOS DE SEGURIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>ASIENTOS - CONDUCTOR</b>			
Apoyacabezas			
Cinturón de seguridad			
<b>ILUMINACIÓN</b>			
Faros delanteros			
Luces indicadoras delanteras			
Luces indicadoras posteriores			
<b>DETALLES ADICIONALES</b>			
Retrovisores exteriores			
Retrovisor interior			
Rótulo de medidas de bioseguridad			
Rótulos de prohibición			
Rótulos de salida de emergencia			
Recipiente de basura			
Aire acondicionado			
Calefacción			
Cabina sanitaria			
<b>ELEMENTOS DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>			
Extintor de incendios			
Dispositivo indicador de velocidad			
Triángulos de seguridad			
Botiquín			
<b>ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD</b>			
Bandeja de desinfección			
Gel antibacterial			

Ventilación		
Mampara de protección		
Limpieza de las unidades		

**Elaborado por:** Ordoñez Reascos José, 2022

### 3.4 Análisis de los costos de implementación

Para la implementación de las estrategias se ha obtenido costos aproximados de los materiales, insumos, docentes entre otros implementos necesarios para desarrollar las actividades dentro de la institución.

**Tabla 67-3:** Análisis de los costos de implementación

<b>Estrategia</b>	<b>Costo</b>
Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución.	0,00
Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.	500,00
Diseñar un plan de seguimiento a los socios para el cumplimiento de la normativa mediante el monitoreo y evaluación semestral.	0,00
Gestionar programas de capacitación en administración de empresas y seguridad ocupacional para el personal que labora en la compañía Ejecuttrans S.A.	881,60
Capacitación a los conductores y auxiliares sobre atención al usuario y leyes de tránsito	2149,00
Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución.	500,00
Crear programas de evaluación constante del estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades.	0,00

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

El desarrollo de las estrategias planificadas para mejorar el nivel de servicio de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A. de la ciudad de Santo Domingo en la movilización de personas en el cantón se tiene un costo total de \$ 4.030,60 los que se deben priorizar para la implementación. De todas las estrategias planificadas las que tienen un mayor valor son las de capacitación debido a que se debe considerar la contratación de docentes para el acto. Las otras estrategias son desarrolladas por parte del personal de la institución que no tiene valor.

### 3.5 Plan de acción

**Tabla 68-3: Plan de acción**

PLAN DE ACCIÓN						
Estrategia	Objetivo	Actividades	Metas	Indicador	Medio de verificación	Responsable
Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución.	Reestructurar los actuales organigramas, estructural y funcional y que permita a la administración mejorar los procesos de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar en consideración el reglamento interno</li> <li>• Verificar las funciones de cada puesto de trabajo dentro de la institución.</li> <li>• Evaluar el perfil profesional de los funcionarios institucionales hasta noviembre del 2022.</li> </ul>	Implementar el nuevo manual de funciones de la institución durante el año 2022. Evaluar el 100% de perfiles profesional de los funcionarios institucionales hasta noviembre del 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # De funcionarios que no cumplen con el perfil / # de funcionarios de la institución.</li> <li>• # De perfiles evaluados / # de perfiles de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo organigrama estructural y funcional.</li> <li>• Informe final</li> </ul>	Gerente
Diseñar publicidad informativa para colocar en las unidades de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.	Diseñar publicidad que permita identificar la ruta de la línea y el número de la unidad de transporte en el que el usuario se moviliza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de las unidades que no disponen de información de rutas, número de la unidad, contactos telefónicos de emergencia</li> </ul>	Colocar publicidad informativa en 89 unidades de la compañía Ejecuttrans S.A. en el año 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # de unidades con publicidad informativa / # total de unidades de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Listas de chequeos</li> </ul>	Gerencia – Contadora y secretaria
Diseñar un plan de seguimiento a los socios para el cumplimiento de la normativa mediante el monitoreo y evaluación periódica cada 4 meses.	Dar seguimiento a las actividades que realizan los socios dentro de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de operación</li> <li>• Cumplimiento de rutas y frecuencias</li> <li>• Verificación de quejas de usuarios</li> <li>• Mantenimiento vehicular</li> </ul>	Dar cumplimiento al 90% de las 16 actividades establecidas por los dirigentes de la institución durante el año 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # de socios que cumplen con la resoluciones / # total de socios de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Listas de chequeos</li> </ul>	Concejo de vigilancia



