



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

**“EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
INTRAPROVINCIAL-CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTES
“EL CÓNDOR” PERÍODO 2020-2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTOR:

BRYAN RENÉ UVIDIA VILLA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
INTRAPROVINCIAL-CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTES
“EL CÓNDOR” PERÍODO 2020-2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTOR: BRYAN RENÉ UVIDIA VILLA

DIRECTOR: ING. GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA.

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Bryan René Uvidia Villa

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, Bryan René Uvidia Villa declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

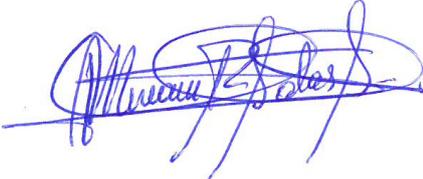
Riobamba, 27 de Octubre del 2023.



Bryan René Uvidia Villa
060424567-0

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular: Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRAPROVINCIAL-CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTES “EL CÓNDROR” PERÍODO 2020-2022** realizado por el Sr: **BRYAN RENÉ UVIDIA VILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-10-27
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-10-27
Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-10-27

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de Investigación de Grado a todos los miembros de mi familia: Galo Vicente Uvidia Asqui mi padre, Sonia Judith Villa Uvidia mi madre y a mi hermanita Luciana Galilea Uvidia Villa quienes son el motor de mi vida y me inspiran a conseguir todas las metas u objetivos en mi vida, sin ellos no sería nadie, esto va inspirado para ustedes familia querida.

Bryan U.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por brindarme la sabiduría necesaria durante el transcurso de mi carrera universitaria.

A mi familia, que me han apoyado y han confiado a pesar de las adversidades presentadas, que han estado animándome y aconsejándome para ser una mejor persona y un excelente profesional. A mi director de tesis el Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda y a mi asesora la Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar por el apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo mediante sus asesorías y tiempo empleado.

A mis conocidos, familiares y a mi enamorada, que desde un inicio hemos luchado conjuntamente hacia la misma meta, que nos hemos apoyado en los momentos más difíciles y que hoy podemos decir con alegría que hemos alcanzado nuestro sueño.

Finalmente agradezco infinitamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de manera especial a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Gestión del Transporte por brindarme una educación de excelencia, formando como un buen profesional.

Bryan U.

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Justificación.....	5
1.3. <i>Objetivos de la investigación</i>	6
1.3.1. <i>General</i>.....	6
1.3.2. <i>Específicos</i>.....	6
1.4. Planteamiento de las Hipótesis	7
1.4.1. <i>Hipótesis General</i>.....	7
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	7

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Marco teórico conceptual.....	8
2.1.1. <i>Transporte</i>	8
2.1.1.1. <i>Transporte terrestre</i>.....	8
2.1.1.2. <i>Transporte de pasajeros</i>	8
2.1.1.3. <i>Transporte publico</i>.....	9
2.1.1.4. <i>Clasificación del transporte debido a su tipo y ámbito</i>	9
2.1.1.5. <i>Transporte intraprovincial</i>	12
2.1.1.6. <i>Sistemas de transporte</i>	12
2.1.1.7. <i>Componentes de un sistema de transporte</i>	12
2.1.2. <i>Actores de transporte publico</i>	13
2.1.3. <i>Contrato de operación</i>	14
2.1.3.1. <i>Requerimientos mínimos que se debe cumplir para brindar el servicio de transporte intraprovincial según la ANT.</i>	14

2.1.3.2.	<i>Reglamento de Transporte Público Interprovincial</i>	15
2.1.3.3.	<i>Componentes de un contrato de operación</i>	16
2.1.4.	<i>Vida útil de los vehículos de transporte público y comercial</i>	16
2.1.5.	<i>Inspecciones periódicas a las Cooperativas de Transporte Intraprovinciales</i>	17
2.1.5.2.	<i>Seguridad vial</i>	23
2.1.5.3.	<i>Evaluación de una cooperativa de transporte</i>	24
2.1.5.4.	<i>Indicadores para evaluar en el servicio de la Cooperativa de Transportes “El Cónдор”; según autores.</i>	26
2.1.6.	<i>Evaluación del servicio de transporte público</i>	27
2.1.6.1.	<i>Fases de evaluación del transporte público</i>	28

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	30
3.1.	Enfoque de la investigación	30
3.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	30
3.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	30
3.2.	Nivel de la investigación	30
3.2.1.	<i>Exploratoria</i>	30
3.3.	Diseño de la investigación	31
3.3.1.	<i>No experimental</i>	31
3.4.	Tipo de estudio	31
3.4.1.	<i>De campo</i>	31
3.4.2.	<i>Bibliográfico</i>	31
3.5.	Métodos	31
3.5.1.	<i>Método científico</i>	31
3.5.2.	<i>Método deductivo</i>	32
3.5.3.	<i>Método analítico</i>	32
3.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.6.1.	<i>Observación</i>	32
3.6.2.	<i>Fichas de observación dirigida vehículos pertenecientes a la Cooperativa de Transportes “El Cónдор”</i>	33
3.6.3.	<i>Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transportes “El Cónдор”</i>	33
3.7.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	33
3.7.1.	<i>Población referencial</i>	33
3.7.2.	<i>Población específica</i>	34
3.7.3.	<i>Muestra</i>	34

CAPITULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	36
4.1.1.	<i>Encuestas al usuario.....</i>	<i>36</i>
4.1.2.	<i>Fichas de observación</i>	<i>55</i>
4.1.2.1.	<i>Fichas de observación aplicadas a los 20 vehículos operativos de los 23 que constan en la ANT-Chimborazo.</i>	<i>55</i>
4.1.3.	Resultados	103
4.1.4.	Fichas de observación	104

CAPITULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	106
5.1.	Antecedentes de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”	106
5.2.	Análisis FODA	106
5.3.	Contenido de la propuesta.....	108
5.3.1.	<i>Objetivo</i>	<i>108</i>
5.3.2.	<i>Beneficios</i>	<i>108</i>
5.3.3.	<i>Descripción de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.</i>	<i>109</i>
5.3.4.	<i>Características de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.</i>	<i>110</i>
5.3.5.	<i>Valores.....</i>	<i>111</i>
5.4.	Organización de la cooperativa de transportes “el cóndor”	112
5.5.	Organización del Talento Humano: Proceso de selección de los colaboradores.	113
5.6.	Situación actual	114
5.6.1.	Descripción de puestos de trabajo	114
5.6.1.1.	<i>Puesto de Trabajo: Conductor de transporte público.....</i>	<i>114</i>
5.6.1.2.	<i>Puesto de Trabajo: Ayudante/ auxiliar de transporte público.....</i>	<i>115</i>
5.6.1.3.	<i>Puesto de Trabajo: Gerente de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.</i>	<i>116</i>
5.6.1.4.	<i>Puesto de Trabajo: Presidente de la Cooperativa de Transportes</i>	<i>117</i>
5.6.1.5.	<i>Puesto de Trabajo: El Secretario/ Vendedor de Boletos.</i>	<i>118</i>
5.6.1.6.	<i>Puesto de Trabajo: Contador.....</i>	<i>119</i>
5.6.2.	Infraestructura.....	120
5.6.2.1.	<i>Falta de oficinas y boletería adecuadas</i>	<i>120</i>
5.6.2.2.	<i>Andenes personalizados.....</i>	<i>120</i>
5.6.2.3.	<i>Falta de accesibilidad para personas con capacidades especiales</i>	<i>120</i>
5.6.2.4.	<i>Estado precario de la sede.</i>	<i>121</i>

5.6.2.5.	<i>Impacto global</i>	121
5.6.3.	<i>Unidades</i>	121
5.6.3.1.	<i>Matriculación de unidades</i>	121
5.6.3.2.	<i>Cambio de socio</i>	121
5.6.3.3.	<i>Cambio de unidad</i>	122
5.6.3.4.	<i>Mantenimiento: preventivo, predictivo y correctivo.</i>	122
5.7.	Propuesta estratégica diseñada según las necesidades de la cooperativa de transportes “EL CONDOR”	123
5.7.1.	<i>Puntualidad</i>	132
5.7.1.1.	<i>Conocimiento de frecuencias, rutas y monitoreo GPS</i>	132
5.7.1.2.	<i>Posible proveedor de servicio de rastreo satelital.</i>	132
5.7.1.3.	<i>Conocimiento de frecuencias y rutas</i>	134
5.7.1.4.	<i>Implementación del monitoreo GPS</i>	134
5.7.1.6.	<i>Costos de implantación del sistema de rastreo satelital en la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”</i>	135
5.7.2.	<i>Infraestructura</i>	135
5.7.2.1.	<i>Procesos de mejorarlas en elementos tangibles (Infraestructura)</i>	135
5.7.2.2.	<i>Implementación de un programa de inspección mensual para el mantenimiento de los vehículos</i>	138
5.7.2.3.	<i>Mejora de la infraestructura de paradas de autobús para mayor seguridad y comodidad de los usuarios.</i>	139
5.7.2.4.	<i>Modernización y mejora del Terminal Intraprovincial en Riobamba para un transporte eficiente e inclusivo</i>	140
5.7.3.	<i>Accesibilidad</i>	141
5.7.3.1.	<i>Desarrollo de la aplicación</i>	142
5.7.3.2.	<i>Integración con el sistema GPS</i>	142
5.7.4.	<i>Seguridad</i>	143
5.7.4.1.	<i>Plan de capacitaciones para los socios y choferes de la Cooperativa de Transportes “El Condor”</i>	143
5.7.4.2.	<i>Desarrollo de las capacitaciones</i>	144
5.7.4.3.	<i>Colaboración con la ESPOCH</i>	145
5.7.4.4.	<i>Contenido de las capacitaciones</i>	145
5.7.4.5.	<i>Difusión y participación</i>	145
5.7.4.6.	<i>Impacto positivo</i>	145
5.7.5.	<i>Satisfacción al cliente</i>	145
5.7.5.1.	<i>Plan de capacitación al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”</i>	146

5.7.5.2.	<i>Plan de sondeo a través de encuestas de percepción al usuario para verificar la satisfacción del cliente, en el servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor":</i>	146
5.7.5.3.	<i>Pasos del Plan</i>	147

CAPITULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
6.1.	Conclusiones	149
6.2.	Recomendaciones	151

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Clasificación del transporte debido a su tipo y ámbito.....	10
Tabla 2-2:	Vida útil de los vehículos	17
Tabla 4-1:	Pregunta introductoria	36
Tabla 4-2:	Pregunta 1: Encuesta al usuario.....	37
Tabla 4-3:	Pregunta 2: Encuesta al usuario.....	39
Tabla 4-4:	Pregunta 3: Encuesta al usuario.....	40
Tabla 4-5:	Pregunta 4: Encuesta al usuario.....	41
Tabla 4-6:	Pregunta 5: Encuesta la usuario.....	42
Tabla 4-7:	Pregunta 6: Encuesta la usuario.....	43
Tabla 4-8:	Pregunta 7: Encuesta la usuario.....	44
Tabla 4-9:	Pregunta 8: Encuesta la usuario.....	45
Tabla 4-10:	Pregunta 9: Encuesta la usuario.....	46
Tabla 4-11:	Pregunta 10: Encuesta la usuario.....	47
Tabla 4-12:	Pregunta 11: Encuesta la usuario.....	48
Tabla 4-13:	Pregunta 12: Encuesta la usuario.....	49
Tabla 4-14:	Pregunta 13: Encuesta la usuario.....	51
Tabla 4-15:	Pregunta 14: Encuesta la usuario.....	52
Tabla 4-16:	Pregunta 15: Encuesta la usuario.....	53
Tabla 4-17:	Pregunta 16: Encuesta al usuario.....	54
Tabla 4-18:	Verificación del cumplimiento de condiciones mínimas.....	55
Tabla 4-19:	Verificación del cumplimiento de condiciones de Infraestructura.....	56
Tabla 4-20:	Verificación del cumplimiento de Normas INEN 1668.....	58
Tabla 4-21:	Nivel de satisfacción de la encuesta	103
Tabla 4-22:	Cumplimiento fichas de observacion	104
Tabla 4-23:	Cumplimiento de infraestructura RTIPP norma regulatoria ANT (infraestructura).	104
Tabla 4-24:	Norma INEN-1668, unidades del parque automotor de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”	105
Tabla 5-1:	Análisis FODA	106
Tabla 5-2:	Descripción de la cooperativa " El Condor"	109
Tabla 5-3:	Características de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.....	110
Tabla 5-4:	Proceso de selección de los colaboradores.	113
Tabla 5-5:	Propuesta estratégica diseñada según las necesidades de la cooperativa de transportes “El Condor”.	123

Tabla 5-6: Costos de implantación del sistema de rastreo satelital en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"	135
--	-----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Pregunta Introdutoria	37
Ilustración 4-2:	Información proporcionada por la cooperativa de transportes en cuanto a las frecuencias establecidas	38
Ilustración 4-3:	Cumplimiento de la cooperativa con las frecuencias establecidas.....	39
Ilustración 4-4:	Cumplimiento de la cooperativa con las frecuencias establecidas.....	40
Ilustración 4-5:	Modernidad de la flota vehicular	41
Ilustración 4-6:	Infraestructura adecuada en las paradas.....	42
Ilustración 4-7:	Venta de boletos con los precios establecidos en la ANT	43
Ilustración 4-8:	Paradas establecidas de la cooperativa.....	44
Ilustración 4-9:	Boletería de la cooperativa en el terminal interprovincial	45
Ilustración 4-10:	Rutas establecidas en el contrato de operación	46
Ilustración 4-11:	Kit de seguridad instalado y operativo en caso de incidentes o siniestros durante el viaje	47
Ilustración 4-12:	El respeto por parte de la cooperativa a los límites de velocidad	49
Ilustración 4-13:	El Cónдор", cuentan con cinturones de seguridad en todos sus asientos	50
Ilustración 4-14:	Empatía por parte de los conductores hacia las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.....	51
Ilustración 4-15:	Empatía por parte de los conductores hacia las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.....	52
Ilustración 4-16:	Respeto hacia las tarifas preferenciales	53
Ilustración 4-17:	Ayuda proporcionada por los conductores respecto a la carga de los pasajeros.....	54
Ilustración 4-18:	Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo.....	56
Ilustración 4-19:	Cumplimiento de requisitos de boleto de viaje	57
Ilustración 4-20:	Cinturones de seguridad en todos los asientos.....	58
Ilustración 4-21:	El vehículo cuenta con todas las luces exigidas.....	59
Ilustración 4-22:	Labrado mínimo de los neumáticos	60
Ilustración 4-23:	El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar	61
Ilustración 4-24:	El vehículo se encuentra en óptimas condiciones.....	62
Ilustración 4-25:	Pasillos de los vehículos libres	63
Ilustración 4-26:	El vehículo dispone de triángulos de seguridad.....	64
Ilustración 4-27:	El vehículo dispone de botiquín de primeros auxilios	65
Ilustración 4-28:	La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	66

Ilustración 4-29:	Oficina propia de la cooperativa	67
Ilustración 4-30:	Boletería propia de la cooperativa	68
Ilustración 4-31:	Sede propia de la cooperativa	69
Ilustración 4-32:	Anden personalizado de la cooperativa	70
Ilustración 4-33:	Oficina intraprovincial.....	70
Ilustración 4-34:	Oficina en buenas condiciones en el terminal intraprovincial.	71
Ilustración 4-35:	Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales	72
Ilustración 4-36:	Oficinas y boleterías con acceso para personas especiales	73
Ilustración 4-37:	Estado de ventanas y parabrisas.....	75
Ilustración 4-38:	Estado de las carrocerías y elementos.....	76
Ilustración 4-39:	Tipo de pisos de la unidad	77
Ilustración 4-40:	Alto y ancho mínimo de las ventanas del conductor	78
Ilustración 4-41:	Alto y ancho mínimo ventanas de los usuarios.....	79
Ilustración 4-42:	Altura mínima en las puertas de servicio.....	80
Ilustración 4-43:	Ancho libre mínimo	81
Ilustración 4-44:	Medida de las escotillas	82
Ilustración 4-45:	Alturas internas mínimas.	83
Ilustración 4-46:	Altura mínima del piso inferior de Ventana.....	84
Ilustración 4-47:	Número máximo de peldaños	85
Ilustración 4-48:	Contrahuella de los peldaños inferiores.....	86
Ilustración 4-49:	Asideros fijados.....	87
Ilustración 4-50:	Panel de conducción a una distancia de 700 mm	88
Ilustración 4-51:	Tipo ergonómico	89
Ilustración 4-52:	Ancho mínimo del asiento del conductor	90
Ilustración 4-53:	Profundidad mínima en los asientos.	91
Ilustración 4-54:	Altura mínima del espaldar	92
Ilustración 4-55:	Altura mínima del asiento.....	93
Ilustración 4-56:	Ancho mínimo del asiento	94
Ilustración 4-57:	Profundidad mínima del asiento	95
Ilustración 4-58:	Distancia entre asientos continuos	96
Ilustración 4-59:	Altura desde el piso hasta la base del asiento	97
Ilustración 4-60:	Ancho mínimo del espaldar	98
Ilustración 4-61:	altura total del asiento	99
Ilustración 4-62:	Distancia entre asientos	100
Ilustración 4-63:	Corredor central	101
Ilustración 4-64:	Medidas de asideros.....	102

Ilustración 5-1:	Servicio de rastreo satelital	132
Ilustración 5-2:	Rastreo satelital Ecuatrak:.....	133
Ilustración 5-3:	Beneficios rastreo satelital	133
Ilustración 5-4:	Desarrollo de la aplicacion.....	142

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN

ANEXO B: ENCUESTA

ANEXO C: CUADRO DE TRABAJO COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDROR"

ANEXO D: NOMINA DE LOS ACTUALES SOCIOS DE LA COOPERATIVA " EL CONDOR"

ANEXO E: FICHAS DE OBSERVACIÓN APLICADAS A LOS 20 VEHICULOS OPERATIVOS DE LOS 23 QUE CONSTAN EN LA ANT-CHIMBORAZO.

ANEXO F: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDROR"

ANEXO G: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto de grado fue realizar una investigación sobre la evaluación del servicio de transporte público intraprovincial-caso Cooperativa de Transportes “El Cóndor” período 2020-2022”, en donde se investigó la situación actual, después se realizó una evaluación mediante los diferentes instrumentos de recolección de datos y también se analizó los diferentes indicadores. Para la elaboración de este proyecto de investigación de grado fue necesario conocer conceptos básicos relacionados al transporte y todo lo que concierne a la Cooperativa de Transportes “El Cóndor” ya que fue el eje central de estudio. Por otra parte se analizó los resultados de los instrumentos de recolección de datos evidenciando varias faltas al Reglamento de Transporte Público Interprovincial (RTIPP) en las unidades y en la infraestructura, asimismo existe varias quejas de los usuarios en relación al servicio de transporte de pasajeros, además se constató que los choferes o ayudantes no disponen de capacitaciones relacionadas al transporte, seguridad vial y de igual manera se evidenció también faltas a la Norma INEN 1668 en varias unidades de la cooperativa. Con esto se concluye que existe un cumplimiento medio en los indicadores de puntualidad, accesibilidad, infraestructura, seguridad y satisfacción del cliente, por lo que es imprescindible aplicar la propuesta presentada para evitar sanciones de los entes de control, mejorar la calidad del servicio y elevar la rentabilidad.

Palabras clave: <EVALUACIÓN DE SERVICIO>, <TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL>, <SERVICIO AL CLIENTE>, <INDICADORES DE SERVICIO >, < RENTABILIDAD >

1929-DBRA-UPT-2023

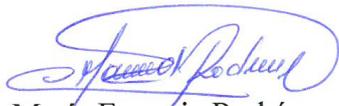


ABSTRACT

The objective of this degree project was to carry out an evaluation of the intra-provincial public transportation service - "El Condor" Transportation Cooperative, period 2020-2022"; where the current situation was investigated, then an evaluation was carried out using different data collection instruments and the different indicators were also analyzed. For the development of this research project, it was necessary to know basic concepts related to transportation and everything that concerns the Transportation Cooperative "El Cónдор" since it was the central axis of the study. On the other hand, the results of the data collection instruments were analyzed, evidencing several faults to the Interprovincial Public Transportation Regulation (RTIPP) in the units and infrastructure; there are also several complaints from users about the passenger transportation service, it was also found that the drivers or assistants do not have training related to transportation, road safety and likewise there was also evidence of faults to the INEN 1668 Standard in several units of the cooperative. The conclusion is that there is average compliance with the indicators of punctuality, accessibility, infrastructure, safety, and customer satisfaction; therefore, applying the proposal presented to avoid sanctions from the control entities, improve the quality of service, and increase profitability is essential.

Keywords:

<SERVICE EVALUATION>, <INTRAPROVINCIAL TRANSPORTATION>, <CUSTOMER SERVICE >, <SERVICE INDICATORS>, <PROFITABILITY>



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.
C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

Los medios de transporte desde la antigüedad han constituido una parte fundamental para la vida económica y social de los países, ya que estas permiten interconectar las distintas actividades productivas y sociales, así como los movimientos de personas.

Dentro de todos los medios de transporte existentes, se hace énfasis a los comúnmente denominado buses de transporte público, mismos que han sido de vital importancia dentro de las localidades, ya que las mismas facilitan la movilización a aquellas personas que no gozan con un vehículo propio. Los buses de transporte público para tener una mayor organización son manejados como cooperativas en las que un grupo de personas toman el mando y cumplen con normativas empleadas dentro de la organización.

Las diferentes cooperativas están en el deber de cumplir con las normativas y reglamentos que tengan cada uno de ellos para de esta manera no generar malestares que puedan influir negativamente dentro de la organización. Por otra parte, es importante que estas organizaciones también tomen importancia respecto al servicio que ellos proporcionan a los usuarios ya que así se puede determinar la calidad de servicio que se ofrece. Este análisis es importante por lo que se debe considerar que se lo haga anualmente ya así mejorar sus servicios paulatinamente cada año. Por lo expuesto anteriormente, lo que se propone en este Trabajo de Integración Curricular es el evaluar el servicio de transporte público intraprovincial-caso cooperativa de transportes “El Cóndor” durante el período 2020-2022, en el que mediante el análisis conjunto con los usuarios que son los beneficiarios directos de este servicio se podrá determinar la calidad de servicio que brinda la cooperativa transportes y además, se podrá identificar las deficiencias presentes en la misma y así emplear un plan de mejora que beneficie a elevar la calidad de servicio.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El transporte público es un servicio esencial para la movilidad de las personas en todo el mundo, especialmente en áreas urbanas. Sin embargo, a pesar de su importancia, muchas ciudades y países enfrentan importantes desafíos para ofrecer un servicio de calidad. A continuación, analizaremos algunas estadísticas a nivel mundial sobre las deficiencias del transporte público.

Según el índice de calidad del transporte público de Moovit con sede en Israel, que evalúa la satisfacción de los usuarios en 104 países, las principales quejas de los usuarios son la falta de puntualidad y la sobrecarga en los vehículos. En promedio, solo el 57% de los usuarios en todo el mundo están satisfechos con el servicio de transporte público en sus ciudades.

En cuanto a la puntualidad, un estudio del Instituto de Política de Transporte y Desarrollo de Reino Unido mostró que el 35% de los viajes en transporte público en el área metropolitana de Londres llegaron tarde o no llegaron en absoluto, durante el año 2018-2019. Por otra parte, en Nueva York un estudio realizado por la Autoridad Metropolitana de Transporte en 2019 encontró que solo el 58,1% de los trenes de la línea de metro más grande de la ciudad, llegaron a tiempo.

La sobrecarga también es un problema común en el transporte público. Un estudio de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) encontró que, en ciudades de todo el mundo el número de pasajeros a menudo supera la capacidad de los vehículos en hora punta. En algunas ciudades, como Mumbai en India, los trenes y autobuses suelen estar tan llenos que los pasajeros deben colgarse de las puertas o subirse al techo.

Otro problema común en el transporte público son las deficiencias en la infraestructura. La (UITP) Unión Internacional de Transporte Público con sede en Bruselas, informa que el 40% de las ciudades del mundo tienen una infraestructura inadecuada para el transporte público, lo que genera un servicio de baja calidad. Además, muchas ciudades no tienen acceso adecuado para personas con capacidades especiales, lo que limita el uso del transporte público.

Finalmente, la seguridad es una preocupación importante en el transporte público. Un estudio de la UITP encontró que el 61% de los pasajeros de transporte público en todo el mundo consideran que la seguridad es su principal preocupación, por esto se deben tomar medidas para proteger a los usuarios del transporte público, teniendo como principales deficiencias la violencia y el acoso. Las deficiencias del transporte público son un problema común en todo el mundo, por eso las ciudades deben trabajar para mejorar la puntualidad, reducir la sobrecarga, mejorar la infraestructura, asegurar la seguridad y abordar otras deficiencias para ofrecer un servicio de transporte público de alta calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

El transporte público es un servicio fundamental para la movilidad de la población en cualquier país del mundo. En Ecuador, el transporte público es una de las principales formas de desplazamiento de la población, especialmente en las zonas urbanas y rurales.

Sin embargo, el transporte público en Ecuador tiene importantes deficiencias que afectan la calidad de vida de los ciudadanos. A continuación, presentamos algunas estadísticas que reflejan la situación del transporte público en Ecuador. Según el INEC, en Ecuador, el 54,6% de la población utiliza el transporte público como medio de transporte principal para desplazarse.

En Quito la ciudad capital según datos del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), el 65% de los usuarios de transporte público tiene una percepción negativa del servicio, debido a la falta de puntualidad, seguridad, comodidad y limpieza.

Según el Observatorio Ciudadano de la Movilidad de Guayaquil, la cual es la ciudad más poblada del país, el 74% de los usuarios de transporte público considera que la seguridad en el transporte es deficiente, y el 64% cree que el servicio es incómodo e inseguro.

En cuanto a la infraestructura del transporte público, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) informó que el 75% de las estaciones de buses en el país no cumplen con las condiciones mínimas de seguridad y accesibilidad.

En cuanto a la calidad de las unidades de transporte, la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), en el año 2019 registra más de 7.000 unidades de transporte público en mal estado en todo el país, lo que representa el 10% del total de unidades que circulan.

En relación a la seguridad vial, el Consejo Nacional de Seguridad Vial (CONASEVI) informó que en el año 2020, se registraron más de 26.000 accidentes de tránsito en todo el país, de los cuales el 24% involucraron a unidades de transporte público.

Estas estadísticas muestran que el transporte público en Ecuador enfrenta importantes desafíos en términos de calidad, seguridad y accesibilidad, por ello es necesario implementar políticas públicas que permitan mejorar el servicio y garantizar una movilidad segura y eficiente para todos los ciudadanos.

El transporte público es uno de los servicios más importantes para los habitantes de la provincia de Chimborazo. Sin embargo, en los últimos años, se han presentado una serie de deficiencias en el servicio que afectan directamente a los usuarios. Por lo expresado anteriormente analizaremos las principales deficiencias del transporte público en Chimborazo, con estadísticas que muestran la magnitud del problema.

Una de las principales deficiencias en el transporte público de Chimborazo es la infraestructura y la flota vehicular. La mayoría de los vehículos utilizados en el transporte público tienen más de 10 años de antigüedad, lo que hace que su mantenimiento sea costoso y dificulta su adecuado funcionamiento. Además, muchas de las unidades no cumplen con las normas de seguridad y emiten gases contaminantes en cantidades mayores a las permitidas por la ley.

Según datos de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), en Chimborazo existen actualmente 400 unidades de transporte público, de las cuales solo el 30% cumple con los estándares mínimos de seguridad y emisiones de gases contaminantes. Esto significa que la mayoría de los vehículos en circulación representan un riesgo para los pasajeros y para el medio ambiente.

Otra deficiencia importante en el transporte público de Chimborazo es el servicio al cliente. Los usuarios se quejan de la falta de información sobre las rutas, frecuencias y tarifas, así como de la falta de capacitación y amabilidad de los conductores o ayudantes. Según una encuesta realizada por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) en 2019, el 40% de los usuarios de transporte público en Chimborazo se quejan de la falta de información clara y precisa, además el 25% de los usuarios encuestados reportó haber sufrido algún tipo de abuso o maltrato por parte de los conductores o ayudantes del transporte público. Estos datos son preocupantes, ya que demuestran que la calidad del servicio al cliente en el transporte público de Chimborazo está muy por debajo de los estándares mínimos.

La seguridad es otra deficiencia importante en el transporte público de Chimborazo. Los accidentes de tránsito son frecuentes y muchas veces fatales, debido a la falta de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los vehículos y a la falta de capacitación de los conductores ante riesgos mecánicos. Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2020 se registraron 192 accidentes de tránsito en Chimborazo, de los cuales 57 fueron fatales. Además, la inseguridad en el transporte público es otro problema grave, los robos y asaltos son frecuentes en las unidades de transporte público, especialmente en las horas pico y en las rutas más transitadas. Según una encuesta realizada por el MTO en 2019, el 30% de los usuarios de transporte público en Chimborazo reportó haber sido víctima de algún tipo de delito en los últimos 6 meses.

El transporte público de Chimborazo presenta deficiencias en diferentes aspectos, como la infraestructura, la flota vehicular, el servicio al cliente y la seguridad, las mismas que muestran la magnitud del problema, por lo que es necesario que las autoridades en alianza con los operadores del transporte público tomen cartas en el asunto.

Debido a los problemas anteriormente expuestos se ha decidido evaluar el transporte público de la provincia de Chimborazo tomando como muestra la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" que presta el servicio de transporte de pasajeros entre los cantones Riobamba-Guano con una calidad regular en su servicio. Como evidencia durante las inspecciones periódicas realizadas por la ANT-Chimborazo en el año 2020, la cooperativa mostró deficiencias en distintos aspectos, las mismas que incluyen problemas en la infraestructura, unidades, servicios, boleterías, sede, terminales, conductores o ayudantes no capacitados, falta de contratos de trabajo para choferes o ayudantes, pólizas de seguro y afiliaciones al IESS. Además, se encontraron problemas en las rutas y frecuencias, debido a que las mismas no se cumplen según el contrato de operaciones de la cooperativa, estas deficiencias pueden afectar la calidad del servicio que la cooperativa ofrece

a los usuarios y generar descontento entre los mismos, por lo que es necesario e imprescindible que la cooperativa tome medidas para solucionar estas deficiencias, mejorando la calidad del servicio que brinda a sus usuarios.

1.2. Justificación

La evaluación de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" es una actividad importante para garantizar que los usuarios del transporte público en la provincia de Chimborazo reciban un servicio eficiente y seguro. Una evaluación rigurosa puede identificar deficiencias en la infraestructura, unidades, servicios, boleterías, sede, terminales, conductores o ayudantes no capacitados, la falta de contratos de trabajo, pólizas de seguro y afiliaciones al IESS, entre otros aspectos que puedan estar afectando la calidad del servicio.

La evaluación de la calidad del servicio puede realizarse mediante la revisión de informes de inspección realizados por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y otras entidades gubernamentales encargadas de supervisar y regular el transporte público en el país. También es posible realizar encuestas a los usuarios para obtener información sobre su percepción del servicio y las áreas a mejorar.

La evaluación de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" permitirá a las autoridades responsables de regular el transporte público en Chimborazo tomar decisiones informadas y aplicar medidas correctivas en caso de ser necesario. Además, una evaluación de la calidad del servicio puede motivar a la cooperativa a mejorar sus prácticas y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios y mantener su competitividad en el mercado del transporte público intraprovincial.

Por lo tanto, evaluar la calidad del servicio de la cooperativa de Transportes "El Cóndor" es importante para garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios del transporte público en la provincia de Chimborazo, además de identificar posibles deficiencias y aplicar medidas correctivas para mejorar el servicio ofrecido.

Al encontrar las deficiencias realizaremos una propuesta de mejora al servicio para que el mismo cumpla con las condiciones mínimas del RTIPP, norma regulatoria de la ANT que rige el transporte público intraprovincial, la misma que podría aumentar la satisfacción de los usuarios del transporte público, esto se traduciría en una mejor imagen de la empresa y un mayor número de pasajeros, lo que a su vez podría contribuir a aumentar la rentabilidad de la cooperativa.

Las deficiencias encontradas en las inspecciones periódicas realizadas por la ANT-Chimborazo, como la falta de capacitación de los conductores y ayudantes, pueden contribuir a la ocurrencia de accidentes de tránsito, por eso la implementación de medidas para mejorar la calidad del servicio, como la capacitación del personal, podría reducir la probabilidad de accidentes y mejorar la seguridad de los pasajeros.

La cooperativa ha mostrado deficiencias en distintos aspectos, lo que la pone en riesgo de sanciones por parte de la ANT-Chimborazo. La implementación de mejoras en el servicio permitiría a la cooperativa cumplir con las normativas y evitar posibles sanciones, lo que a su vez podría mejorar la imagen de la cooperativa.

La Cooperativa de Transportes "El Cóndor" presta un servicio esencial para la comunidad, y por tanto tiene una responsabilidad social, el cual es mejorar la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa lo que conlleva al bienestar de los usuarios y a una mejor calidad de vida en la provincia de Chimborazo.

En resumen, proponer mejoras en la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" es importante, porque puede mejorar la satisfacción de los usuarios, reducir la probabilidad de accidentes, cumplir con las normativas y mejorar la imagen de la empresa, así como contribuir al bienestar y la calidad de vida de la comunidad.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

- Evaluar el servicio de transporte público intraprovincial de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", en sus distintos indicadores.

1.3.2. Específicos

- Investigar la situación actual del servicio prestado por la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", evaluando: Infraestructura, Unidades, Talento Humano.
- Evaluar la calidad del servicio mediante encuestas al usuario, fichas de observación y fichas de inspección para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor".
- Proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", en los indicadores: puntualidad, infraestructura, accesibilidad, seguridad y satisfacción de los usuarios.

1.4. Planteamiento de las Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- ¿La evaluación del servicio de transporte público intraprovincial-caso Cooperativa de Transportes “¿El Cóndor” período 2020-2022, permitirá elevar la satisfacción de los usuarios y cumplir con las normativas establecidas en la Ley?

1.4.2. Hipótesis específicas

- Determinar la situación actual del servicio prestado por parte de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”
- Determinar mediante diferentes técnicas cualitativas-cuantitativas. las fortalezas y debilidades que existan en la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.
- Implementar estrategias para la mejora de la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, con el fin de que los usuarios tengan una mejor percepción del servicio.

Idea a defender

La Cooperativa de Transporte "El Cóndor" podría estar incumpliendo diversas normativas, lo que puede generar una repercusión negativa en los usuarios de su servicio. Estas normativas incluyen la seguridad vial, la calidad del servicio y las normativas laborales. El incumplimiento de estas normas puede generar inseguridad en los pasajeros, incomodidades en el transporte, insatisfacción con el servicio y desconfianza en la cooperativa. Por lo tanto, es necesario que la cooperativa tome medidas para garantizar el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio que brinda para evitar afectar la experiencia de sus usuarios.

CAPITULO I

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico conceptual

2.1.1. Transporte

"El transporte es el compendio de varios elementos como: medios, actividades y técnicas que permiten el traslado de bienes y/o personas de un lugar a otro, mediante un traslado terrestre, aéreo o marítimo." (Real Academia de Ingeniería, 2020).

2.1.1.1. Transporte terrestre

"El transporte terrestre se refiere a la movilización de personas, bienes y servicios a través de medios de transporte terrestres, como automóviles, camiones, trenes, entre otros" (Gallego & Ramos, 2019).

"El transporte terrestre es aquel que se lleva a cabo por carretera o ferrocarril, y tiene como objetivo principal la movilización de personas, bienes o mercancías entre distintos puntos geográficos" (García, 2019).

"El transporte terrestre es el conjunto de operaciones y medios necesarios para trasladar personas, bienes o mercancías por carretera, ferrocarril o cualquier otro medio terrestre" (Borrás & Jiménez, 2016).

El transporte terrestre es el medio de transporte más común en el mundo, debido a sus numerosas ventajas, como ser el medio de transporte más económico y contar con la mayor infraestructura disponible. Además, ofrece un servicio puerta a puerta, lo que lo convierte en uno de los medios de transporte más flexibles a nivel mundial, su infraestructura se extiende desde las zonas más remotas hasta las grandes ciudades, lo que permite su acceso a cualquier lugar.

2.1.1.2. Transporte de pasajeros

Para Montoya y Duque (2019), "el transporte de pasajeros se define como el conjunto de actividades que permiten el desplazamiento de personas entre diferentes lugares, el cual se realiza utilizando medios de transporte colectivos, individuales o mixtos, según las necesidades de los usuarios" (p. 15).

Según Guzmán (2018), "el transporte de pasajeros se refiere al traslado de personas de un lugar a otro mediante el uso de diferentes medios de transporte, como buses, trenes, metros, taxis, entre otros, y está diseñado para satisfacer las necesidades de movilidad de la población" (p. 45).

Según Rodríguez y Cebollada (2019), "el transporte de pasajeros se refiere al traslado de personas de un lugar a otro, y puede realizarse utilizando diferentes medios de transporte, como autobuses, trenes, metros, tranvías, taxis, bicicletas, entre otros" (p. 12).

2.1.1.3. Transporte publico

Para García (2018), "el transporte público hace referencia al conjunto de servicios de movilidad que se ofrece a la población para desplazarse de un lugar a otro, mediante el uso de medios de transporte colectivos, como autobuses, trenes, metros, tranvías, entre otros" (p. 39).

De acuerdo con Pérez (2017), "el transporte público es un servicio de transporte colectivo que se brinda a la población con el objetivo de satisfacer sus necesidades de movilidad, el mismo se caracteriza por ser accesible, seguro, eficiente y económico" (p. 16).

Según Vargas y Lasso (2019), "el transporte público es aquel que se presta en vehículos colectivos, tiene como finalidad trasladar a un gran número de personas de un lugar a otro de manera segura, rápida y cómoda, a un costo accesible" (p. 28).

2.1.1.4. Clasificación del transporte debido a su tipo y ámbito

Según la reglamentación y normas INEN vigentes, los servicios de transporte terrestre pueden prestarse utilizando diferentes tipos de vehículos, los cuales estarán clasificados según su clase, tipo y ámbito, y deberán cumplir con ciertas características establecidas.

Tabla I-1: Clasificación del transporte debido a su tipo y ámbito

TRANSPORTE TERRESTRE PUBLICO	Transporte Intracantonal	Transporte Colectivo: buses y minibuses, estos se clasifican en: convencionales, de entrada baja o piso bajo.
		Transporte Masivo: tranvías, monorriel, metros, trolebuses, buses articulados y buses biarticulados
	Transporte Intraprovincial	Buses, minibuses y buses tipo costa
	Transporte Intrarregional e Interprovincial	Buses y minibuses y buses tipo costa
	Transporte Internacional y Fronterizo	Buses
TRANSPORTE TERRESTRE COMERCIAL	Transporte Intracantonal	Transporte Escolar e Institucional: Furgonetas, microbuses, minibuses y buses Turismo: Vehículos todo terreno liviano, furgonetas, microbuses, minibuses y buses. Carga liviana: Vehículos con capacidad límite de carga de hasta 3.5 Tn (toneladas) Transporte mixto: Vehículos con capacidad de carga de hasta 1.2 Tn (toneladas) y hasta 5 pasajeros incluido el conductor. Carga pesada: Vehículos y sus unidades de carga con capacidad de carga de más de 3.5 Tn (toneladas).
	Transporte Intrarregional e Interprovincial	Turismo: Vehículos todo terreno liviano, furgonetas, minibuses y buses. Carga pesada: Vehículos de carga con peso bruto vehicular superior a 3.5 Tn (toneladas), y unidades de carga. Pasajeros: Buses
TRANSPORTE TERRESTRE POR	Transporte intracantonal,	Transporte de personas: Buses, minibuses, furgonetas, vehículos livianos. Carga liviana: Vehículos con capacidad de carga de Tn (toneladas)

CUENTA PROPIA	intraprovincial, intrarregional, interprovincial	Carga pesada: Vehículos y sus unidades de carga con capacidad de carga de más de 3.5 Tn (toneladas).
---------------	--	--

Realizado por: Uvilla, Bryan, 2023.

2.1.1.5. Transporte intraprovincial

Para Martínez (2021), "el transporte intraprovincial es aquel que se presta dentro de los límites territoriales de un cantón, con el objetivo de garantizar el acceso de la población local a los servicios o equipamientos de interés, que se caracteriza por su flexibilidad, eficiencia y adaptabilidad a las demandas de los usuarios" (p. 32).

Para Contreras y Torres (2019), "el transporte intraprovincial es aquel que se presta dentro de un mismo cantón, con el objetivo de cubrir las necesidades de movilidad de la población local, que se caracteriza por ser accesible, eficiente y seguro" (p. 15).

De acuerdo con Fernández (2018), "el transporte intraprovincial es un servicio de movilidad que se ofrece dentro del ámbito territorial de un cantón, el cual tiene como finalidad satisfacer las necesidades de traslado de la población local, con un enfoque en la calidad del servicio y la sostenibilidad ambiental" (p. 25).

2.1.1.6. Sistemas de transporte

Un sistema de transporte se compone de una serie de elementos que trabajan conjuntamente para permitir la movilidad de personas, bienes, datos desde un punto de origen a uno de destino. Dichos elementos incluyen diversas formas de transporte como carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, puertos, sistemas de transporte público, además de los vehículos, herramientas y tecnologías necesarias para su operación.

Un sistema de transporte efectivo adecuadamente planificado puede mejorar la movilidad de personas o bienes, disminuir los tiempos, reducir los costos de viaje, aumentar la seguridad vial y reducir el impacto ambiental.

"Un sistema de transporte es un conjunto complejo y dinámico de elementos físicos, técnicos, humanos que interactúan para permitir el desplazamiento de personas o mercancías de un lugar a otro, mediante una o varias modalidades, de manera segura, eficiente y sostenible." (Benavent et al., 2017, p. 25).

2.1.1.7. Componentes de un sistema de transporte

Un sistema de transporte está compuesto por una serie de componentes interconectados que trabajan juntos para permitir el movimiento de personas, bienes o información desde un origen hasta un destino. Estos componentes pueden incluir:

- ✓ **Infraestructura de transporte:** Incluye carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, puertos, puentes, túneles, estaciones de servicio y otros elementos físicos necesarios para el movimiento de personas o mercancías.

- ✓ **Vehículos:** Estos pueden ser automóviles, camiones, trenes, aviones, barcos, bicicletas, además de otros medios de transporte que se utilizan para mover personas o mercancías.
- ✓ **Tecnologías de transporte:** Incluyen tecnologías de información o comunicación, sistemas de control de tráfico, tecnologías de seguimiento, monitoreo de vehículos, además de otras herramientas tecnológicas utilizadas para mejorar la eficiencia y la seguridad del transporte.
- ✓ **Servicios de transporte:** Incluyen servicios de transporte público como autobuses, trenes, taxis, así como servicios de mensajería y envío de paquetes.
- ✓ **Regulaciones y políticas:** Incluyen leyes o regulaciones que rigen la seguridad del transporte, la eficiencia energética, la protección del medio ambiente, políticas de inversión, financiamiento para el transporte público y la infraestructura.
- ✓ **Recursos humanos:** Incluyen los trabajadores que se encargan de la operación, mantenimiento, gestión del sistema de transporte: conductores, controladores de tráfico, ingenieros, mecánicos y otros profesionales relacionados con el transporte.