Gestionar programas de capacitación en administración de empresas y seguridad ocupacional para el personal que labora en la compañía Ejecuttrans S.A.	Establecer programas de capacitación relacionadas con la administración, gestión de personal, seguridad y salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un plan de capacitación.</li> <li>• Elaborar estrategias para mejorar la gestión del personal y ambiente laboral</li> </ul>	Mejorar en un 90% el desempeño del personal que labora en el área administrativa de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # de funcionarios administrativos capacitados / # total de funcionarios administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencias</li> <li>• Planificación de la capacitación.</li> <li>• Informe final</li> </ul>	La gerencia y comisiones especiales
Capacitación a los conductores y auxiliares sobre atención al usuario y leyes de tránsito	Mejorar el nivel de servicio en la movilización de personas en la empresa Ejecuttrans S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear programas de capacitaciones que permita incrementar el conocimiento de los conductores o socios que laboran en las unidades de transporte conjuntamente con los auxiliares.</li> </ul>	Capacitar al 90% de los conductores y auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # de conductores y auxiliares capacitados / # total de conductores y auxiliares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencias</li> <li>• Planificación de la capacitación.</li> <li>• Informe final</li> </ul>	El presidente, gerente comisiones especiales.
Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución.	Programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios de la institución con el fin de garantizar una movilidad segura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar a los usuarios sobre las buenas prácticas de seguridad y educación vial.</li> <li>• Dar a conocer las obligaciones y derechos del usuario</li> </ul>	Programas 2 eventos de capacitación para los usuarios al año, cada 6 meses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta para evaluar el grado de seguridad que dispone el usuario al ascender y descender de una unidad de transporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Informe final</li> </ul>	Gerente
Crear programas de evaluación constante del estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades.	Evaluar constantemente si las unidades de transporte se encuentran en buen estado para brindar el servicio de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los elementos de seguridad de los vehículos, kits de desinfección y limpieza de las unidades</li> </ul>	Evaluar al 100% la flota de la empresa: anualmente el kit de seguridad y mensualmente el kit de desinfección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # de vehículos que cumplen las disposiciones / # total de vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Informe final</li> </ul>	Consejo de vigilancia

Elaborado por: Ordoñez Reascos José, 2022

## CONCLUSIONES

- Se determinó que la institución carece de aspectos relacionados con la organización y procesos establecidos con la prestación de servicio, se evidenció que el 100% de las unidades no disponen de un buzón de quejas y sugerencias por lo que no se ha establecido ningún proceso de respuestas. Se identificó que el 70% de las unidades no disponen de información en los vehículos como son las rutas, frecuencias y números de emergencia. En lo que corresponde a los datos de tarifas solamente el 21% de unidades tiene instalado esta información en los vehículos. La satisfacción del servicio por parte del usuario se encuentra en un promedio del 55% debido a que se toma en consideración parámetros como son: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- La gestión de la prestación de servicio de transporte público de la compañía Ejecuttrans S.A. mediante método Servqual con el mismo que se evaluó la percepción y expectativa de los usuarios ante el servicio, obteniendo brechas de elementos tangibles con el 1,61; en viabilidad de 2,19; capacidad de respuestas de 2,13; seguridad de 2,85; empatía de 2,82; los cuales representan falencias de entre el 40% y 50% en el servicio ofertado. Por otra parte se verificó el nivel de proceso de la institución mediante una entrevista al gerente de la compañía y se evidenció que no se dispone de un procedimiento para atender una queja ni tampoco de programas de capacitación y mejora del servicio; para verificar la planificación de información al pasajero se utilizó una lista de chequeo de las 89 unidades solamente el 24% cumple y el 76% no dispone.
- Se establecieron estrategias de solución como son: Reestructuración del manual de funciones, organigrama estructural y funcional de la institución; diseño de publicidad informativa para colocar en las unidades; plan de seguimiento por parte del concejo de vigilancia para el cumplimiento de la normativa del 100% de los socios y las unidades de transporte; gestionar programas de capacitación por parte de la gerencia y comisiones especiales para el 100% de los funcionarios; programar eventos de seguridad y educación vial para los usuarios; creación de programas de evaluación constante por parte del concejo de vigilancia para el 100% de las unidades y verificar el estado de los vehículos, kits de seguridad, bioseguridad y señalización de las unidades. Estas estrategias tienen en un 57% de responsabilidad de la ejecución por parte de la gerencia. Todas las acciones propuestas tienen un costo de \$4,030.60 y permitirán mejorar las falencias detectadas en la prestación del servicio de las unidades de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la institución tomar en consideración el presente estudio técnico con lo cual se pretende mejorar el nivel de servicio prestado por la compañía de transporte Ejecuttrans de la ciudad de Santo Domingo.
- Se recomienda al gerente evaluar el modelo de gestión que dispone la institución con la finalidad que se evidencien las falencias en cada uno de los componentes e implementar soluciones oportunas que permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía y disponer de una forma más eficiente de administrar los recursos de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A.
- Se recomienda desarrollar programas de capacitación constante que permita mejorar la forma de atención al usuario por parte de los conductores y auxiliares de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A., con lo cual se puede implementar políticas internas para cumplimiento de las normativas vigente y además implementar sanciones en caso de infringir las mismas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Adjiman, J., & Picco, A. (04 de Febrero de 2021). Plan integral de movilidad: un avance hacia el desarrollo. Recuperado de <https://www.vocesenelfenix.com/content/plan-integral-de-movilidad-un-avance-hacia-el-desarrollo#:~:text=El%20Plan%20Integral%20de%20Movilidad,sustentabilidad%20ambiental%20local%20y%20modal.>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2008). Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Asamblea Constituyente. (28 de Abril de 2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. Recuperado de [https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1\\_ley\\_y\\_reglamento\\_EPS.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf)
- Asamblea Constituyente. (2014). Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- CENEPRED ( 2016). Guía metodológica para la elaboración del plan integral de reconstrucción. Recuperado de [https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/V\\_GUI-guia-plan-integral-reconstruccion.pdf](https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/V_GUI-guia-plan-integral-reconstruccion.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (1991). Plan integral de transporte urbano de Bogotá. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/2542.pdf>
- Gudel, E. (2014). 7 Características de la administración. Recuperado de <https://es.slideshare.net/egudiel10/7-caracteristicas-de-la-administracion>