En conjunto, estos componentes conforman el sistema de transporte, los cuales son esenciales para permitir el movimiento de personas, bienes e información de manera eficiente y segura

2.1.2. Actores de transporte público

En el transporte público de Ecuador, los principales actores involucrados son:

- ✓ **El Estado:** Es el encargado de regular y supervisar el transporte público en el país, a través de instituciones como la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) o el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE).
- ✓ **Operadores de transporte público:** Son las empresas o personas que prestan el servicio de transporte público a través de autobuses, taxis, u otros medios de transporte. En Ecuador, el transporte público es mayoritariamente operado por empresas privadas y cooperativas.
- ✓ **Conductores y operadores de transporte:** Son los encargados de manejar los vehículos de transporte público, asegurando la seguridad y el bienestar de los pasajeros.
- ✓ **Usuarios del transporte público:** Son los ciudadanos que utilizan los servicios de transporte público para desplazarse en el país.
- ✓ **Organizaciones civiles y sociales:** Son las entidades que representan a los usuarios del transporte público, que promueven la mejora y la calidad del servicio.

Es importante mencionar que la relación entre estos actores a menudo es conflictiva debido a desacuerdos en cuanto a la regulación del transporte público, la seguridad vial y las tarifas del servicio.

2.1.3. Contrato de operación

Un contrato de operación en el transporte público en Ecuador es un acuerdo legal entre una entidad gubernamental encargada de regular el transporte público, como una municipalidad o el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y una persona natural o jurídica que se dedica a prestar servicios de transporte público, como una cooperativa de transporte o un conductor individual.

Este tipo de contrato establece las condiciones para la prestación del servicio de transporte público, incluyendo el tipo de vehículos autorizados para operar, las rutas que se deben seguir, las frecuencias de operación, los requisitos de seguridad, los procedimientos de mantenimiento y reparación de los vehículos.

El contrato también establece las obligaciones o responsabilidades de ambas partes, incluyendo el pago de tarifas, multas o sanciones en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas. Asimismo, puede establecerse un plazo determinado para la vigencia del contrato, el cual puede ser renovado si ambas partes así lo acuerdan.

En resumen, un contrato de operación en el transporte público en Ecuador es un instrumento legal que regula la prestación de servicios de transporte público para garantizar la seguridad, la calidad del servicio para los usuarios, así como para establecer un marco de obligaciones o responsabilidades para las partes involucradas.

2.1.3.1. Requerimientos mínimos que se debe cumplir para brindar el servicio de transporte intraprovincial según la ANT.

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) es la entidad encargada de regular y supervisar el transporte terrestre en el Ecuador. En relación al transporte intraprovincial, la ANT establece una serie de requisitos que deben cumplir las cooperativas de transporte para poder brindar el servicio. Entre los requerimientos mínimos se incluyen:

- **Contrato de operación:** Es el documento que acredita a la cooperativa para prestar el servicio de transporte intraprovincial.
- **Flota vehicular:** La cooperativa debe contar con una flota vehicular que cumpla con las normas de seguridad establecidas por la ANT, la misma debe encontrarse en buen estado de funcionamiento.
- **Licencias de conducir:** Los conductores que presten el servicio de transporte intraprovincial deben contar con una licencia de conducir vigente, acorde al tipo de vehículo que manejen.
- **Seguro de responsabilidad civil:** La cooperativa debe contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños o perjuicios que puedan ocasionarse a terceros en caso de accidentes de tránsito.

- Cumplimiento de frecuencias: La cooperativa debe cumplir con las frecuencias establecidas para la prestación del servicio, de manera que se garantice la regularidad del mismo.
- Mantenimiento y revisión técnica: Los vehículos que presten el servicio de transporte intraprovincial deben ser sometidos a revisiones técnicas periódicas para garantizar su buen estado, por ende su seguridad.
- Capacitación de conductores: La cooperativa debe brindar capacitación a los conductores en materia de seguridad vial, normativa de tránsito, atención al cliente, entre otros.

Cabe mencionar que la ANT puede realizar inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de estos requisitos. El incumplimiento de los mismos puede conllevar a sanciones, multas e incluso la revocación del permiso de operación a las distintas cooperativas de transporte.

2.1.3.2. Reglamento de Transporte Público Interprovincial

El Reglamento de Transporte Público Interprovincial del Ecuador es una normativa emitida por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) que regula las condiciones y requisitos para la prestación del servicio de transporte público interprovincial en el territorio ecuatoriano.

Este reglamento establece las disposiciones técnicas, legales y administrativas para la operación del servicio de transporte interprovincial, con el objetivo de garantizar la seguridad, comodidad, eficiencia del servicio para los usuarios, así como también para promover la competencia leal del servicio entre las empresas de transporte.

Entre los temas que aborda el Reglamento de Transporte Público Interprovincial del Ecuador se encuentran:

- Requisitos para la obtención del permiso de operación de transporte interprovincial e intraprovincial
- Obligaciones y responsabilidades de las empresas de transporte hacia sus conductores.
- Requisitos técnicos de seguridad que deben cumplir los vehículos utilizados para el transporte interprovincial e intraprovincial
- Regulaciones para la tarifa del servicio y la prestación del mismo.
- Normas para la atención al usuario y la protección de sus derechos.
- Regulaciones para el control y fiscalización del servicio de transporte interprovincial por parte de las autoridades competentes.

La vigencia del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros en Ecuador se establece en el propio reglamento. De acuerdo con la Resolución No. 008-2018, emitida por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) el 9 de enero de 2018, el Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros entró en vigencia a partir del 10 de enero de 2018.

Es importante destacar que el Reglamento de Transporte Público Interprovincial del Ecuador es una normativa de cumplimiento obligatorio para todas las empresas de transporte interprovincial e

intraprovincial que operan en el territorio ecuatoriano, en donde su incumplimiento puede derivar en sanciones por parte de las autoridades competentes.

2.1.3.3. Componentes de un contrato de operación

Las partes que generalmente se incluyen en un contrato de operación en el transporte público en Ecuador son:

- a) Identificación de las partes: En esta sección se debe identificar a las partes que intervienen en el contrato, incluyendo el nombre, la dirección y la información de contacto.
- b) Objeto del contrato: En esta sección se describe el objeto del contrato, es decir, la prestación del servicio de transporte público, además las condiciones en las que se llevará a cabo.
- c) Obligaciones de las partes: En esta sección se detallan las obligaciones, responsabilidades de las partes, tales como las obligaciones de la empresa de transporte en cuanto a la seguridad, mantenimiento de los vehículos, así también como las obligaciones de la entidad gubernamental en cuanto al control y regulación del servicio.
- d) Tarifas y pagos: En esta sección se establecen las tarifas que deben ser pagadas por el servicio de transporte y las condiciones de pago.
- e) Duración del contrato: En esta sección se establece la duración del contrato y las condiciones de renovación o terminación del mismo.
- f) Resolución de conflictos: En esta sección se establece el proceso que se seguirá en caso de que surjan conflictos entre las partes.
- g) Disposiciones finales: En esta sección se incluyen cualquier otra disposición relevante que no se haya mencionado en las secciones anteriores, como la ley aplicable y el lugar de cumplimiento del contrato. Es importante tener en cuenta que la estructura o contenido del contrato pueden variar dependiendo de las circunstancias específicas del servicio de transporte o de las necesidades de las partes involucradas.

2.1.4. Vida útil de los vehículos de transporte público y comercial

En Ecuador, la vida útil de los vehículos de transporte público está regulada por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) en el marco de la normativa vigente.

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el cual regula el transporte terrestre en Ecuador, la vida útil de los vehículos destinados al transporte público interprovincial de pasajeros es de diez (10) años contados a partir del año de fabricación del vehículo. Una vez transcurrido este plazo, los vehículos no podrán ser utilizados para prestar el servicio de transporte público interprovincial.

Por otro lado, para los vehículos de transporte comercial de carga, la normativa establece que la vida útil máxima será de veinte (20) años, contados desde el año de fabricación del vehículo. Pasado este

plazo, los vehículos no podrán ser utilizados para prestar el servicio de transporte de carga.

Es importante destacar que el cumplimiento de la vida útil de los vehículos es fundamental para garantizar la seguridad del servicio de transporte público en el país. La ANT realiza controles periódicos para verificar el estado, además del cumplimiento de la normativa por parte de las empresas de transporte y sus unidades.

Tabla 2-2: Vida útil de los vehículos

TIPO DE TRANSPORTE PÚBLICO	VIDA ÚTIL MÁXIMA
Transporte público interprovincial	10 años
Transporte comercial de carga	20 años

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito (2019)

Como se puede observar, la vida útil máxima de los vehículos de transporte público interprovincial es de 10 años, mientras que la vida útil máxima de los vehículos de transporte comercial de carga es de 20 años. Esta diferencia se debe a las condiciones de uso y desgaste que tienen estos vehículos en cada actividad.

2.1.5. Inspecciones periódicas a las Cooperativas de Transporte Intraprovinciales

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Ecuador es una entidad técnica adscrita al Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) encargada de regular, supervisar y controlar el transporte terrestre en el país. La misión de la ANT es garantizar la seguridad vial, la calidad del transporte terrestre y la protección del medio ambiente en beneficio de la ciudadanía.

Entre las funciones de la ANT se encuentran:

- Emitir normativas y reglamentos técnicos para el transporte terrestre.
- Otorgar, renovar y cancelar licencias de conducir.
- Inspeccionar los vehículos y la infraestructura de transporte.
- Regular y controlar los servicios de transporte público o privado.
- Aplicar sanciones, además de medidas de seguridad en caso de incumplimiento de las normativas de tránsito y transporte.

La ANT es responsable de promover la seguridad y la calidad en el transporte terrestre, fomentando una cultura vial sostenible. Además, trabaja en conjunto con otras entidades nacionales e internacionales para mejorar la eficiencia del transporte terrestre en Ecuador.

En este contexto las operadoras de transporte interprovincial e intraprovincial deben ser inspeccionadas por los técnicos de seguridad vial de transporte terrestre los cuales realizan una ficha de inspección donde evalúan los siguientes parámetros:

- El artículo 38 del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las obligaciones del conductor en cuanto a los tiempos de conducción, descanso y boletos de los usuarios. El artículo señala lo siguiente:

"Los conductores de los vehículos destinados al servicio público interprovincial de pasajeros deberán respetar las normas de tránsito, los tiempos de conducción y descanso establecidos por la autoridad competente. La duración máxima de la jornada de trabajo será de diez horas efectivas de conducción, con un máximo de doce horas continuas en el vehículo. La duración del descanso será de un mínimo de ocho horas continuas e ininterrumpidas."

El artículo también establece que el conductor debe llevar un registro diario de sus tiempos de conducción y descanso, además que la empresa de transporte debe supervisar el cumplimiento de estas disposiciones. La finalidad de esta norma es garantizar la seguridad vial de los pasajeros, por consiguiente reducir el riesgo de accidentes por fatiga o cansancio del conductor.

Por último establece que los usuarios deberán portar su boleto al ingresar al vehículo debido a que con el mismo se constatará el número de asiento, la tarifa, la ruta, la frecuencia y las tarifas preferenciales.

- El artículo 32, literal 5.3 del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las especificaciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los vehículos que prestan servicio de transporte interprovincial de pasajeros. En particular, el literal 5.3 se refiere a la señalización del vehículo, el cual establece lo siguiente:

"5.3 Señalización del vehículo:

- a. El vehículo deberá contar con un letrero luminoso en la parte superior del mismo, que indique el destino y la ruta que va a seguir.
- b. La señalización luminosa deberá ser visible desde cualquier ángulo, tanto de día como de noche.
- c. El letrero luminoso deberá estar dotado de un dispositivo que permita la selección del destino y ruta a seguir.
- d. La señalización de emergencia, en caso de accidente, deberá ser reflectiva y estar colocada en lugar visible del vehículo."

Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar la seguridad vial de los pasajeros, además de facilitar la identificación del vehículo por parte de los usuarios y autoridades competentes. La señalización luminosa permite que los pasajeros puedan identificar claramente el destino y la ruta del vehículo, lo que contribuye a una mayor eficiencia en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros

- El artículo 32, literal 5.2 del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las especificaciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los vehículos que prestan servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

En particular, el literal 5.2 se refiere a los sistemas de iluminación, señalización del vehículo y labrado de los neumáticos, el cual establece lo siguiente:

"5.2 Iluminación y señalización del vehículo:

- a. El vehículo deberá contar con dos faros principales que permitan una correcta visibilidad nocturna y en condiciones de baja luminosidad.
- b. Los faros principales deberán estar ubicados simétricamente en la parte frontal del vehículo y tener un alcance mínimo de 80 metros.
- c. El vehículo deberá contar con luces intermitentes de emergencia, ubicadas en la parte frontal y trasera del mismo.
- d. El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el Reglamento (mínimo 1.6mm). El vehículo deberá contar con luces traseras de freno, luces de marcha reversa, señalización luminosa de dirección y señalización de frenado.
- e. El vehículo deberá contar con un sistema de luces de posición y de retroceso, que permitan la identificación del vehículo en condiciones de baja luminosidad.
- f. La señalización de emergencia, en caso de accidente, deberá ser reflectiva y estar colocada en lugar visible del vehículo.
- g. El vehículo deberá contar con luces traseras de freno, luces de marcha reversa, señalización luminosa de dirección y señalización de frenado.

Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar la seguridad vial de los pasajeros, reduciendo el riesgo de accidentes por falta de visibilidad o señalización inadecuada del vehículo. Además, la señalización luminosa y los sistemas de iluminación permiten que el vehículo sea fácilmente identificado por otros conductores o autoridades competentes, lo que contribuye a una mayor seguridad en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

- El artículo 32, literal 5.1 del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las especificaciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los vehículos que prestan servicio de transporte interprovincial de pasajeros. En particular, el literal 5.1 se refiere a las características generales del vehículo, el cual establece lo siguiente:

"5.1 Características generales del vehículo:

- a. El vehículo deberá tener una capacidad de pasajeros acorde con la autorización otorgada por la autoridad competente.
- b. El vehículo deberá contar con un sistema de frenos eficiente, capaz de detener el vehículo en condiciones normales de operación.
- c. El vehículo deberá contar con un sistema de suspensión adecuado para garantizar la comodidad y seguridad de los pasajeros.
- d. El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales.

- e. El vehículo deberá contar con cinturones de seguridad para cada asiento, de acuerdo con la normativa vigente.
- f. El vehículo deberá contar con puertas de acceso y salida en buen estado, que se cierren adecuadamente las cuales permitan una rápida evacuación de los pasajeros en caso de emergencia.
- g. El vehículo deberá contar con ventanas en buen estado sin obstrucciones, que permitan la adecuada ventilación del vehículo y la visibilidad de los pasajeros.
- h. El vehículo deberá contar con un sistema de dirección que permita un adecuado control del vehículo y evite vibraciones o inestabilidad en la marcha. "

Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros que utilizan el servicio de transporte interprovincial en Ecuador, así como evitar accidentes o fallas técnicas que puedan poner en riesgo la integridad de las personas. Además, estas características generales también contribuyen a la calidad del servicio de transporte, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

- El artículo 34, literal I del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las condiciones que deben cumplir los conductores de vehículos de transporte interprovincial de pasajeros. En particular, el literal I se refiere a las obligaciones y responsabilidades del conductor, el cual establece lo siguiente:

"I. Obligaciones y responsabilidades del conductor:

- a. Conducir el vehículo con prudencia, evitando maniobras bruscas o peligrosas que pongan en riesgo la seguridad de los pasajeros, del conductor mismo y de terceros.
- b. Respetar las normas de tránsito y las señales de tránsito correspondientes.
- c. Verificar previamente al inicio del viaje el buen estado del vehículo, los neumáticos, sistema de frenos, la dirección, los faros, luces de emergencia, cinturón de seguridad y otros elementos que aseguren la calidad del viaje.
- d. Informar a los pasajeros sobre el recorrido, la duración del viaje, los lugares de descanso y las paradas programadas.
- e. Garantizar la integridad y seguridad de los pasajeros durante el viaje, evitando la realización de maniobras que puedan poner en peligro su vida o su salud.
- f. Verificar si se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes)"
- g. Comunicar inmediatamente a la autoridad competente cualquier incidente o accidente ocurrido durante el viaje, y tomar las medidas necesarias para prevenir otros accidentes o incidentes.
- h. Velar por el orden de los pasajeros durante el viaje, en el caso de ser necesario solicitar el apoyo de la autoridad competente.)"

Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar la seguridad y el bienestar de los pasajeros que utilizan el servicio de transporte interprovincial en Ecuador, así como evitar accidentes o situaciones que puedan poner en riesgo la vida de las personas. Además, estas obligaciones o responsabilidades

contribuyen a la calidad del servicio de transporte, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

- El artículo 32, literal N del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador se refiere a las obligaciones y responsabilidades de las empresas que prestan el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en relación a la seguridad de los pasajeros. El literal N establece lo siguiente:

"N. Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros deberán establecer y aplicar un sistema de gestión de seguridad vial que contemple como mínimo:

- a. La definición de políticas y objetivos de seguridad vial.
- b. La identificación y evaluación de los riesgos asociados a la operación del servicio de transporte interprovincial de pasajeros.
- c. La implementación de medidas preventivas o correctivas para reducir los riesgos identificados.
- d. La capacitación del personal operativo en materia de seguridad vial.
- e. La evaluación periódica de la efectividad del sistema de gestión de seguridad vial y la mejora continua del mismo
- f. En el vehículo se debe disponer de triángulos de seguridad."

Con esta disposición, se busca que las empresas de transporte interprovincial de pasajeros implementen medidas efectivas para reducir los riesgos asociados a la operación del servicio, de modo que se garantice la seguridad de los pasajeros. La implementación de un sistema de gestión de seguridad vial ayuda a identificar los riesgos o las situaciones peligrosas asociadas al transporte de pasajeros, además de establecer medidas preventivas o correctivas para evitar accidentes que puedan poner en riesgo la vida e integridad de las personas. Además, se promueve la capacitación del personal operativo, la mejora continua del sistema de gestión de seguridad vial, la eficiencia y calidad del servicio de transporte.

- El artículo 32, literal O del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros de Ecuador establece las obligaciones y responsabilidades de las empresas que prestan el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en relación al mantenimiento y conservación de los vehículos utilizados para el transporte. El literal O dice lo siguiente:

"O. Realizar el mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo de los vehículos de transporte interprovincial de pasajeros, en concordancia con las normas técnicas y de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito, de las cuales se puede resaltar los neumáticos de emergencia y el botiquín de primeros auxilios, en el que se establece mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento."

Con esta disposición, se busca garantizar que los vehículos utilizados para el transporte interprovincial de pasajeros estén en óptimas condiciones de funcionamiento, a fin de reducir los riesgos de accidentes

mejorando la calidad del servicio. Las empresas de transporte tienen la responsabilidad de realizar el mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo de los vehículos, acorde a las normas técnicas y de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito. Esto implica llevar a cabo revisiones periódicas, reparaciones, reemplazos de piezas, cumplir con otros requerimientos técnicos o de seguridad establecidos por las autoridades competentes. En definitiva, la finalidad es velar por la seguridad de los pasajeros, asegurando que el servicio se preste de manera eficiente y confiable.

2.1.5.1. Satisfacción del cliente

A nivel mundial la satisfacción del cliente en el transporte público es un tema importante a nivel mundial, ya que la calidad del servicio de transporte público afecta directamente la calidad de vida de las personas y el desarrollo de las ciudades. Algunos de los parámetros que se utilizan a nivel mundial para evaluar la satisfacción del cliente en el transporte público son:

Confiabilidad: los usuarios del transporte público esperan que los servicios sean confiables, cumpliendo las frecuencias establecidas, con un intervalo adecuado y sin retrasos excesivos.

Seguridad: los usuarios esperan que el transporte público sea seguro, los vehículos estén en buen estado, cumpliendo las normas de tránsito y se implementen medidas de seguridad para los pasajeros.

Confort: los usuarios esperan que el transporte público sea cómodo, con asientos cómodos, un ambiente agradable y servicios a bordo de calidad, como aire acondicionado, acceso a Internet, entre otros.

Accesibilidad: la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida es un factor clave en la satisfacción del cliente en el transporte público.

Costo: el costo del transporte público es un factor importante para muchos usuarios, especialmente para aquellos que dependen de estos servicios con frecuencia. Los usuarios esperan un precio justo que sea accesible para el transporte público.

Comunicación: la comunicación entre los usuarios y los proveedores de servicios de transporte público es importante, ya que los usuarios esperan recibir información precisa sobre frecuencias, rutas, retrasos, entre otros.

En Latinoamérica la satisfacción del cliente en el transporte público puede ser evaluada a través de diversos parámetros que consideren los aspectos relevantes para los usuarios de estos servicios. Algunos de los parámetros que pueden ser considerados son:

Tiempo de espera: el tiempo que los usuarios deben esperar por el transporte público, desde que lo solicitan hasta que llega, es un factor clave para la satisfacción del cliente.

Tiempo de viaje: el tiempo que tarda el transporte público en llevar a los usuarios a su destino es otro factor importante a considerar. Los usuarios desean llegar a su destino en el menor tiempo posible.

Frecuencia del servicio: la frecuencia con la que el transporte público llega a las paradas es otro factor a considerar, ya que los usuarios desean tener un intervalo adecuado que les permita tener más opciones de frecuencias y disminuir su tiempo de espera.

Confort: los usuarios valoran la comodidad, el estado de los vehículos del transporte público, así como la calidad de los servicios a bordo, como el aire acondicionado, la música, los asientos cómodos, entre otros.

Accesibilidad: la accesibilidad para personas con discapacidades o movilidad reducida también es un factor importante a considerar para evaluar la satisfacción del cliente en el transporte público.

Seguridad: la seguridad es un factor clave para la satisfacción del cliente. Los usuarios esperan que el transporte público sea seguro y que el mismo cumpla las normas de tránsito o las medidas de seguridad a bordo.

Costo: el costo del transporte público es un factor importante para muchos usuarios, especialmente para aquellos que dependen de estos servicios con frecuencia. Los usuarios esperan un precio justo y accesible para el transporte público.

En el Ecuador la satisfacción del cliente puede ser evaluada a través de diferentes parámetros que permiten medir la calidad del servicio prestado y determinar si se está cumpliendo con las expectativas del cliente. Algunos de los parámetros que se pueden utilizar para evaluar la satisfacción del cliente en Ecuador son:

Tiempo de espera: el tiempo que un cliente tiene que esperar para recibir el servicio que requiere es un parámetro importante en la evaluación de la satisfacción del cliente. Un tiempo de espera excesivo puede generar insatisfacción y afectar negativamente la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

Calidad del servicio: la calidad del servicio prestado es un parámetro clave en la satisfacción del cliente. La atención al cliente, la cortesía, la eficiencia y la capacidad de resolver los problemas del cliente son factores que influyen en la percepción de calidad del servicio.

Precio: el precio del servicio prestado es un parámetro que también influye en la satisfacción del cliente. Los clientes esperan obtener un servicio de calidad a un precio justo y competitivo.

Comodidad: la comodidad que el cliente experimenta durante la prestación del servicio es otro parámetro importante en la evaluación de la satisfacción del cliente. La disponibilidad de asientos cómodos, la temperatura, la limpieza y el estado general del vehículo o lugar de atención son aspectos que pueden afectar la percepción de comodidad del cliente.

Seguridad: la seguridad que se brinda durante la prestación del servicio es un parámetro fundamental en la satisfacción del cliente. Los clientes esperan viajar o recibir el servicio de forma segura, y la presencia de medidas de seguridad, como cinturones de seguridad en los vehículos o personal de seguridad en los lugares de atención, pueden influir positivamente en la satisfacción del cliente.

2.1.5.2. Seguridad vial

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la seguridad vial como "la reducción del riesgo de muerte y lesiones en las carreteras, además de la protección de los usuarios de la vía pública contra los

daños derivados del tráfico de vehículos" (Organización Mundial de la Salud, 2021).

La Comisión Europea define la seguridad vial como "el conjunto de medidas destinadas a prevenir accidentes de tráfico, minimizando sus consecuencias en términos de lesiones, daños, pérdidas humanas y económicas" (Comisión Europea, 2021).

- **Factores que inciden en la seguridad vial**

Existen muchos factores que influyen en la seguridad vial, entre los que se pueden destacar los siguientes

Comportamiento humano: El comportamiento humano es uno de los factores más importantes que influyen en la seguridad vial. La velocidad, la falta de atención, la conducción bajo los efectos del alcohol o las drogas, la fatiga y el estrés pueden aumentar el riesgo de accidentes.

Infraestructura vial: La calidad y el estado de la infraestructura vial influyen en la seguridad vial. Las carreteras con curvas cerradas, pendientes pronunciadas, mala señalización, falta de iluminación o baches pueden aumentar el riesgo de accidentes.

Vehículos: Las características de los vehículos, como la antigüedad, el estado de mantenimiento, la seguridad y el diseño, influyen en la seguridad vial. Los vehículos con frenos deficientes, neumáticos gastados o problemas de suspensión pueden aumentar el riesgo de accidentes.

Entorno: Las condiciones climáticas, el estado de la carretera y la presencia de obstáculos en la vía pueden afectar la seguridad vial. La lluvia, la nieve, la niebla o el hielo pueden hacer que la carretera sea resbaladiza aumentando el riesgo de accidentes.

Regulación y aplicación de la ley: La regulación y la aplicación de la ley pueden influir en la seguridad vial. Las leyes o regulaciones adecuadas con una aplicación efectiva pueden disuadir a los conductores de comportamientos peligrosos reduciendo el riesgo de accidentes.

Educación y concienciación: La educación en conjunto con la concienciación sobre la seguridad vial son importantes para disminuir el riesgo de accidentes. La formación de conductores, la sensibilización de los usuarios de la vía y la promoción de comportamientos seguros pueden mejorar la seguridad vial.

2.1.5.3. Evaluación de una cooperativa de transporte

La evaluación de una cooperativa de transporte es un proceso que se realiza para analizar el desempeño y la eficiencia de la empresa de transporte. Esta evaluación se enfoca en diferentes aspectos, como la seguridad vial, la calidad del servicio, la gestión financiera, la puntualidad, el mantenimiento de los vehículos, entre otros.

La evaluación tiene como objetivo identificar fortalezas y debilidades de la cooperativa de transporte para tomar medidas, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a los usuarios. Además, esta evaluación es necesaria para cumplir con las regulaciones establecidas por las autoridades del transporte garantizando que la cooperativa de transporte esté operando acorde a las normativas.

En resumen, la evaluación de una cooperativa de transporte es un proceso esencial para asegurar que la

empresa cumpla con los requisitos mínimos de calidad y seguridad, garantizando que los usuarios tengan acceso a un servicio de transporte seguro, confiable y de calidad.

- **Parámetros para la evaluación una cooperativa de transporte**

Seguridad vial: La cooperativa debe garantizar la seguridad de los pasajeros, conductores u otros usuarios de la vía. Se evalúa el estado de los vehículos, el mantenimiento de los mismos, el cumplimiento de las normas de tránsito, la formación de los conductores, la implementación de medidas de seguridad y la gestión de emergencias.

Calidad del servicio: Se evalúa el trato a los usuarios, el cumplimiento de las frecuencias establecidas, la comodidad de los vehículos, la limpieza de las unidades, la disponibilidad de información y la atención al cliente.

Puntualidad: Se evalúa el cumplimiento frecuencias de los servicios de transporte, la rapidez en la solución de problemas y la capacidad de adaptación a situaciones adversas.

Mantenimiento de los vehículos: Se verifica el estado de las unidades, la gestión de repuestos, el uso de tecnologías para la gestión de flotas, el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo

Gestión de recursos humanos: Se evalúa la formación de los conductores, la gestión del talento humano, la motivación, la retención de empleados, el cumplimiento de normas laborales y el fomento de un ambiente laboral saludable.

- **Pasos generales para la evaluación de una cooperativa de transporte**

Identificación de la misión y visión: es importante comprender la misión y visión de la cooperativa de transportes, así como sus objetivos o metas a largo plazo. Esto proporciona una base sólida para la evaluación de su desempeño.

Análisis de la estructura organizativa: se debe analizar la estructura organizativa de la cooperativa, incluyendo su tamaño, la composición de su equipo directivo, la capacidad de liderazgo, las políticas y procedimientos de gestión.

Evaluación del desempeño operativo: se debe evaluar el desempeño operativo de la cooperativa de transportes, incluyendo la calidad del servicio ofrecido, la seguridad, la puntualidad, la capacidad para cumplir con las regulaciones gubernamentales y las políticas internas de la cooperativa.

Análisis de la relación con los clientes: es necesario analizar la relación de la cooperativa con sus clientes, incluyendo su capacidad para satisfacer sus necesidades, la calidad del servicio al cliente y la capacidad para resolver conflictos.

Identificación de oportunidades y riesgos: se deben identificar las oportunidades o riesgos asociados con la cooperativa de transportes, incluyendo las oportunidades de crecimiento, expansión, los riesgos asociados con la regulación gubernamental, los cambios en el mercado y la competencia.

Desarrollo de un plan de mejora: en función de los resultados de la evaluación, se deben desarrollar planes de mejora para abordar cualquier problema o debilidad identificada en la cooperativa de transportes.

2.1.5.4. Indicadores para evaluar en el servicio de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"; según autores.

Según André y Martens, Karel, publicado en el Journal of Public Transportation en 2016, los indicadores más importantes para evaluar el servicio de transporte público son:

- Puntualidad: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para llegar a las paradas y terminales en el horario previsto.
- Frecuencia: Este indicador mide la cantidad de vehículos que pasan por una parada o ruta en un periodo de tiempo determinado.
- Tiempo de espera: Este indicador mide el tiempo que los usuarios deben esperar en una parada antes de que llegue el próximo vehículo.
- Nivel de ocupación: Este indicador mide la cantidad de usuarios que utilizan el servicio de transporte en un determinado momento.
- Tiempo de viaje: Este indicador mide el tiempo que tarda el servicio de transporte en completar una ruta desde el inicio hasta el fin del recorrido.
- Accesibilidad: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para atender a personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Confort: Este indicador mide la calidad del servicio de transporte en términos de comodidad y limpieza de los vehículos.
- Seguridad: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para garantizar la seguridad de los usuarios, reduciendo los riesgos de accidentes.
- Satisfacción de los usuarios: Este indicador mide la opinión de los usuarios sobre el servicio de transporte, a través de encuestas y otros métodos de retroalimentación.

Es importante tener en cuenta que estos indicadores pueden variar según las características del servicio de transporte y las necesidades de los usuarios. Además, es necesario establecer objetivos claros y medibles para cada indicador, además de llevar a cabo una evaluación constante para detectar oportunidades de mejora.

Además, según David Hensher, Corinne Mulley y John Rose, publicado en el Journal of Public Transportation en 2007 toma como referencia otros indicadores como:

- Costo del servicio: Este indicador mide el costo que deben asumir los usuarios para utilizar el servicio de transporte, incluyendo el precio del boleto y otros gastos asociados.
- Cobertura del servicio: Este indicador mide la cantidad de áreas y poblaciones que son atendidas por el servicio de transporte, en conjunto con la frecuencia con la que se realizan los recorridos.
- Fiabilidad: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para operar de manera consistente y predecible, sin interrupciones ni demoras imprevistas.

- Capacidad: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para atender a una cantidad adecuada de usuarios en un momento determinado, sin generar congestión ni incomodidad.
- Innovación tecnológica: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para adaptarse a los avances tecnológicos, mejorando la experiencia de los usuarios a través de herramientas como aplicaciones móviles, sistemas de pago electrónico y monitoreo en tiempo real.
- Sostenibilidad ambiental: Este indicador mide el impacto ambiental del servicio de transporte, incluyendo la emisión de gases de efecto invernadero y otros contaminantes.
- Integración modal: Este indicador mide la capacidad del servicio de transporte para integrarse con otros modos de transporte, como bicicletas, taxis, automóviles particulares, con el fin de ofrecer opciones de movilidad más completas y flexibles.

Por último, según Gulsah Atabay, publicado en Transportation Research Procedia en 2016 toma en cuenta los siguientes indicadores:

- Accesibilidad: Este indicador mide la facilidad con la que los usuarios pueden acceder al servicio de transporte, incluyendo la ubicación de las estaciones, la accesibilidad para personas con discapacidades y la conectividad con otros modos de transporte.
- Seguridad: Este indicador mide la seguridad de los usuarios durante la utilización del servicio de transporte, incluyendo la seguridad de las estaciones, la seguridad en los vehículos y la seguridad en las zonas de espera.
- Confort: Este indicador mide la comodidad de los usuarios durante la utilización del servicio de transporte, incluyendo la calidad de los asientos, la temperatura, la limpieza y la disponibilidad de servicios como baños o tiendas.
- Tiempo de espera: Este indicador mide el tiempo que los usuarios deben esperar para utilizar el servicio de transporte, incluyendo el tiempo de espera en las estaciones y el tiempo de llegada entre los vehículos.
- Calidad del servicio al cliente: Este indicador mide la calidad de la atención al cliente durante la utilización del servicio de transporte, incluyendo la disponibilidad de información sobre frecuencias o rutas, la capacidad de respuesta de los operadores, la calidad de las respuestas a preguntas y quejas de los usuarios.
- Mantenimiento: Este indicador mide la calidad del mantenimiento de los vehículos, calidad de las estaciones, incluyendo la limpieza, la disponibilidad de servicios y los sistemas de información.

2.1.6. Evaluación del servicio de transporte público

La evaluación del servicio de transporte público es un proceso mediante el cual se analiza obteniendo

información sobre la calidad, eficiencia y satisfacción que brinda el sistema de transporte público a los usuarios. Consiste en recopilar datos, medir indicadores y realizar análisis para evaluar cómo está funcionando el servicio en relación con los objetivos establecidos, contemplando las expectativas de los usuarios.

La evaluación del servicio de transporte público puede abarcar diferentes aspectos, como la puntualidad de los vehículos, la frecuencia, la regularidad de los servicios, la cobertura de la red, la capacidad de los vehículos, la seguridad, la accesibilidad, las tarifas, la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad ambiental, entre otros.

El objetivo principal de la evaluación es identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el servicio. La información recopilada puede ayudar a las autoridades u operadores del transporte público a tomar medidas correctivas, desarrollar estrategias de mejora, asignar recursos de manera más efectiva, planificar el crecimiento y la expansión del sistema.

La evaluación del servicio de transporte público puede involucrar diferentes métodos o técnicas, como encuestas a los usuarios, análisis de datos de rendimiento, estudios de origen-destino, observación directa, análisis de costos, beneficios, entre otros. Los resultados de la evaluación se utilizan para informar la toma de decisiones y la planificación estratégica del transporte público, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, así como la experiencia del usuario.

2.1.6.1. Fases de evaluación del transporte público

1. Definir los objetivos: Antes de comenzar la evaluación, es importante establecer claramente los objetivos que se desean alcanzar. Por ejemplo, mejorar la puntualidad, aumentar la satisfacción de los usuarios o identificar áreas de mejora en la cobertura de la red. Estos objetivos servirán como guía durante todo el proceso de evaluación.

2. Identificar los criterios de evaluación: Determinar los criterios que se utilizarán para evaluar el servicio de transporte público. Estos pueden incluir aspectos como la puntualidad, la frecuencia, la accesibilidad, la seguridad, la capacidad, la comodidad y otros factores relevantes para el sistema de transporte.

3. Recopilar datos: Para obtener una imagen clara del funcionamiento del servicio, es necesario recopilar datos relevantes. Esto puede incluir datos sobre la puntualidad de los vehículos, el tiempo de espera, la demanda de pasajeros, la ocupación de los vehículos, la calidad del servicio al cliente, entre otros. Los datos se pueden obtener a través de encuestas, conteos de pasajeros, mediciones de tiempos y observaciones directas.

4. Analizar los datos: Una vez que se han recopilado los datos, se deben analizar para obtener información significativa. Utiliza métodos estadísticos y herramientas de análisis para examinar los resultados y extraer conclusiones sobre el desempeño del servicio de transporte público.

5. Comparar con los estándares y objetivos: Comparar los resultados obtenidos con los objetivos

establecidos previamente, permitirá identificar brechas o áreas de mejora en relación con los criterios de evaluación establecidos.

6. Identificar áreas de mejora: Basándose en los resultados del análisis, se debe identificar las áreas específicas del servicio de transporte público que requieren mejoras. Estas pueden estar relacionadas con la frecuencia, la capacidad, la seguridad, la calidad del servicio al cliente u otros aspectos.

7. Desarrollar estrategias de mejora: Una vez identificadas las áreas de mejora, se desarrollarán estrategias o acciones concretas para abordar los problemas, mejorando la calidad del servicio. Esto puede incluir cambios en las frecuencias, inversiones en infraestructura, mejoras en la accesibilidad, capacitación del personal, entre otras acciones.

8. Implementar y dar seguimiento: Implementar las estrategias de mejora, además de realizar un seguimiento constante para evaluar su efectividad. Se debe realizar seguimientos regulares para verificar si se han logrado los objetivos establecidos y realizar ajustes si es necesario.

Se debe tener claro que la evaluación del servicio de transporte público es un proceso continuo y se debe realizar de forma periódica para garantizar la mejora continua del sistema. La retroalimentación de los usuarios y la participación de todas las partes interesadas son fundamentales para el éxito de la cooperativa de transporte.

CAPITULO II

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

En este proyecto de investigación se empleará una metodología de investigación que combina enfoques cualitativos-cuantitativos para obtener una comprensión más completa y precisa del tema en cuestión.

3.1.1. *Enfoque cualitativo*

El enfoque cualitativo es una metodología de investigación que se utiliza para comprender e interpretar fenómenos sociales desde una perspectiva subjetiva o contextual. Se basa en la recopilación, el análisis de datos no numéricos, entrevistas, observación participante, análisis de contenido, con el objetivo de explorar en profundidad las experiencias, percepciones, significados y contextos en los que se desarrollan los fenómenos estudiados. Este enfoque se centra en la comprensión de la complejidad, la diversidad de los sujetos y fenómenos, buscando capturar la riqueza de los datos cualitativos teniendo una visión holística de los mismos.

3.1.2. *Enfoque cuantitativo*

El enfoque cuantitativo es una metodología de investigación que se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para comprender explicando fenómenos sociales, humanos o naturales. Se enfoca en la medición objetiva de variables, la aplicación de técnicas estadísticas para establecer relaciones, patrones y generalizaciones. Este enfoque busca obtener resultados cuantificables y verificables que permitan hacer inferencias sobre una población más amplia.

El enfoque cuantitativo utiliza métodos como encuestas, experimentos, análisis de datos secundarios y técnicas estadísticas para analizar datos de manera sistemática. Se centra en la objetividad, la replicabilidad, la generalización de los resultados a través del muestreo representativo y el análisis estadístico riguroso.

3.2. Nivel de la investigación

3.2.1. *Exploratoria*

La evaluación del servicio de transporte público de una cooperativa específica en un período de tiempo determinado puede ser un tema poco explorado o del cual se tiene poca información disponible. En este

caso, se busca obtener un entendimiento inicial de la situación de la cooperativa y su servicio durante el período en cuestión, período: 2020-2022.

3.3. Diseño de la investigación

3.3.1. *No experimental*

En este proyecto de investigación se optó por utilizar un diseño de investigación no experimental debido a que no se realizaron experimentos o pruebas de laboratorio para obtener datos. En su lugar, se empleó la metodología de observación directa en el sitio de estudio para recopilar información sobre los diferentes componentes de infraestructura y la calidad del servicio. La observación permitió examinar de manera detallada los elementos relevantes, obteniendo información de primera mano sobre el tema en estudio, de esta manera se obtuvo información contextualizada sobre el estado y las características del servicio

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *De campo*

En el presente proyecto de investigación el tipo de estudio es de campo, ya que el mismo nos permitirá la recopilación de datos por medio de la aplicación de fichas de observación a las paradas directamente en cada una de las rutas de la zona rural del cantón Guano, con el fin de obtener datos confiables y reales para el respectivo análisis.

3.4.2. *Bibliográfico*

En este trabajo se ha llevado a cabo una investigación bibliográfica, la cual ha sido fundamentada en la recopilación de información proveniente de fuentes confiables como libros, artículos científicos, tesis y otros documentos relevantes. Estas fuentes han sido seleccionadas cuidadosamente, las cuales nos han servido como base para el desarrollo adecuado de la investigación, referenciado documentos que guardan relación directa con el tema, con el propósito de establecer los antecedentes el marco teórico del proyecto de investigación. La utilización de esta metodología ha permitido respaldar el proyecto de investigación con conocimientos previos en el campo de estudio.

3.5. Métodos

3.5.1. *Método científico*

En el presente proyecto de investigación, se utilizará el método de revisión bibliográfica para la

búsqueda y obtención de conceptos relacionados con el tema de estudio. Este método implica la búsqueda exhaustiva de fuentes bibliográficas relevantes, como libros, artículos científicos, tesis u otras publicaciones académicas. A través de este proceso, se identificarán los conceptos clave relacionados con la temática de investigación, permitiendo una comprensión más profunda del tema en cuestión, por último, la revisión bibliográfica servirá como base teórica sólida para el desarrollo del proyecto, respaldando las argumentaciones, las mismas que proporcionen una visión integral de los conceptos existentes en el área de estudio.

3.5.2. Método deductivo

En la investigación el uso de este método es fundamental, ya que permite realizar un análisis que va de lo general a lo particular, el mismo se inicia abordando la problemática objeto de estudio mediante el análisis de conceptos, principios, definiciones, leyes y normas generales que se relacionan con el tema. Esta fase de exploración profunda proporciona una base sólida de conocimiento sobre los fundamentos teóricos relevantes, y a partir de esta comprensión general, se pueden extraer conclusiones específicas que se aplican directamente a la problemática abordada. En esencia, este método permite un enfoque estructurado que garantiza una investigación rigurosa, además nos permitirá realizar una toma de decisiones basada en la evidencia.

3.5.3. Método analítico

Este método de investigación se caracteriza por descomponer un fenómeno o tema de estudio en sus partes o elementos constituyentes, con el objetivo de examinar sus causas, naturaleza y efectos. En el presente proyecto de investigación, se aplicará este enfoque analítico para recopilar los datos pertinentes necesarios, el mismo que permitirá obtener una comprensión detallada de la temática investigada. Mediante un enfoque analítico riguroso, se podrán identificar las conexiones entre las diferentes partes del fenómeno estudiado, contribuyendo a generar medidas en beneficio de la comunidad académica y profesional.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación

Esta técnica juega un papel fundamental en el estudio de campo, ya que permite observar directamente la situación actual del servicio brindado en el cantón Guano. A través de esta observación, se recopilará información relevante registrando los datos necesarios para un análisis posterior, la aplicación de esta técnica proporcionará una visión real del cómo se está llevando a cabo el servicio en el cantón Guano. Esto permitirá identificar posibles desafíos, áreas de mejora y buenas prácticas, así como obtener datos

concretos que respalden las conclusiones del proyecto de investigación. En resumen, esta técnica de observación en el estudio de campo es esencial para obtener información fidedigna sobre la situación del servicio.

3.6.2. *Fichas de observación dirigida vehículos pertenecientes a la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”*

Mediante esta técnica, se llevará a cabo el registro y evaluación del estado actual de la flota vehicular, la flota vehicular se compone de una serie de parámetros principales que serán objeto de evaluación, además estos parámetros permitirán obtener una visión detallada del estado de los vehículos utilizados en el servicio de transporte. Al evaluar estos parámetros, se podrán identificar posibles problemas o deficiencias en la flota, así como también destacar aquellos aspectos que cumplen con los estándares y requisitos establecidos. Esta técnica es esencial para obtener una imagen actualizada del estado de la flota vehicular, lo cual será de gran utilidad para el análisis del proyecto de investigación.

3.6.3. *Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”*

El cuestionario de la encuesta está diseñado para los usuarios de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor” especialmente de las parroquias rurales del Cantón Guano, el mismo constará de dieciséis preguntas, todas ellas serán de opción múltiple y de respuesta cerrada, además nos permitirá tener una visión actualizada de la percepción del usuario ante el servicio brindado por la cooperativa.