- Guerrero, S., & Montoya R. (2015). Diseño Documental. Recuperado de:  
[http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/dise\\_documental.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_documental.html)
- IMF Business School (2018). La observación como técnica para evaluaciones psicosociales. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/la-observacion-como-tecnica-de-recogida-de-datos-para-evaluaciones-psicosociales/>
- Islas, V., Rivera, C., & Torres, G. (2013). Estudio de la demanda de transporte. Recuperado de <https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt213.pdf>
- Klother, P. (2001). Diseño de mercadotecnia (Vol. VII). Chicago: Pearson Education.
- Lopez, R. (2002). La gestion de la calidad de Servicio. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>
- Martínez, F. (2016). Concepto de Método Inductivo. Recuperado de  
<https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Molinero Molinero, Á., & Sánchez Arellano, L. (2005). Transporte Público: Planeación, diseño, operación y administración. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ordaz, A. (2020). Sugieren plan integral con la IP para mejorar movilidad en la CDMX. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/noticias-plan-integral-ip-mejorar-movilidad-cdmx/>
- Organización de Gestión. (2020). ¿Qué es el transporte?. Recuperado de:  
<https://www.gestion.org/que-es-el-transporte/>
- Ortiz, J. (2020). Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Riquelme, M. (2019). Proceso administrativo (etapas y características). Recuperado de:  
<https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

- Rodríguez, L., Chacón, E., & Orozco, E. (2018). Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p35.pdf>
- Sanchez, J. (2015). Ante las necesidades de información de los usuarios del transporte público urbano en Murcia. Recuperado de: <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/263921/200971>
- Schiffman, G., & Kanuk, L. (2001). Percepción del Consumidor, en Comportamiento del Consumidor. México: Prentice Hall.
- Serret, R. (2012). Quality Manager. Recuperado de: Satisfacción del cliente: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
- Thompson, I. (2019). ¿Qué es administración?. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Universidad Nacional del Cuyo. (2017). Medios de Transporte Urbano . Recuperado de <http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>
- Vallejo, A. (2015). Servicio del transporte urbano y los derechos de los usuarios . Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/TUSDAB058-2015.pdf>
- Yáñez, D. (2020). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