3.7. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.7.1. Población referencial

En el presente trabajo de investigación, se tomará como población de referencia a los habitantes del cantón Riobamba y Guano, debido a que la gran mayoría de rutas de transporte se encuentran inmersas en varias parroquias rurales del cantón Guano en su mayoría, además de la parroquia Lizarzaburu lugar donde se encuentra el terminal intraprovincial de Riobamba. Al focalizar nuestra atención en esta población específica, podremos obtener una visión más precisa de los patrones de movilidad y las necesidades de transporte de esta área geográfica en particular. Así, se espera que los resultados obtenidos contribuyan de manera significativa al mejoramiento de las estrategias de transporte

Según la información extraída del Sistema Nacional de Información, en el año 2010 el Cantón Guano tenía una población total de 44.518 habitantes. Además, se proyecta que para el año 2014 esta cifra aumentará a aproximadamente 46.249 habitantes, en cuanto a su relación con la provincia, Guano representa aproximadamente el 9% de la población total, además este cantón se caracteriza por ser

predominantemente mestizo en términos étnicos y su tasa de crecimiento anual de 1.3 se encuentra por debajo del promedio nacional, lo que indica un crecimiento demográfico más lento en comparación con otros cantones del país.

La población de Guano se caracteriza principalmente por ser rural, manteniendo esta tendencia en los tres censos anteriores, con una proporción de 82% en el sector rural y 18% en el sector urbano. Durante las dos décadas previas, el crecimiento poblacional ha sido de apenas 1.37% anual, lo cual está por debajo del ritmo de crecimiento nacional. Esta situación puede explicarse por diversos factores, como aspectos sociales, económicos, culturales y eventos naturales.

Según los datos extraídos del censo de 2010, se puede observar que el sector urbano de Riobamba tiene una población total de 124.807 habitantes, con un crecimiento anual del 1,5%. Por otro lado, el sector rural cuenta con una población de 68.508 habitantes y la población total del cantón alcanza los 193.315 habitantes.

Estos datos revelan una clara diferencia en la distribución de la población entre el sector urbano y rural de Riobamba, ya que el sector urbano representa la mayoría de la población, con más de la mitad de los habitantes del cantón. Esto puede atribuirse a la concentración de servicios, infraestructura, oportunidades laborales en el área urbana, entre otros.

Por otro lado, el sector rural muestra una población menor en comparación con el sector urbano. Esto puede deberse a la naturaleza predominantemente agrícola del cantón y a la menor disponibilidad de servicios en las áreas rurales. Sin embargo, es importante destacar que el crecimiento poblacional en ambos sectores es relativamente bajo

3.7.2. Población específica

Mediante la aplicación de la técnica de observación durante un día laboral, se llevó a cabo un exhaustivo conteo de usuarios en las rutas de transporte más transitadas de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor". Los resultados obtenidos a través de nuestra ficha de conteo revelaron que existe un promedio diario de 800 usuarios que utilizan los servicios de transporte de dicha cooperativa, esta información resulta de gran relevancia, ya que proporciona una estimación precisa de la demanda de transporte en estas rutas específicas. Con base en estas evidencias, se podrán tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios de transporte, así como para adecuar la oferta de vehículos y frecuencias a las necesidades de los usuarios.

3.7.3. Muestra

En el marco de este proyecto de investigación, se empleará la fórmula correspondiente para el cálculo de una muestra finita, para ello se tomarán en consideración el nivel de confianza deseado, el margen de error aceptable y el nivel de aceptación establecido. Estos parámetros son fundamentales para

determinar el tamaño óptimo de la muestra, garantizando la representatividad de los resultados obtenidos. Al aplicar rigurosamente esta fórmula, se obtendrá una muestra que permitirá extraer conclusiones estadísticamente confiables, brindando una base sólida para el análisis del proyecto en cuestión.

n= el tamaño de la muestra que vamos a obtener

N= la población total

Z= representa al nivel de confianza igual al 95%, este es el valor mínimo para que la investigación sea confiable y equivale al 1,96

e= error muestral su valor estándar es 0,05

p=probabilidad a favor

q=probabilidad en contra

$n = (z^2 * p * q * N) / (e^2 (N-1) + z^2 * p * q)$

$n = ([1.96]^2 * 0.5 * 0.5 * 800) / ([0.05]^2 (800-1) + [1.96]^2 * 0.5 * 0.5)$

n=261

Al aplicar la fórmula pertinente, se ha determinado que el tamaño óptimo de la muestra para este proyecto de investigación es de 261 elementos, este resultado es el producto de considerar cuidadosamente el nivel de confianza deseado, el margen de error aceptable y el nivel de aceptación previamente establecido. Con una muestra de esta magnitud, se espera obtener resultados confiables que permitan influir en la toma de decisiones, además la selección de esta muestra específica garantiza que se capturen las características o variaciones relevantes presentes en el universo de estudio, brindando una base sólida para el análisis de nuestro proyecto de investigación.

CAPITULO III

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Encuestas al usuario

Calificación: (1 es "Muy insatisfecho/a" y 5 es "Muy satisfecho/a")

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

PREGUNTA INTRODUCTORIA ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”?

Tabla 4-1: Pregunta introductoria

Parámetro	Frecuencia
a) Diariamente	70
b) Varias veces a la semana	180
c) Una vez a la semana	0
d) Menos de una vez a la semana	6
e) Ocasionalmente	5
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

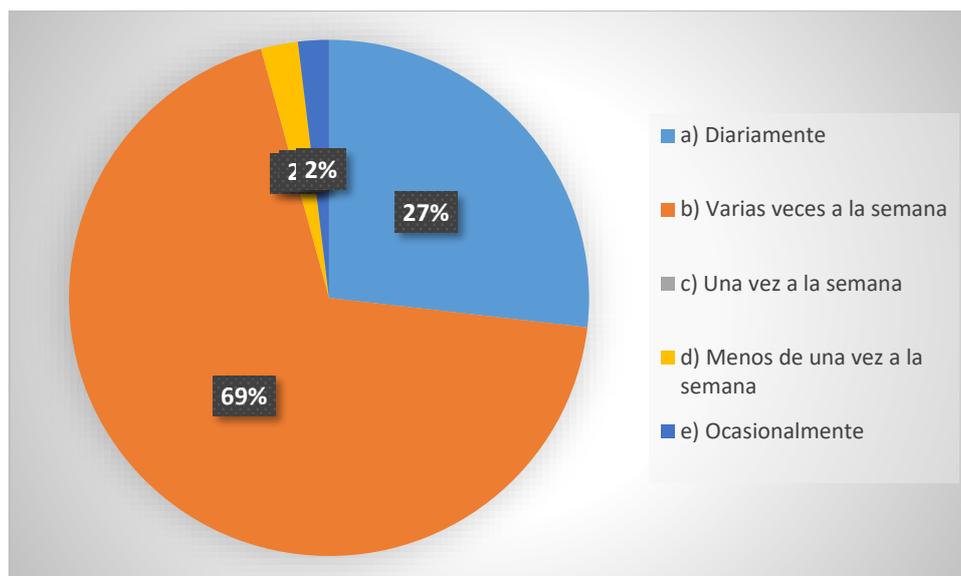


Ilustración 4-1: Pregunta Introductoria

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: Según un muestreo realizado a 261 personas que utilizan las diversas rutas ofrecidas por la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", se ha recopilado información sobre el uso de este servicio. Los resultados indican que el 27% de los encuestados utilizan diariamente este servicio, mientras que el 69% lo utilizan varias veces a la semana, además el 2% de los participantes lo utilizan al menos una vez por semana o de forma ocasional.

Interpretación: Se ha podido evidenciar que la mayoría de las personas que utilizan este medio de transporte lo hacen de forma muy frecuente, los resultados del muestreo realizado revelan que la mayoría de los usuarios de este servicio lo utilizan varias veces a la semana e incluso a diario. Esta información resalta la alta demanda y la importancia que tiene este medio de transporte en la vida cotidiana de las personas encuestadas.

Pregunta 1: ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", mantiene informado a los usuarios sobre las frecuencias establecidas?

Tabla 4-2: Pregunta 1: Encuesta al usuario

Parámetro	Frecuencia
1	12
2	35
3	141
4	50
5	23

Total	261
-------	-----

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

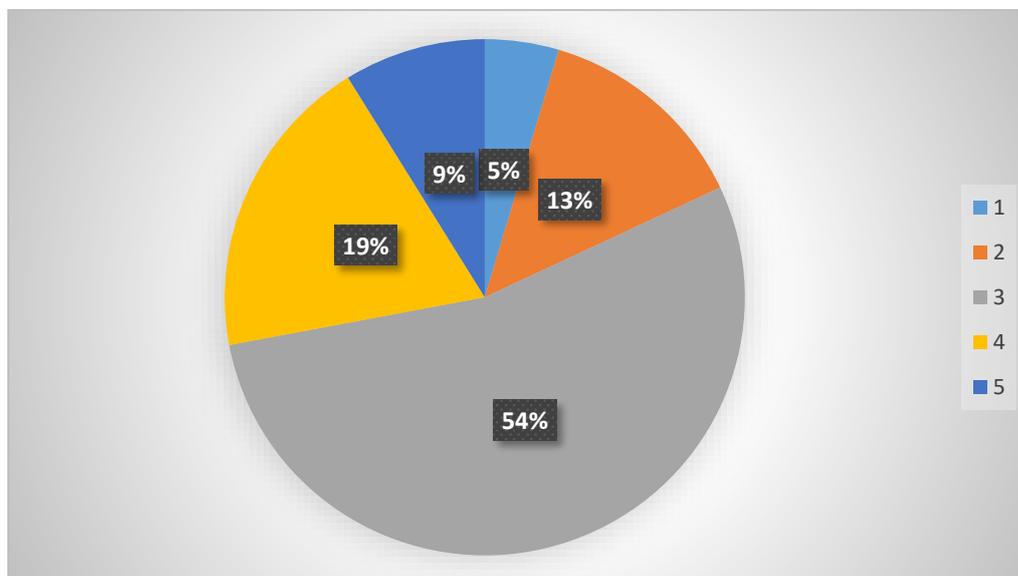


Ilustración 4-2: Información proporcionada por la cooperativa de transportes en cuanto a las frecuencias establecidas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: Mediante un muestreo realizado a 261 personas, se han recopilado los siguientes resultados en relación a la satisfacción de los usuarios con la información proporcionada por la cooperativa de transportes en cuanto a las frecuencias establecidas. Los datos revelan que un 54% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos con la información recibida, mientras que un 9% se muestra totalmente insatisfecho y solo un 5% se encuentra muy insatisfecho. Estos resultados reflejan la percepción general de los usuarios respecto a la calidad de la información proporcionada por la cooperativa.

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la encuesta, es evidente que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" no está cumpliendo plenamente con la tarea de proporcionar información, especialmente a aquellos que no utilizan regularmente este medio de transporte. La encuesta revela que un porcentaje considerable de personas encuestadas expresaron una satisfacción media con la información suministrada, esto evidencia que existe una brecha en la comunicación de la cooperativa, y se requieren mejoras para brindar una información clara, especialmente para aquellos que no son usuarios regulares del servicio.

Pregunta 2 ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor, cumple con las frecuencias establecidas?

Tabla 4-3: Pregunta 2: Encuesta al usuario

Parámetro	Frecuencia
1	5
2	7
3	83
4	87
5	79
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

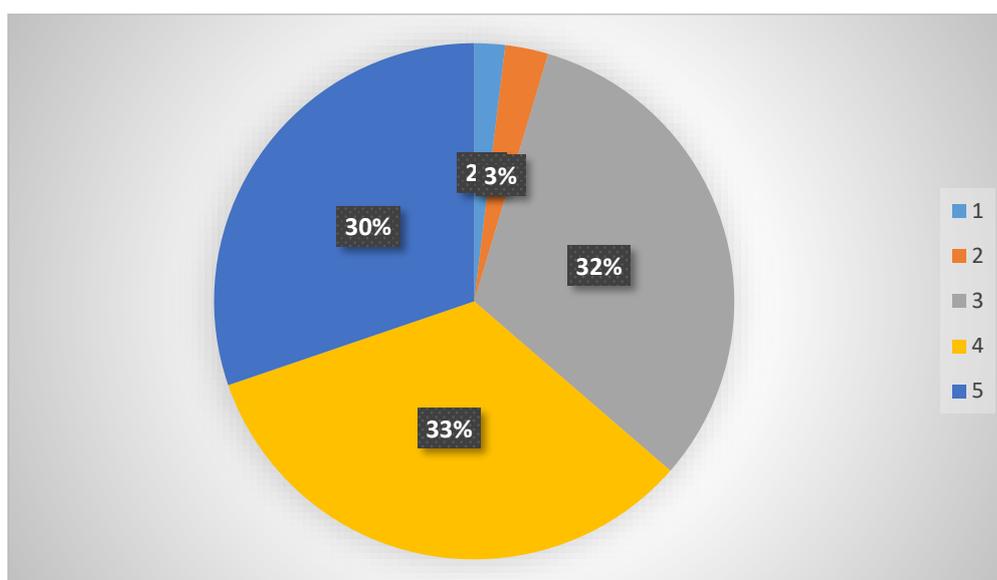


Ilustración 4-3: Cumplimiento de la cooperativa con las frecuencias establecidas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: A través de un muestreo realizado a 261 usuarios, se han obtenido los siguientes resultados respecto al cumplimiento de las frecuencias establecidas el 33% de la población nos indica que está satisfecho con el cumplimiento de este parámetro mientras tan solo el 2% está completamente insatisfecho.

Interpretación: A través del análisis de datos podemos observar que la evaluación de este parámetro se distribuye entre "muy bueno" y "regular". No obstante, es importante destacar que aún existen individuos insatisfechos, lo que indica la necesidad de realizar mejoras para alcanzar un nivel de excelencia en este aspecto.

Pregunta 3 ¿La Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, llega en los tiempos establecidos a las diferentes paradas?

Tabla 4-4: Pregunta 3: Encuesta al usuario

Parámetro	Frecuencia
1	10
2	11
3	190
4	33
5	17
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

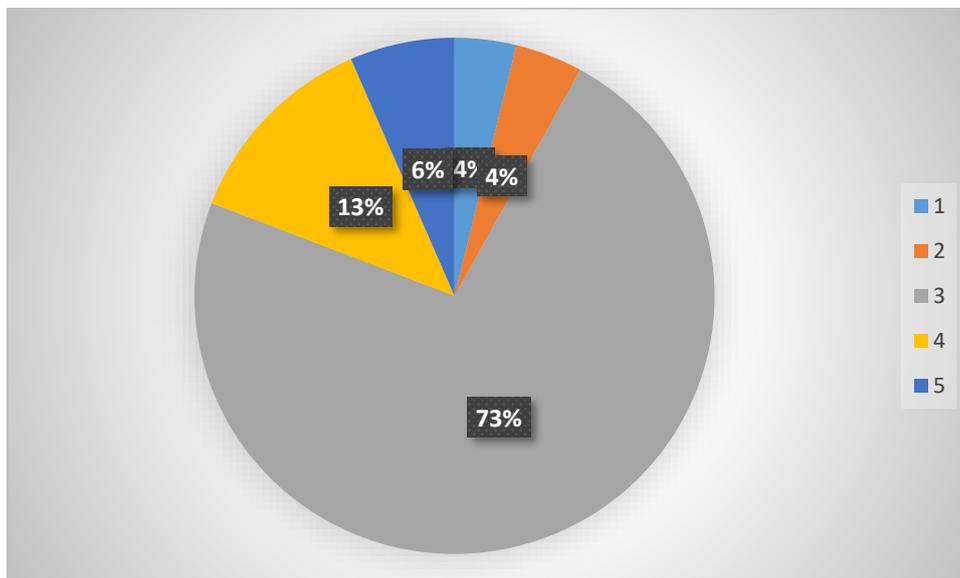


Ilustración 4-4: Cumplimiento de la cooperativa con las frecuencias establecidas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: Tras aplicar la encuesta a una muestra de 261 individuos, se han obtenido resultados notables en relación a los tiempos de llegada a las diferentes paradas. Los resultados revelan que solo el 3% de la muestra expresó estar totalmente insatisfecho, mientras que un significativo 73% manifestó sentirse medianamente satisfecho con los tiempos de llegada en las pocas paradas que tiene la cooperativa de Transporte señalizadas por la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Guano

Interpretación: La interpretación de los resultados indica que la mayoría de los encuestados están satisfechos en cierta medida con los tiempos de llegada a las diferentes paradas del servicio, sin embargo, el hecho de que solo el 2% se encuentre totalmente insatisfecho revela que hay aspectos que

podrían ser mejorados para brindar una experiencia más satisfactoria. Aunque un 42% se sienta medianamente satisfecho, este porcentaje aún muestra espacio para incrementar la satisfacción general de los usuarios.

Pregunta 4 ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuenta con flota vehicular moderna?

Tabla 4-5: Pregunta 4: Encuesta al usuario

Parámetro	Frecuencia
1	4
2	16
3	121
4	103
5	17
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

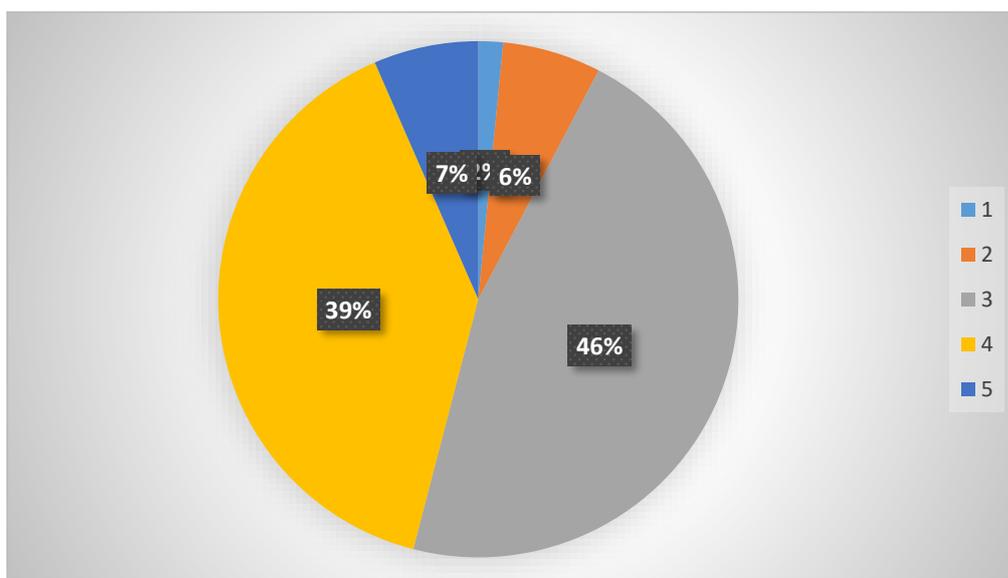


Ilustración 4-5: Modernidad de la flota vehicular

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: Tras realizar una encuesta a 261 personas, se llegó a la conclusión de que el 46% se encuentra medianamente satisfecho, mientras que solo el 2% está muy insatisfecho. Estos números resultan favorables para la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", ya que se sitúa en un rango moderado de satisfacción, sin embargo, aún existe margen de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción por parte de los usuarios.

Interpretación: La encuesta muestra que la percepción de la modernidad de la flota vehicular de la

Cooperativa de Transportes "El Cóndor" varía entre los encuestados. Mientras que una proporción minoritaria se muestra muy insatisfecha, la mayoría se encuentra en un estado de satisfacción mediana o satisfacción general. Estos resultados evidencian la necesidad de evaluar y mejorar aquellos aspectos relacionados con la modernización de la flota para lograr una mayor satisfacción entre los usuarios.

Pregunta 5 ¿Las paradas de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con una infraestructura adecuada?

Tabla 4-6: Pregunta 5: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	25
2	66
3	105
4	48
5	17
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

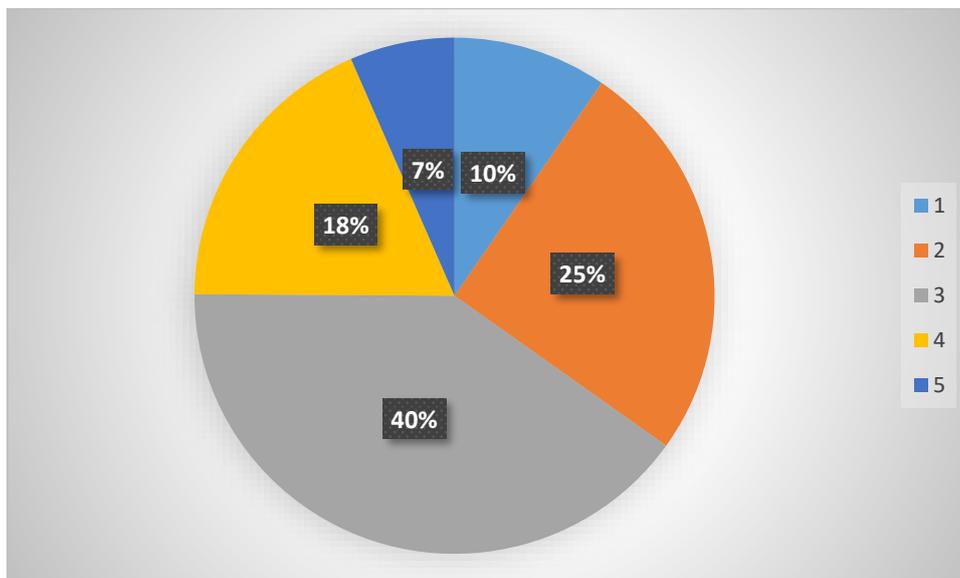


Ilustración 4-6: Infraestructura adecuada en las paradas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: Los resultados de la encuesta realizada a 261 personas revelan que el 40% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho, mientras que el 7% se muestran muy insatisfechos con la infraestructura de las paradas

Interpretación: El análisis de los resultados de la encuesta, en la que participaron 261 personas, destaca que el 40% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho con la infraestructura de las

paradas. Sin embargo, hay que tomar atención al 7% de los encuestado, los cuales manifestaron un alto grado de insatisfacción.

Estos resultados evidencian que hay una proporción considerable de usuarios que perciben deficiencias en la infraestructura de las paradas de la cooperativa de transportes. Esto podría indicar problemas como la falta de comodidades, falta de limpieza, deterioro de las estructuras o falta de atención a las necesidades de los usuarios.

Pregunta 6 ¿En el terminal de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", se vende boletos con los precios establecidos por la ANT?

Tabla 4-7: Pregunta 6: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	234
2	26
3	1
4	0
5	0
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

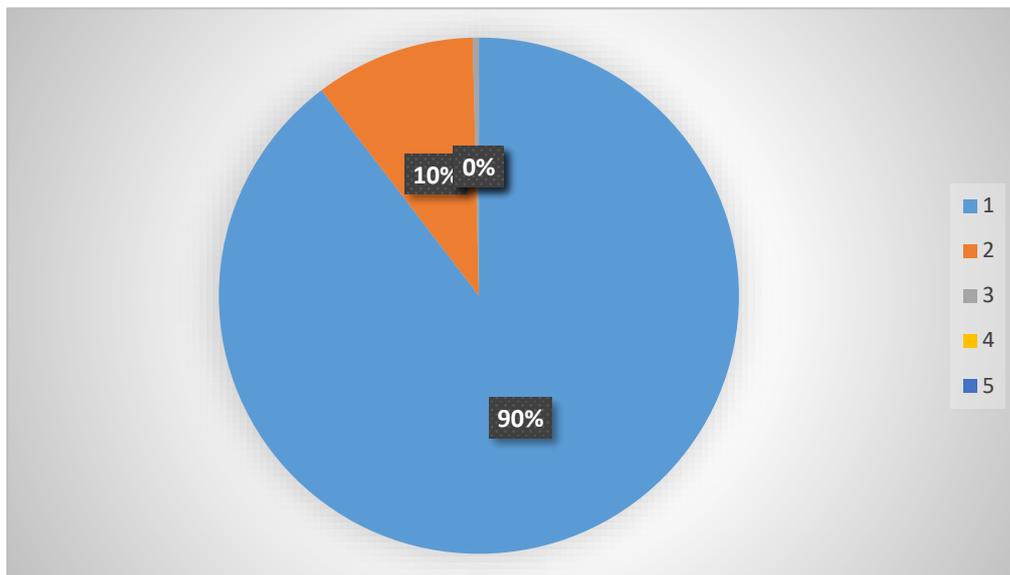


Ilustración 4-7: Venta de boletos con los precios establecidos en la ANT

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 261 personas, se ha observado una preocupante insatisfacción por parte de los clientes en relación a la venta de boletos. Los resultados revelan que el 90% de los encuestados manifestó sentirse muy insatisfecho, mientras que el 10% expresó insatisfacción. Es

importante destacar que no hubo ninguna respuesta positiva en esta pregunta, ya que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" no emite boletos para el servicio de transporte de pasajeros en el Terminal Intraprovincial de Riobamba.

Interpretación: Estos resultados reflejan una clara falta de satisfacción por parte de los clientes en cuanto al proceso de venta de boletos. La alta proporción de respuestas muy insatisfechas indica que existen problemas significativos en este aspecto del servicio. El motivo principal de esta insatisfacción es que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" no emite boletos para el servicio de transporte de pasajeros en el Terminal Intraprovincial de Riobamba.

Pregunta 7 ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuenta con paradas establecidas?

Tabla 4-8: Pregunta 7: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	19
2	35
3	97
4	65
5	45
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

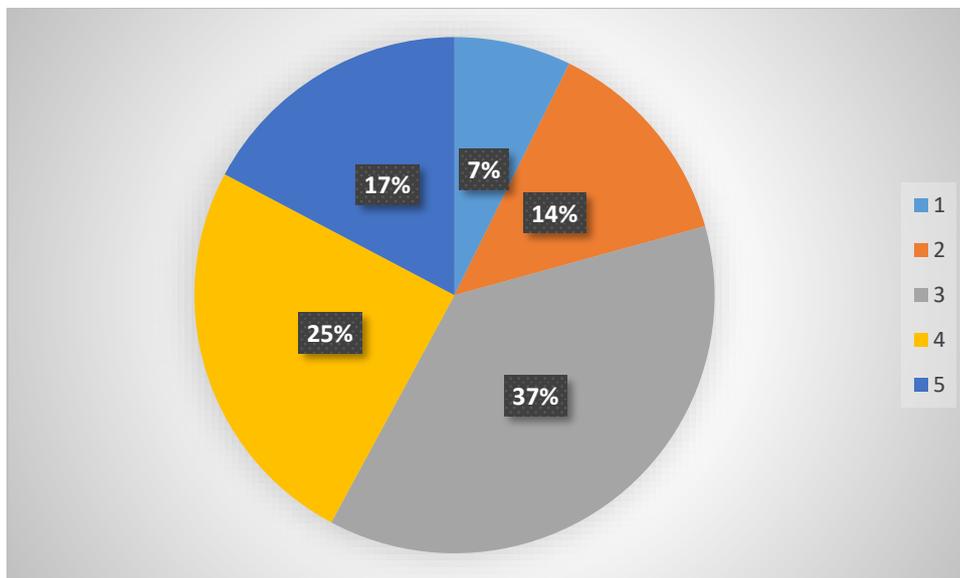


Ilustración 4-8: Paradas establecidas de la cooperativa

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 261 personas, se ha observado que el 7% de los encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 14% se muestra insatisfecho, el 37% se encuentra medianamente

satisfecho, el 25% está satisfecho y el 17% se muestra muy satisfecho.

Interpretación: Estos resultados indican una variedad de percepciones y experiencias entre los encuestados en cuanto a las paradas establecidas, aunque un porcentaje minoritario expresa una insatisfacción significativa, es importante abordar sus preocupaciones, considerando las mejoras necesarias para brindar una experiencia más positiva. Por otro lado, se debe aclarar que las pocas paradas establecidas por la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Guano se encuentra en lugares estratégicos, además de una buena infraestructura pero se debería considerar establecer mas paradas en alianza con la Dirección de Tránsito de Guano especialmente en las comunidades donde presta el servicio la Cooperativa de Transportes "El Cóndor".

Pregunta 8 ¿La Cooperativa de Transportes " El Cóndor", cuenta con una boletería en el terminal intraprovincial?

Tabla 4-9: Pregunta 8: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	260
2	1
3	0
4	0
5	0
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

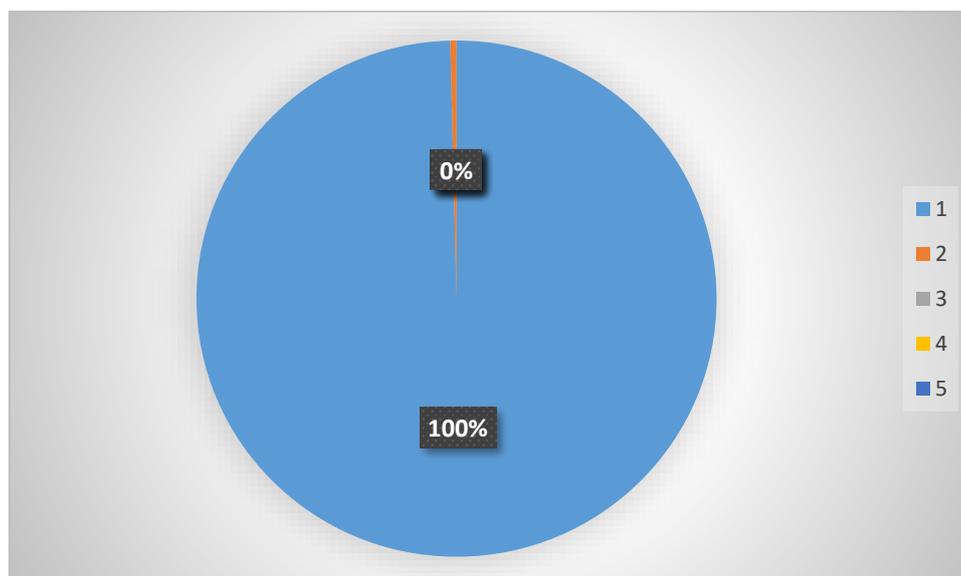


Ilustración 4-9: Boletería de la cooperativa en el terminal interprovincial

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 216 personas, se ha encontrado una unanimidad sorprendente en

relación a la boletería del terminal interprovincial. El resultado revela que el 100% de los encuestados expresó una gran insatisfacción con este aspecto, ya que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", no cuenta con una boletería en el Terminal Intraprovincial.

Interpretación: Este resultado tan contundente muestra que no hubo ninguna respuesta positiva en cuanto a la boletería del terminal interprovincial. La totalidad de los encuestados manifestó una profunda insatisfacción, lo cual indica que existen problemas graves al no poder comprar sus boletos de servicio en un lugar donde se evidencien las tarifas.

Estos resultados son una clara señal de que se deben tomar acciones inmediatas para abordar y solucionar los problemas relacionados con la boletería del terminal interprovincial. Es necesario que los directivos tomen cartas en el asunto ya que esto es un requisito mínimo del RTIPP norma regulatoria de la ANT.

Pregunta 9 ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cumple con las rutas establecidas en su contrato de operación?

Tabla 4-10: Pregunta 9: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	9
2	17
3	48
4	157
5	30
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

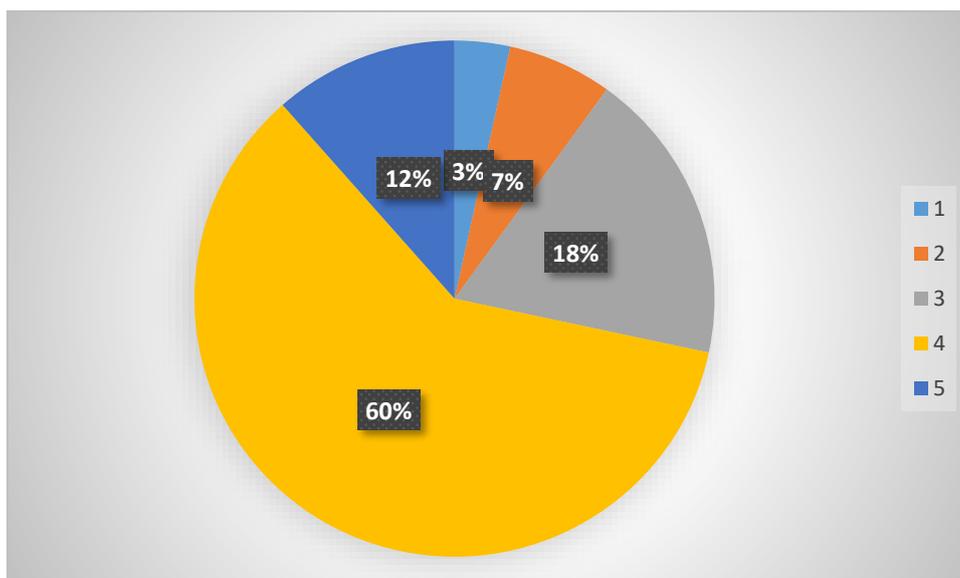


Ilustración 4-10: Rutas establecidas en el contrato de operación

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 261 usuarios, se revela que el 60% se encuentra satisfecho con el cumplimiento de las rutas por parte de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor". Por otro lado, un bajo porcentaje del 3% muestra insatisfacción.

Interpretación: Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios encuestados se sienten satisfechos con el cumplimiento de las rutas por parte de la cooperativa, esto evidencia que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" está logrando brindar un servicio eficiente en términos de puntualidad en sus rutas sin embargo, es importante prestar atención a las preocupaciones planteadas por el pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos y tomar medidas para abordar sus necesidades, mejorando su experiencia.

Pregunta 10 ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con el kit de seguridad instalado y operativo en caso de incidentes o siniestros durante el viaje?

Tabla 4-11: Pregunta 10: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	11
2	15
3	85
4	116
5	34
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

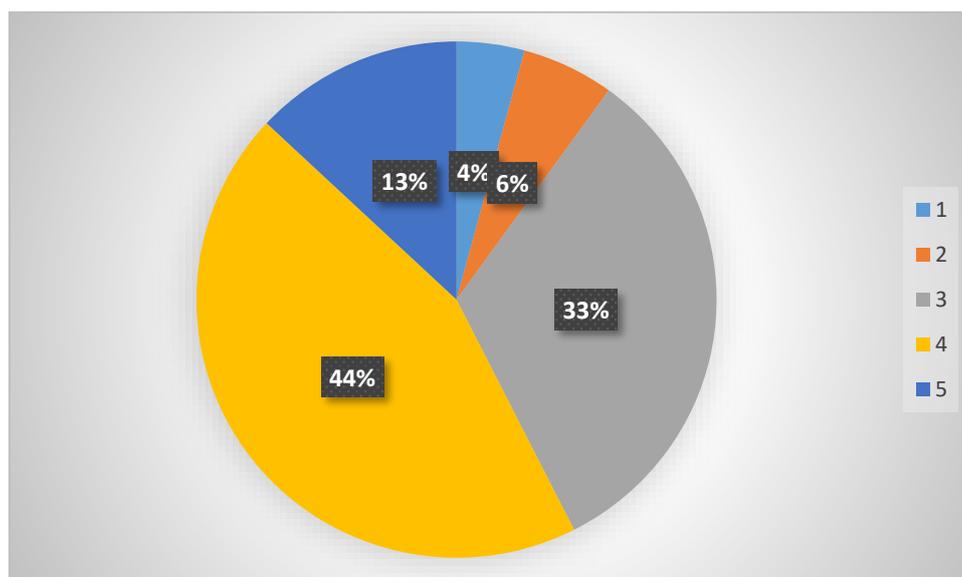


Ilustración 4-11: Kit de seguridad instalado y operativo en caso de incidentes o siniestros durante el

viaje

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En las 261 encuestas realizadas, resulta alentador observar que el 44% de los usuarios se encuentran satisfechos y reconocen que las unidades de transporte tienen integrado el kit de seguridad implementado por el ECU 911 sin embargo, es importante manifestar que el 4% de los encuestados se muestra muy insatisfecho, lo cual evidencia que existen unidades de transporte que no cuentan con dicho kit de seguridad.

Interpretación: Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios valoran positivamente la implementación del kit de seguridad en las unidades de transporte, ya que el mismo es parte fundamental para garantizar la seguridad de los usuarios. Sin embargo, es importante verificar que todas las unidades cuenten con el kit de seguridad instalado y operativo, por lo que se debería realizar controles periódicos para evitar molestias en los usuarios.

Pregunta 11 ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, respetan los límites de velocidad?

Tabla 4-12: Pregunta 11: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	13
2	12
3	114
4	86
5	36
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

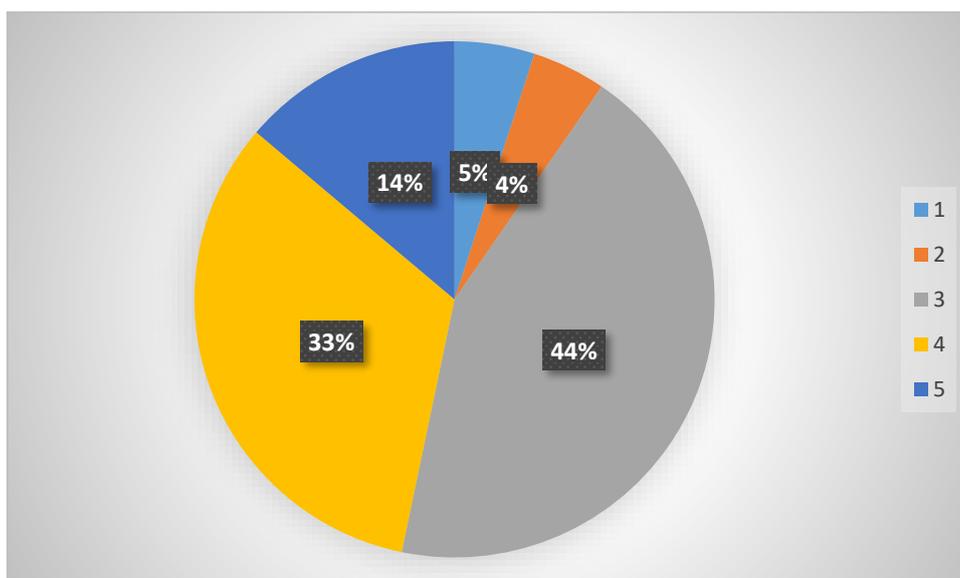


Ilustración 4-12: El respeto por parte de la cooperativa a los límites de velocidad

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a una muestra de 361 personas sobre el respeto que muestran las unidades al límite de velocidad, se obtuvieron los siguientes resultados: el 5% de los usuarios expresó estar muy insatisfecho, el 4% se mostró insatisfecho, el 44% manifestó estar medianamente satisfecho, el 33% se mostró satisfecho y el 14% expresó estar muy satisfecho.

Interpretación: Estos resultados reflejan una variedad de percepciones entre los encuestados en cuanto al respeto al límite de velocidad por parte de las unidades. Aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción, la mayoría de los encuestados se encuentra en un rango de satisfacción moderada a alta, lo cual indica que los usuarios perciben un nivel aceptable de respeto al límite de velocidad, pero como siempre hay espacio para mejoras en busca de la excelencia.

Es importante destacar que el respeto al límite de velocidad es crucial para la seguridad de los pasajeros y de otros usuarios de la vía. Además, se pueden implementar acciones adicionales, como programas de capacitación para los conductores, para garantizar un mayor cumplimiento de los límites de velocidad y así aumentar la satisfacción de los usuarios.

Pregunta 12 ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con cinturones de seguridad en todos sus asientos?

Tabla 4-13: Pregunta 12: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	92
2	109
3	57

4	2
5	1
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

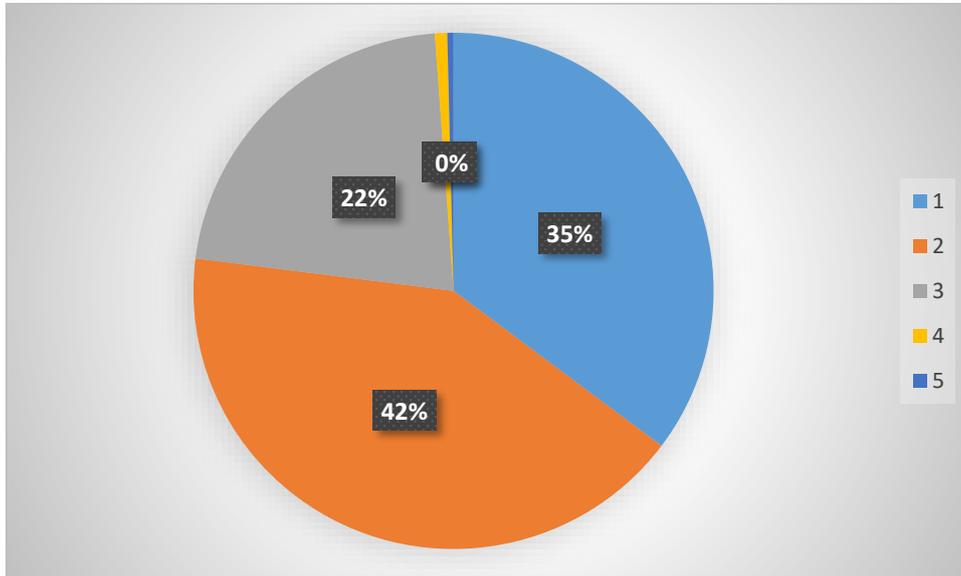


Ilustración 4-13: El Cónдор”, cuentan con cinturones de seguridad en todos sus asientos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 261 personas, se evidencia una notable insatisfacción en cuanto a los cinturones de seguridad. Tan solo el 22% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un preocupante 35% expresa estar muy insatisfecho y un 42% manifiesta estar insatisfecho. Estos resultados indican que son muy pocas las unidades que cuentan con cinturones de seguridad para los usuarios.

Interpretación: La alta proporción de usuarios insatisfechos con la disponibilidad de cinturones de seguridad es motivo de preocupación. Los cinturones de seguridad son una medida crucial para garantizar la seguridad de los pasajeros durante los trayectos, la falta de cinturones de seguridad adecuados en las unidades de transporte puede exponer a los usuarios a riesgos innecesarios en caso de accidentes o frenadas bruscas.

Es necesario que la Cooperativa de Transportes "El Cónдор" tome acciones inmediatas para abordar esta preocupante situación. Es fundamental garantizar que todas las unidades cuenten con cinturones de seguridad en buen estado y promover su uso entre los usuarios, además se deben implementar mecanismos de supervisión y control para asegurar el cumplimiento de esta medida de seguridad imprescindible en el transporte de pasajeros.

Pregunta 13 ¿Cuándo un usuario de la tercera edad o con capacidades especiales tiene alguna dificultad los señores ayudantes y conductores, muestran algún interés para resolver el problema?

Tabla 4-14: Pregunta 13: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	8
2	21
3	79
4	86
5	67
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

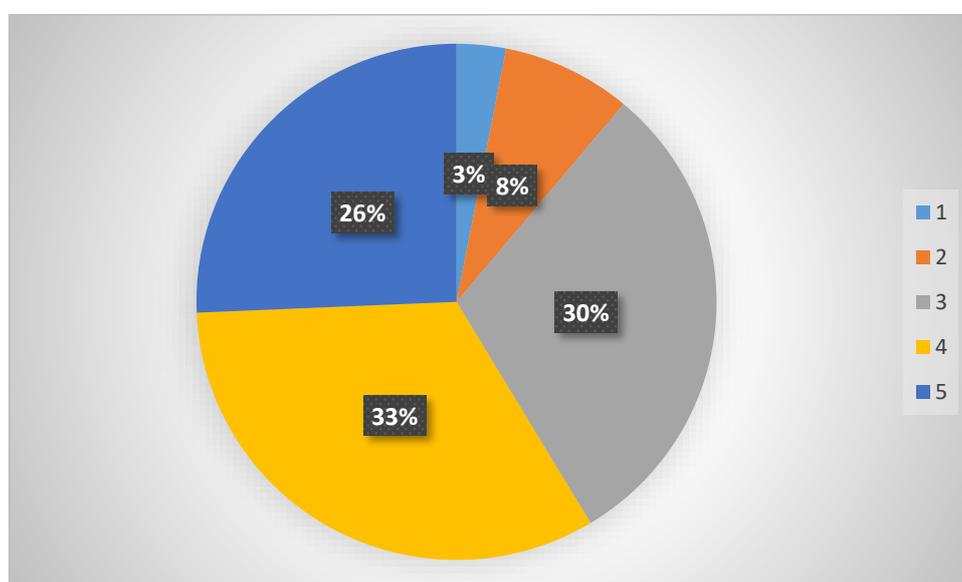


Ilustración 4-14: Empatía por parte de los conductores hacia las personas de la tercera edad y con capacidades especiales

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: En la encuesta realizada a 261 personas en relación a la respuesta de los conductores y ayudantes ante dificultades de personas de la tercera edad o con capacidades especiales, se observa que el 3% de los encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 8% está insatisfecho, el 30% se encuentra medianamente satisfecho, el 33% manifiesta estar satisfecho y el 26% se muestra muy satisfecho.