## ANEXOS

### Anexo A: Encuesta de percepción dirigida a los usuarios

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EJECUTTRANS

**Instrucciones:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con la **PERCEPCIÓN** que usted tiene como usuario del Transporte Público Urbano, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO HACIA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE URBANO EJECUTTRANS S.A. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN - MÉTODO SERVQUAL							
DATOS INFORMATIVOS							
Seleccione cuál es su genero		Escoja su Línea de Bus				Otros	
<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		<input type="checkbox"/> 16 A (Chiguilpe - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 16 B (Maya Moncayo - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 17 A (Avenida Italia "UTE" - Portal de Lago) <input type="checkbox"/> 17 B (Montoneros - Portal de Lago) <input type="checkbox"/> 18 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 19 (Duragas - C.C. Shopping) <input type="checkbox"/> 23 A (Juan Eulogio - Centro) <input type="checkbox"/> 23 B (Juan Eulogio - Santa Martha) <input type="checkbox"/> 24 A (Anillo Vial - Anillo Vial)					
Seleccione el rango de edad							
<input type="checkbox"/> Menos de 19 años <input type="checkbox"/> De 20 a 34 años <input type="checkbox"/> De 35 a 49 años <input type="checkbox"/> De 50 a 64 años <input type="checkbox"/> Más de 65 años							
Elementos Tangibles		Ponderación					Promedio
1	Como califica usted la limpieza de las unidades vehiculares.	1	2	3	4	5	
2	El estado de los asientos de las unidades vehiculares es:	1	2	3	4	5	
3	El conductor de la unidad de transporte y ayudante se encuentran debidamente uniformados.	1	2	3	4	5	
4	Las unidades vehiculares cumplen con los protocolos de bioseguridad.	1	2	3	4	5	
5	¿Cómo es el funcionamiento de las puertas de las unidades vehiculares?	1	2	3	4	5	
Fiabilidad		Ponderación					Promedio
6	Se respetan las paradas establecidas a lo largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano	1	2	3	4	5	

7	La unidad de transporte salió a la hora establecida	1	2	3	4	5	
8	La confiabilidad del servicio de transporte es:	1	2	3	4	5	
9	Como califica usted la puntualidad de las operaciones de transporte urbano	1	2	3	4	5	
10	Las unidades de transporte público urbano cumplen con las frecuencias (Horarios) establecidas	1	2	3	4	5	
<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>
11	Como considera usted el servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans	1	2	3	4	5	
12	El ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5	
13	Se respetan los tiempos de viaje	1	2	3	4	5	
14	Las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo	1	2	3	4	5	
<b>Seguridad</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>
15	Como calificaría usted la seguridad dentro de las unidades de transporte	1	2	3	4	5	
16	Considera usted que se respeta al derecho a la igualdad de trato a todos los usuarios.	1	2	3	4	5	
17	Las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios)	1	2	3	4	5	
18	Las unidades vehiculares respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana 30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h)	1	2	3	4	5	
<b>Empatía</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>
19	Como considera usted el trato brindado por los colaboradores al momento de utilizar el servicio	1	2	3	4	5	
20	El ayudante muestra una actitud ética al cobrar la tarifa de transporte	1	2	3	4	5	
21	El ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria	1	2	3	4	5	
22	Los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria	1	2	3	4	5	

**Anexo B: Encuesta dirigida a los usuarios de transporte público de la compañía de transporte Ejecuttrans**





**Instrucciones:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con la **EXPECTATIVA** que usted tiene como usuario del Transporte Público Urbano, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).



ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO HACIA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE URBANO EJECUTTRANS S.A. ENCUESTA DE EXPECTATIVA - MÉTODO SERVQUAL						
DATOS INFORMATIVOS						
Seleccione cuál es su genero		Escoja su Línea de Bus				Otros
<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		<input type="checkbox"/> 16 A (Chiguilpe - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 16 B (Maya Moncayo - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 17 A (Avenida Italia "UTE" - Portal de Lago) <input type="checkbox"/> 17 B (Montoneros - Portal de Lago) <input type="checkbox"/> 18 (Vía Quevedo Km 8 - Terminal Terrestre) <input type="checkbox"/> 19 (Duragas - C.C. Shopping) <input type="checkbox"/> 23 A (Juan Eulogio - Centro) <input type="checkbox"/> 23 B (Juan Eulogio - Santa Martha) <input type="checkbox"/> 24 A (Anillo Vial - Anillo Vial)				
Seleccione el rango de edad						
<input type="checkbox"/> Menos de 19 años <input type="checkbox"/> De 20 a 34 años <input type="checkbox"/> De 35 a 49 años <input type="checkbox"/> De 50 a 64 años <input type="checkbox"/> Más de 65 años						
Elementos Tangibles		Ponderación				Promedio
1	Como califica usted la limpieza de las unidades vehiculares.	1	2	3	4	5
2	El estado de los asientos de las unidades vehiculares es:	1	2	3	4	5
3	El conductor de la unidad de transporte y ayudante se encuentran debidamente uniformados.	1	2	3	4	5
4	Las unidades vehiculares cumplen con los protocolos de bioseguridad.	1	2	3	4	5
5	¿Cómo es el funcionamiento de las puertas de las unidades vehiculares?	1	2	3	4	5
Fiabilidad		Ponderación				Promedio
6	Se respetan las paradas establecidas a lo largo de las rutas para el recorrido del transporte público urbano	1	2	3	4	5
7	La unidad de transporte salió a la hora establecida	1	2	3	4	5
8	La confiabilidad del servicio de transporte es:	1	2	3	4	5
9	Como califica usted la puntualidad de las operaciones de transporte urbano	1	2	3	4	5
10	Las unidades de transporte público urbano cumplen con las frecuencias (Horarios) establecidas	1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta		Ponderación				Promedio
11	Como considera usted el servicio ofertado por la compañía Ejecuttrans	1	2	3	4	5
12	El ayudante de la unidad de transporte ofrece ayuda a las personas con capacidades especiales	1	2	3	4	5
13	Se respetan los tiempos de viaje	1	2	3	4	5
14	Las unidades vehiculares cumplen con los horarios de trabajo	1	2	3	4	5
Seguridad		Ponderación				Promedio
15	Cómo calificaría usted la seguridad dentro de las unidades de transporte	1	2	3	4	5