Interpretación: Estos resultados revelan que la mayoría de los encuestados se encuentra en un rango de satisfacción moderada a alta, y solamente un pequeño porcentaje muestra insatisfacción por lo que esto realza la imagen de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", reflejando la calidad en el servicio con todos los usuarios sin ninguna discriminación.

Es importante tomar en cuenta las preocupaciones expresadas por el 3% de los encuestados que se encuentran muy insatisfechos, así como el 8% que está insatisfecho, como se indicó anteriormente

existen áreas de mejora en cuanto a la atención y respuesta de los conductores-ayudantes hacia las personas de la tercera edad o con capacidades especiales, por lo que es fundamental capacitar al personal para brindar un trato amable, respetuoso y atento que busquen la excelencia en la calidad del servicio.

Pregunta 14 ¿Los señores conductores reciben con amabilidad y calidez a los pasajeros?

Tabla 4-15: Pregunta 14: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	6
2	14
3	105
4	82
5	54
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

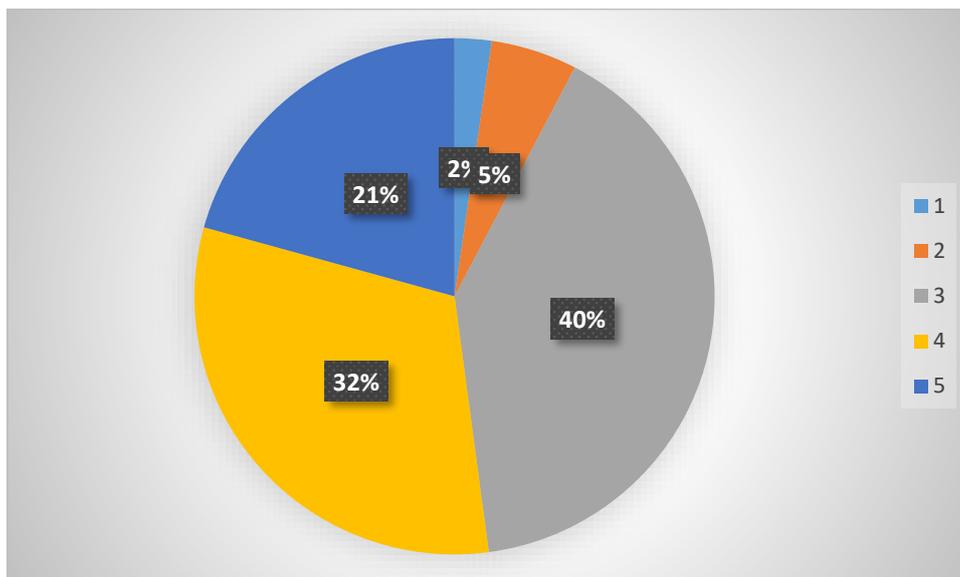


Ilustración 4-15: Empatía por parte de los conductores hacia las personas de la tercera edad y con capacidades especiales

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis En la encuesta realizada a 261 personas en relación a la calidez y amabilidad de los conductores-ayudantes hacia los usuarios, se observa que el 2% de los encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 5% está insatisfecho, el 40% se encuentra medianamente satisfecho, el 32% manifiesta estar satisfecho y el 21% se muestra muy satisfecho.

Interpretación: Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados se encuentra en un rango de satisfacción moderada a alta, pero es importante considerar las preocupaciones expresadas por el 2% que se encuentra muy insatisfecho y el 5% que está insatisfecho.

La amabilidad y calidez del personal de transporte son aspectos fundamentales para generar una experiencia positiva en los usuarios, por lo que es necesario prestar atención a las inquietudes planteadas por los usuarios insatisfechos, tomando medidas correctivas para mejorar la calidad del trato ofrecido. Es recomendable llevar a cabo capacitaciones sobre atención al cliente dirigidos todo nuestro talento humano, con el objetivo de promover un trato respetuoso, amable y empático hacia los usuarios. Esto contribuirá a incrementar la satisfacción general, lo que generará confianza en nuestros usuarios.

Pregunta 15 ¿Los señores conductores respetan las tarifas preferenciales?

Tabla 4-16: Pregunta 15: Encuesta la usuario

Parámetro	Frecuencia
1	8
2	10
3	107
4	85
5	51
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

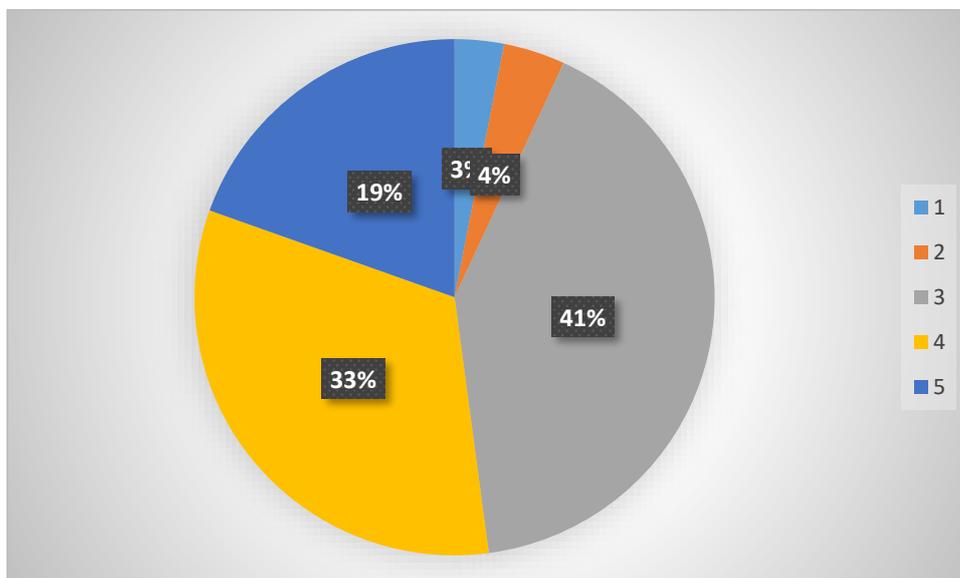


Ilustración 4-16: Respeto hacia las tarifas preferenciales

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis En la encuesta realizada a 261 personas en relación al respeto de las tarifas preferenciales de los conductores hacia los usuarios, se observa que el 3% de los encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 4% está insatisfecho, el 41% se encuentra medianamente satisfecho, el 33% manifiesta estar satisfecho y el 19% se muestra muy satisfecho.

Interpretación: El respeto a las tarifas preferenciales es un aspecto crucial para garantizar la equidad de los usuarios, es esencial que los conductores cumplan con las normativas establecidas para evitar generar desconfianza en los usuarios.

Además, es necesario establecer mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de las tarifas preferenciales, y recibir todas las quejas o denuncias relacionadas con este tema por parte de los usuarios.

Pregunta 16 ¿Los señores conductores ayudan a ubicar los bultos y/o encomiendas que llevan los usuarios, al momento de iniciar la ruta?

Tabla 4-17: Pregunta 16: Encuesta al usuario

Parámetro	Frecuencia
1	6
2	9
3	76
4	109
5	61
Total	261

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

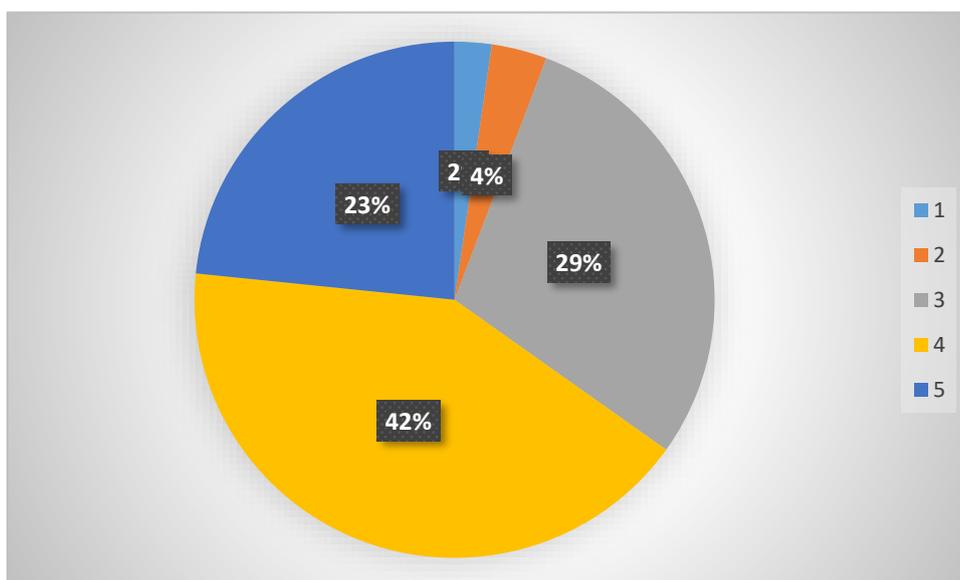


Ilustración 4-17: Ayuda proporcionada por los conductores respecto a la carga de los pasajeros

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis Tras llevar a cabo una encuesta con 261 participantes en relación a la ayuda proporcionada por los conductores hacia los usuarios en la ubicación de sus pertenencias, se ha detectado una que el 2% de los encuestados manifiesta un alto grado de insatisfacción, mientras que el 4% se encuentra

insatisfecho. Por otro lado, el 29% se muestra medianamente satisfecho, el 42% manifiesta estar satisfecho y el 23% se muestra muy satisfecho con la asistencia recibida.

Interpretación: Es importante tener en cuenta que la asistencia en la ubicación de bultos es un detalle clave en la calidad del servicio, ya que influye en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida. Por lo tanto, es necesario dedicar esfuerzos y recursos para mejorar continuamente este aspecto, buscando superar las expectativas de los usuarios e incrementar su satisfacción

En este sentido, se recomienda implementar capacitaciones los cuales deben enfocarse en la correcta manipulación y ubicación de los bultos de los usuarios. Mediante estas acciones, se busca generar una experiencia positiva para todos los usuarios que utilizan los servicios de la cooperativa de transportes.

4.1.2. Fichas de observación

4.1.2.1. Fichas de observación aplicadas a los 20 vehículos operativos de los 23 que constan en la ANT-Chimborazo.

Tabla 4-18: Verificación del cumplimiento de condiciones mínimas

Condición	SI	NO
7.1. Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo (Art. 38 RTIPP)	0	20
7.2 Cumplen con todos los requisitos los boletos de viaje	0	20
7.3 El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	20	0
7.5 El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el reglamento(1,6mm) (Art.32 lit 5.2 RTIPP)	20	0
7.6 El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales (Art.32 lit 5.1 RTIPP)	20	0
7.7 El vehículo se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje Ej.: vidrios rotos, faros rotos	20	12
7.8 Se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes) (Art 34. lit I RTIPP)	8	0
7.9 En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad (Art 32. lit N RTIPP)	20	8

7. 10 En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios (Art 32. lit O RTIPP)	11	9
7. 11 La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	20	0

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

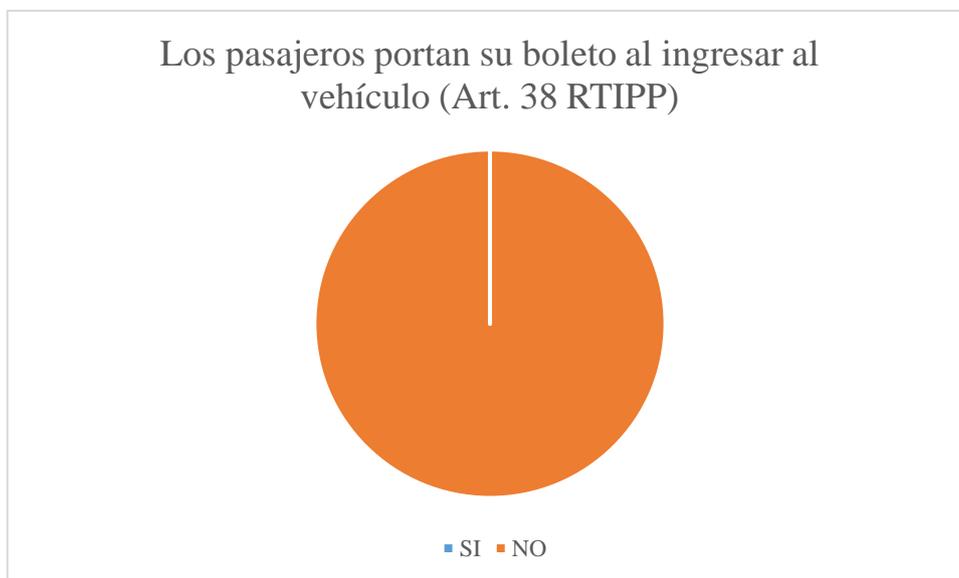


Ilustración 4-18: Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Si en un total de 20 unidades revisadas de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" se observa que en todas ellas los usuarios no portan su boleto al ingresar, el 100% de los usuarios no porta su boleto, esto indica un incumplimiento generalizado de las normas establecidas por el RTIPP, es un tema preocupante desde el punto de vista de la operación y la sostenibilidad económica de la empresa, ya que implicaría una falta de control del pago de las tarifas establecidas para todos los usuarios, porque al no existir boletos no se puede comprobar que la tarifa pagada por el servicio sea la correcta.

INTERPRETACIÓN:

En general, la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" enfrenta un desafío significativo en términos de cumplimiento de normas, lo que podría afectar su sostenibilidad económica a largo plazo. Es recomendable que la empresa tome medidas para mejorar el control del pago de tarifas y el cumplimiento de las normas por parte de los usuarios, como implementar una boletería e el terminal intraprovincial de Riobamba, también sería útil investigar otras posibles causas detrás del incumplimiento generalizado, ya que puede ser un tema que abarque a todas las cooperativas de transporte intraprovincial o sea más bien un tema interno.



Ilustración 4-19: Cumplimiento de requisitos de boleto de viaje

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Si se afirma que en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" no existen boletos y, por lo tanto, no se pueden evidenciar todos los requisitos de los boletos, podemos entender que la ausencia de boletos en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" conlleva varias implicaciones negativas como: dificultar el control de acceso o pago, fraudes y evasión. La implementación de un sistema de boletos adecuado podría ser beneficioso para abordar estas cuestiones, además de mejorar la sostenibilidad del servicio de transporte.

INTERPRETACIÓN:

Ante estas implicaciones negativas, se recomienda que la implementación de un sistema de boletos adecuado sería beneficioso para abordar estas cuestiones, mejorando la gestión del servicio de transporte. Un sistema de boletos permitiría llevar un registro claro de los usuarios que utilizan el servicio, facilitaría el control de acceso, pago, evitaría fraudes, evasiones, además el mismo proporcionaría datos útiles para la toma de decisiones y la planificación operativa de la cooperativa. En resumen, el análisis destaca la importancia de contar con un sistema de boletos en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" para abordar las implicaciones negativas asociadas con la falta de boletos. La implementación de un sistema adecuado podría mejorar la gestión del servicio de transporte y contribuir a su sostenibilidad económica.

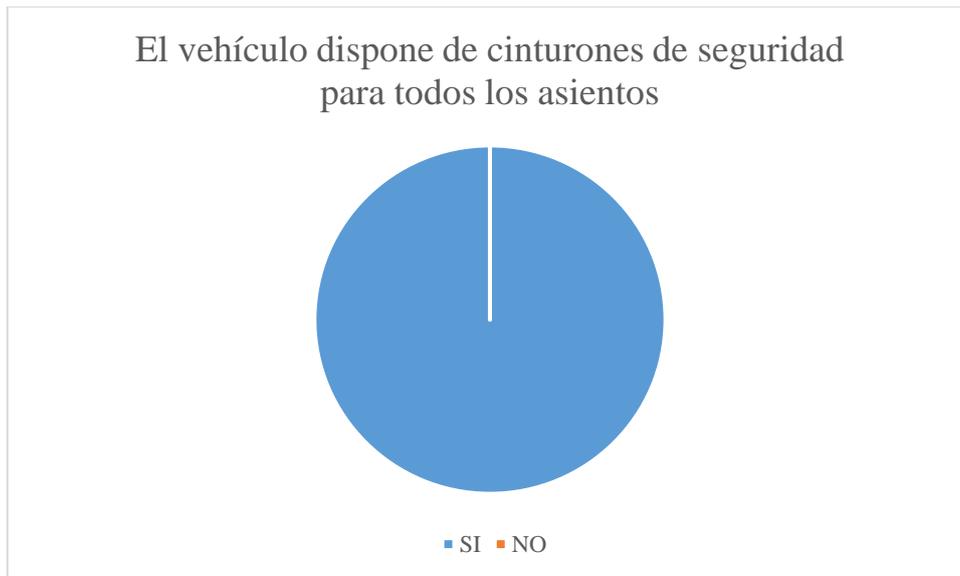


Ilustración 4-20: Cinturones de seguridad en todos los asientos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

El 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" tienen cinturones de seguridad, esto puede considerarse una buena evidencia y respaldo para la seguridad vial en el servicio de transporte intraprovincial, también es fundamental asegurarse de que los cinturones estén en buen estado y sean utilizados adecuadamente por los pasajeros. El cumplimiento constante de las normas de seguridad son elementos clave para mantener la efectividad de esta medida de seguridad vial en el servicio de transporte intraprovincial.

INTERPRETACIÓN:

Se resalta la importancia de la seguridad vial en el servicio de transporte intraprovincial y cómo el hecho de que el 100% de las unidades cuenten con cinturones de seguridad es una evidencia positiva de la preocupación de la cooperativa por la seguridad de sus pasajeros. Sin embargo, se enfatiza que es fundamental mantener los cinturones en buen estado y asegurar su uso adecuado, esto garantizará que la medida de seguridad sea efectiva, contribuyendo la seguridad de todos los usuarios del servicio.

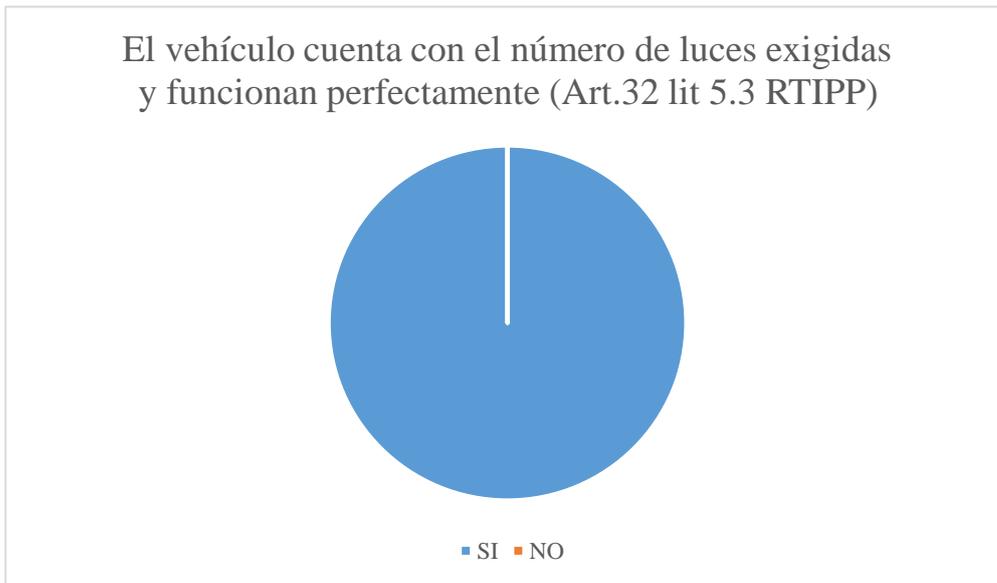


Ilustración 4-21: El vehículo cuenta con todas las luces exigidas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuentan con el número de luces exigidas y funcionan perfectamente, esto puede considerarse una evidencia positiva de un buen mantenimiento en el parque automotor de la cooperativa. Aunque se afirme que todas las unidades cumplen con los requisitos de luces y funcionan correctamente, es necesario realizar inspecciones periódicas, a la par de realizar un mantenimiento continuo para asegurar que estas condiciones se mantengan a lo largo del tiempo.

INTERPRETACIÓN:

Se interpreta que la seguridad vial debe ser una prioridad constante para la cooperativa, y el cumplimiento de los requisitos de luces es solo uno de los aspectos importantes a considerar en este sentido. Además de las luces, la cooperativa debe enfocarse en mantener en buen estado todos los componentes críticos de sus unidades, como los frenos, neumáticos, sistemas de suspensión, entre otros, asegurándose de que sus conductores estén debidamente comprometidos con la seguridad vial.



Ilustración 4-22: Labrado mínimo de los neumáticos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuentan con el labrado mínimo de los neumáticos determinado por el reglamento (1,6 mm), esto puede considerarse una evidencia positiva de un cumplimiento adecuado, por lo que es importante destacar que el mantenimiento regular de los neumáticos y el control continuo del labrado es esencial para asegurar que se cumpla el requisito mínimo en todo momento. Los neumáticos desgastados pueden comprometer la seguridad vial, por lo que la cooperativa debe mantener un enfoque constante en la inspección, reemplazo oportuno de los neumáticos, la presión adecuada, alineo y balanceo, los cuales son fundamentales para garantizar un rendimiento óptimo.