16	Considera usted que se respeta al derecho a la igualdad de trato a todos los usuarios.	1	2	3	4	5	
17	Las unidades vehiculares cuentan con el kit de seguridad (Cono de seguridad, extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios)	1	2	3	4	5	
18	Las unidades vehiculares respetan el límite máximo de velocidad (Zona urbana 30 Km/h, Anillo Vial 40 Km/h, Estatal o perimetral 70 Km/h)	1	2	3	4	5	
<b>Empatía</b>		<b>Ponderación</b>					<b>Promedio</b>
19	Como considera usted el trato brindado por los colaboradores al momento de utilizar el servicio	1	2	3	4	5	
20	El ayudante muestra una actitud ética al cobrar la tarifa de transporte	1	2	3	4	5	
21	El ayudante muestra solidaridad con los pasajeros pertenecientes al grupo de atención prioritaria	1	2	3	4	5	
22	Los colaboradores muestran respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria	1	2	3	4	5	

### Anexo C: Lista de chequeo

	<b>GESTIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			
<b>NOMBRE OPERADORA:</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ESTRUCTURA JURÍDICA</b>			
	<b>COMPAÑÍA</b>	<b>COOPERATIVA</b>		
<b>OBSERVACIÓN</b>				
<b>FOLIO NO</b>				
<b>LISTA DE CHEQUEOS</b>				
Criterio	ENTE	ITEMS	Calificación	Observación
<b>INFORMACIÓN AL PASAJERO</b>	<b>UNIDAD</b>	Información Rutas y frecuencias		
		Información Tarifas		
		Información ranking de la operadora		
		% Flota vehicular con kit de seguridad		
		Información de servicios a bordo		
		Derechos del usuario		
		Líneas de emergencia y denuncias		
		Unidad. Número de disco de la unidad en lugares visibles		
		Unidad. Información audiovisual en pantallas y altoparlantes		
		Unidad. Información Origen, Destino y Paradas intermedias		
		Unidad. Derechos del usuario		
		Unidad. Líneas de emergencia y denuncias		
	<b>Conductor</b>	Información conductor. Nombre		
		Información conductor. Tipo de licencia		
		Información conductor. Años de experiencia		
Información conductor. Resultados evaluación de conductores				

**Anexo D: Entrevista dirigida al gerente de la compañía**

	<p><b>Entrevista dirigida al gerente de la compañía</b> <b>Ejecuttrans S.A.</b></p>	
<p><b>Componentes de la gestión a la prestación de servicios –</b> <b>Nivel de procesos</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar la gestión de la prestación de servicios a nivel de procesos de la compañía de transporte Ejecuttrans S.A., para la definición de falencias.</p>		

<p><b>¿Cómo se realiza la planeación de rutas y frecuencias?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>¿Se desarrollan programas de capacitación para el personal de la institución?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>¿Se dispone de los resultados de evaluación de calidad de la operadora y se ha difundido la información?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>¿Planes de mejora para mejorar el servicio?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>¿La institución dispone de un procedimiento para la recepción de quejas?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>¿La empresa responde a los usuarios sobre presentación de quejas y resultados?:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>