INTERPRETACIÓN:

Se muestra la relevancia de contar con neumáticos en buen estado mantener la seguridad vial en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", ya que un cumplimiento adecuado del reglamento es crucial para brindar un servicio seguro y confiable a los usuarios, contribuyendo a reducir los riesgos de siniestros en las carreteras.

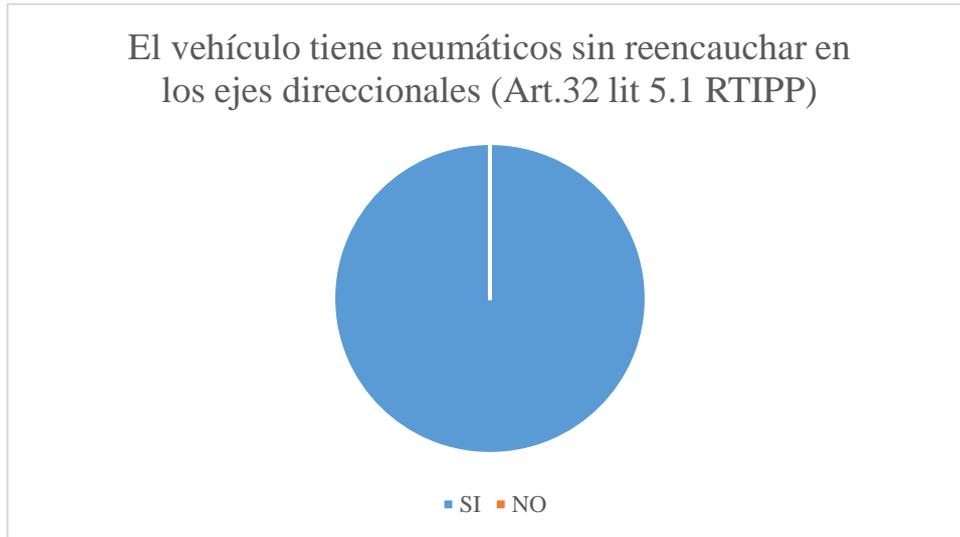


Ilustración 4-23: El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuentan con neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales, esto puede considerarse una buena práctica ya que al reencauchar de manera excesiva los neumáticos conlleva a tener deslizamientos o siniestros en las vías, sin embargo, no es un tema de crítico en la cooperativa porque hay un adecuado conocimiento por parte de todos los conductores de que esto se encuentra prohibido por el RTIPP.

INTERPRETACIÓN:

Se destaca la buena práctica de no reencauchar neumáticos en los ejes direccionales de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", lo cual es positivo desde el punto de vista de la seguridad, ya que nunca se ha registrado siniestros en las unidades de la cooperativa por esta caus

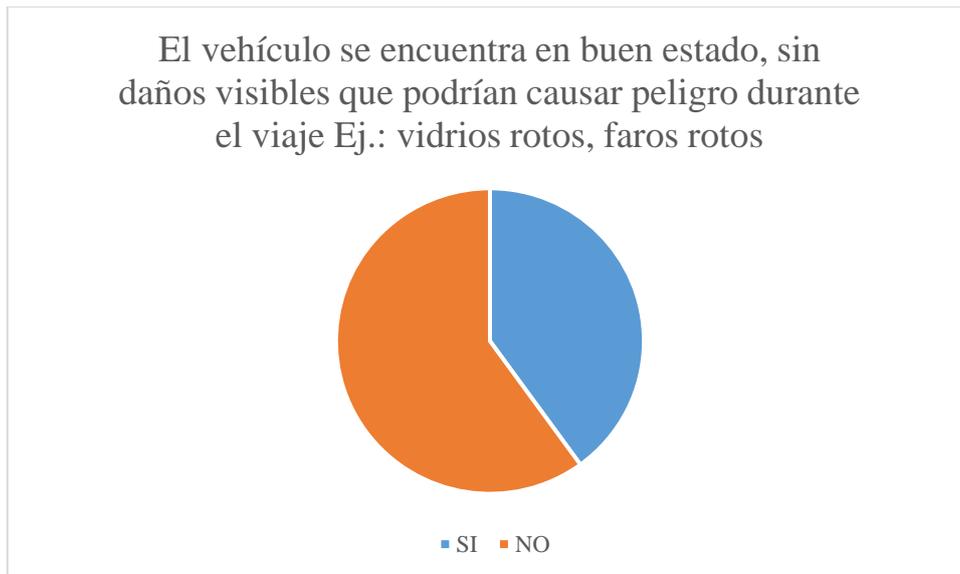


Ilustración 4-24: El vehiculo se encuentra en optimas condiciones

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 40% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje, como vidrios rotos o faros rotos, además es importante que la cooperativa continúe con su programa de mantenimiento y supervisión de las unidades para mantenerlas en buen estado, por lo que se debe llevar a cabo inspecciones regulares para garantizar la seguridad de los pasajeros y cumplir con las regulaciones vigentes. El mantenimiento adecuado de las unidades es fundamental para brindar un servicio de calidad, asegurando la satisfacción de los pasajeros.

INTERPRETACIÓN:

Se resalta la importancia de mantener las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" en buen estado para garantizar la seguridad durante los viajes. El hecho de que el 40% de las unidades se encuentre en buen estado es un indicativo positivo, pero se enfatiza la necesidad de continuar con el programa de mantenimiento, inspecciones regulares y llevar a cabo las reparaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de normativa RTIPP, lo que a su vez contribuirá a la confianza de los usuarios.

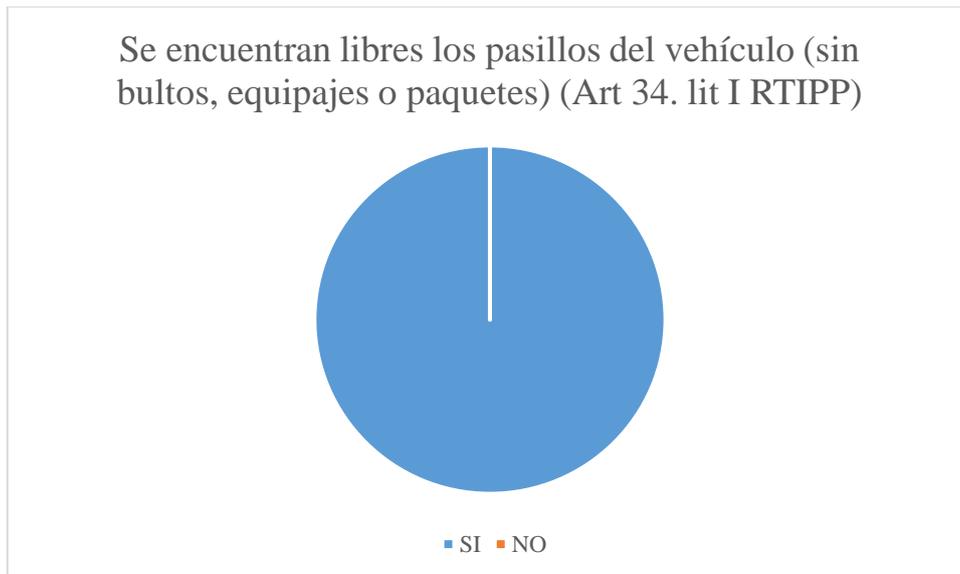


Ilustración 4-25: Pasillos de los vehiculos libres

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" tienen los pasillos libres de bultos, equipajes o paquetes, en donde se evidencia que la cooperativa promueve una política clara de mantener los pasillos libres de obstrucciones en todas sus unidades. Asimismo, se pueden establecer normas visuales para los pasajeros sobre la importancia de mantener los pasillos despejados, lo cual garantiza un entorno seguro y cómodo para todos los usuarios del servicio.

INTERPRETACIÓN:

Se menciona la relevancia de mantener los pasillos libres de bultos, equipajes o paquetes en las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor". Las medidas expuestas anteriormente son fundamentales para garantizar un entorno seguro y cómodo para todos los usuarios del servicio. Mantener los pasillos despejados es una medida preventiva importante para mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros.

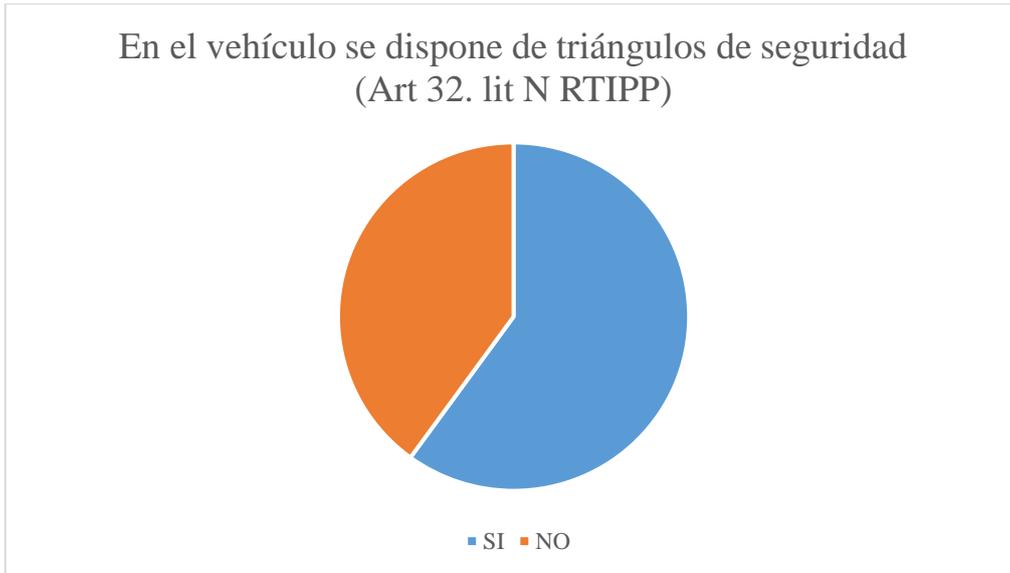


Ilustración 4-26: El vehiculo dispone de triangulos de seguridad

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 60% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" dispone de triángulos de seguridad, entonces la cooperativa debe garantizar que el 100% de las unidades estén equipadas con triángulos de seguridad. Esto puede incluir revisiones, actualización de las políticas, procedimientos internos, así como la capacitación del personal en cuanto a la importancia de los triángulos de seguridad y su correcto uso. La seguridad de todos los usuarios debe ser una prioridad para la cooperativa, verificando la disponibilidad de triángulos de seguridad en todas las unidades operativas.

INTERPRETACIÓN:

La necesidad de que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" verifique los triángulos de seguridad en todas las unidades es esencial ya que los mismos son un elemento de prevención para otros vehículos que circulen por la vía ante eventuales incidentes que las unidades del parque automotor de la cooperativa sufran.

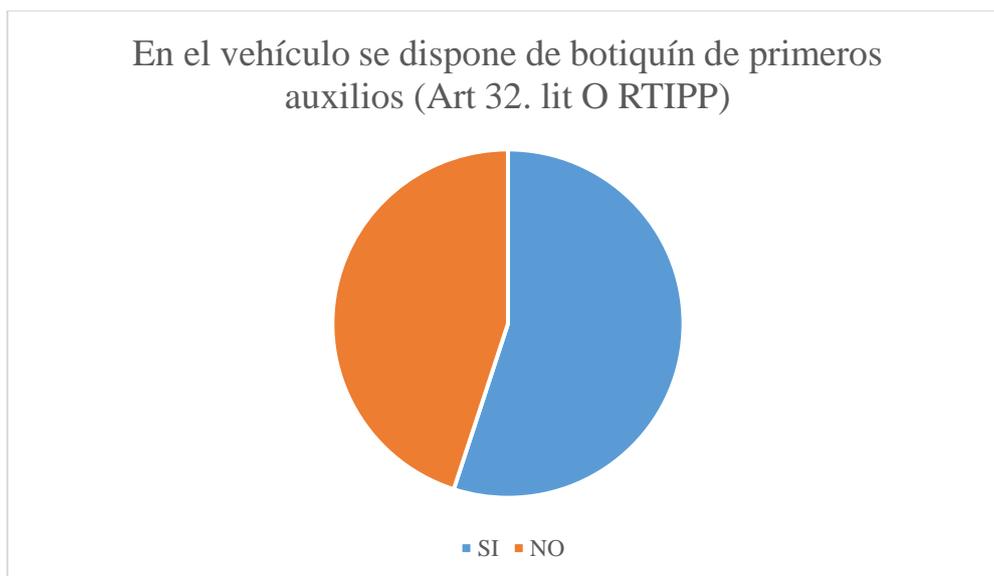


Ilustración 4-27: El vehiculo dispone de botiquin de primeros auxilios

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que solo el 55% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" dispone de botiquín de primeros auxilios, por eso esto es muy importante corregir debido a que en áreas de la seguridad y el cumplimiento normativo la cooperativa debe tener el total cumplimiento por el tema de siniestros e incidentes en el viaje. Esto puede incluir la implementación de políticas internas, capacitación del personal en primeros auxilios, además de una supervisión más estricta para asegurar el uso y cumplimiento del botiquín en todas las unidades del parque automotor de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

Se destaca la importancia de corregir la situación actual en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" respecto a la disponibilidad de botiquines de primeros auxilios, ya que es una medida clave para cumplir con los estándares de seguridad. La implementación de políticas, la capacitación del personal y una supervisión más estricta son acciones necesarias.

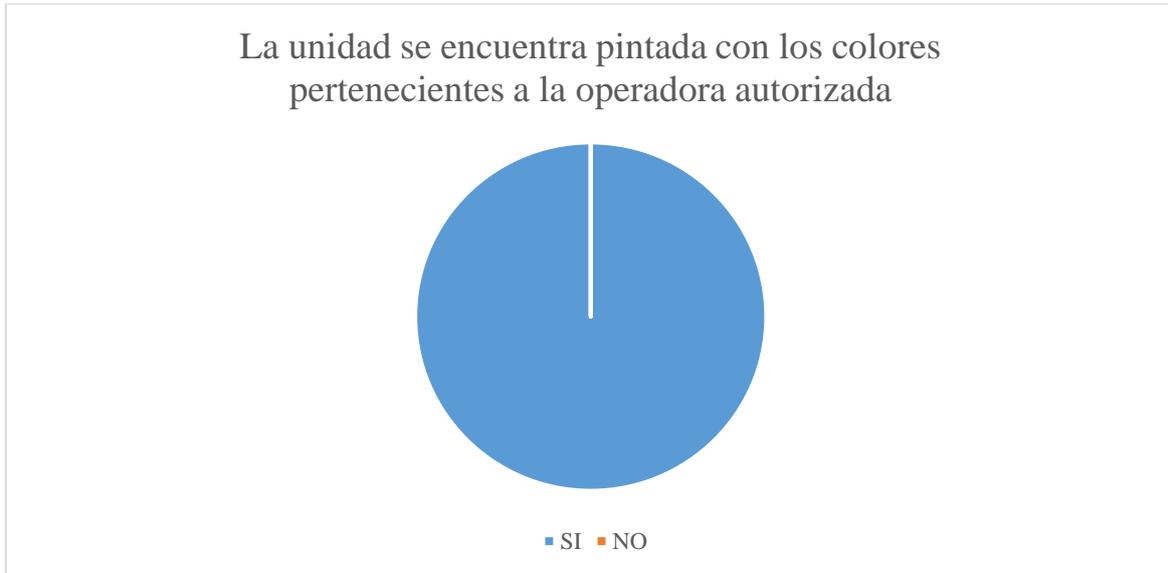


Ilustración 4-28: La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" se encuentran pintadas con los colores pertenecientes a la operadora, esto es un buen indicador ya que esto refleja la buena presentación en las unidades de la Cooperativa ante todos los usuarios, sin embargo también se debe tener en cuenta que la pintura debe estar en buenas condiciones además de no tener raspones ni rayones en la misma, para siempre mantener una buena imagen en las unidades de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de los colores de la operadora es importante para mantener una imagen visual coherente y cumplir con regulaciones que exige el RTIPP, además todo esto añadirá un plus para que mejore la experiencia del usuario al momento de utilizar el servicio de la cooperativa.

Tabla 4-19: Verificación del cumplimiento de condiciones de Infraestructura

8) INFRAESTRUCTURA		
Condición	Si	No
8.1 La Cooperativa cuenta con su oficina propia en el terminal intraprovincial.	0	20
8.2 La Cooperativa cuenta con su propia boletería, dentro del terminal intraprovincial.	0	20
8.3 La Cooperativa cuenta con una sede de acuerdo con la normativa de ANT.	0	20
8.4 La Cooperativa cuenta con un andén personalizado en el terminal intraprovincial.	0	20
8.5 La Cooperativa cuenta con su oficina en el terminal intraprovincial en buenas condiciones.	0	20
8.6 La Cooperativa cuenta con divisiones de servicio en su oficina, tanto para el traslado de pasajeros y encomiendas	0	20
8.7 Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	0	20
8.8 Las oficinas y boleterías de la Cooperativa cuentan con accesos para las personas con capacidades especiales.	0	20

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.



Ilustración 4-29: Oficina propia de la cooperativa

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

No contar con una oficina propia en el terminal intraprovincial puede suponer desafíos, existen alternativas para gestionar eficientemente los servicios y satisfacer las necesidades de los pasajeros. La cooperativa podría explorar opciones como establecer acuerdos con otras cooperativas de transporte para brindar servicios de atención al cliente, implementar sistemas de venta de boletos en línea, o utilizar

herramientas de comunicación digitales para mantener una interacción efectiva con los usuarios del servicio.

INTERPRETACIÓN:

Aunque la falta de una oficina propia en el terminal intraprovincial puede suponer desafíos, la cooperativa tiene diversas alternativas para superar esta situación que le permita seguir operando de manera eficiente. Estas opciones incluyen establecer acuerdos con otras cooperativas, implementar sistemas de venta en línea, y utilizar herramientas de comunicación digitales. Al adoptar estas soluciones, la cooperativa puede continuar satisfaciendo las necesidades de sus pasajeros, mejorando su servicio sin la necesidad de una oficina física en el terminal.



Ilustración 4-30: Boletería propia de la cooperativa

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

La Cooperativa debe tomar cartas en el asunto al momento de vender sus boletos, ya que el RTIPP norma regulatoria exige de manera obligatoria la venta de boletos para la prestación del servicio de transporte intraprovincial, por lo que los directivos necesitan trabajar de manera urgente en la construcción de una oficina la misma que tenga una boletería, para que los usuarios de la cooperativa puedan comprar sus boletos en donde verifiquen su ruta, frecuencia y su tarifa establecida, por ende el no tener una boletería puede causar molestias en los usuarios.

INTERPRETACIÓN:

Se sugiere que la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" debe adoptar medidas para la construcción de la oficina de servicio en el Terminal Intraprovincial de Riobamba para que puedan brindar una atención al cliente, debido a que actualmente están incumpliendo con la normativa y eso puede acarrear varias sanciones por parte de la ANT.

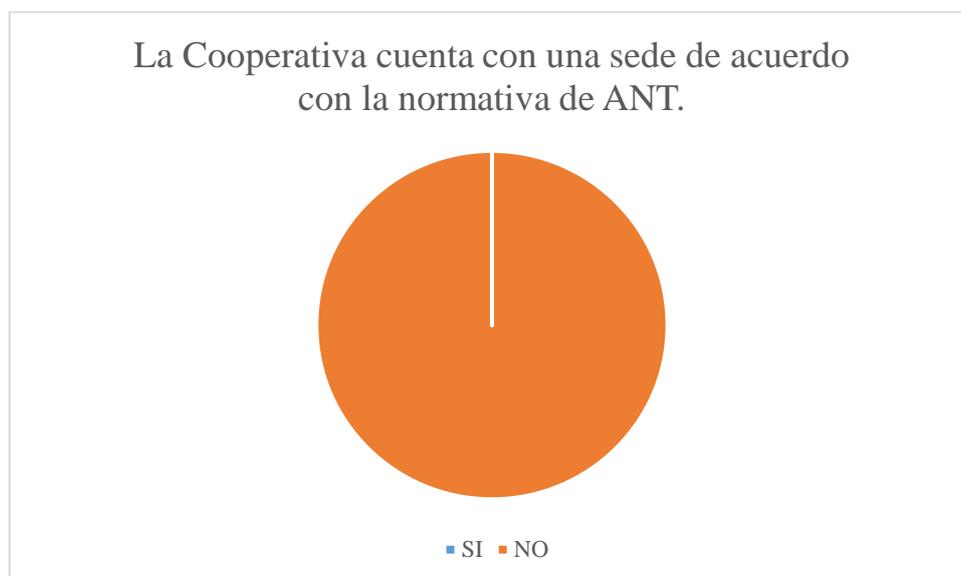


Ilustración 4-31: Sede propia de la cooperativa

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Para cumplir con la normativa de la ANT, la cooperativa debe considerar la necesidad de establecer una sede adecuada cumpliendo con los requisitos legales establecidos. Esto implica asegurarse de contar con los espacios físicos, los recursos necesarios para llevar a cabo sus operaciones y atender a los pasajeros de manera adecuada. La cooperativa puede explorar opciones como alquilar o adquirir una sede, así como buscar asesoramiento legal para cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades competentes.

INTERPRETACIÓN:

Se destaca la importancia de que la cooperativa cumpla con la normativa de la ANT, lo cual implica contar con una sede adecuada cumpliendo con los requisitos legales establecidos, mediante la adopción de medidas que permitan una operación legal y efectiva, lo cual beneficiará tanto a la empresa como a sus usuarios.



Ilustración 4-32: Anden personalizado de la cooperativa

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

La cooperativa podría buscar acuerdos con el terminal para establecer áreas dedicadas a sus unidades, implementar señalización clara y efectiva para guiar a los pasajeros, además de comunicar claramente las ubicaciones de embarque-desembarque. Una comunicación efectiva con los usuarios sobre los procedimientos puede ayudar a minimizar las dificultades brindando un buen servicio a los usuarios.

INTERPRETACIÓN:

Una comunicación efectiva y una operación organizada pueden ayudar a generar confianza en los usuarios, además esto también podría contribuir al prestigio de la cooperativa dentro del terminal y en el mercado del transporte en general.

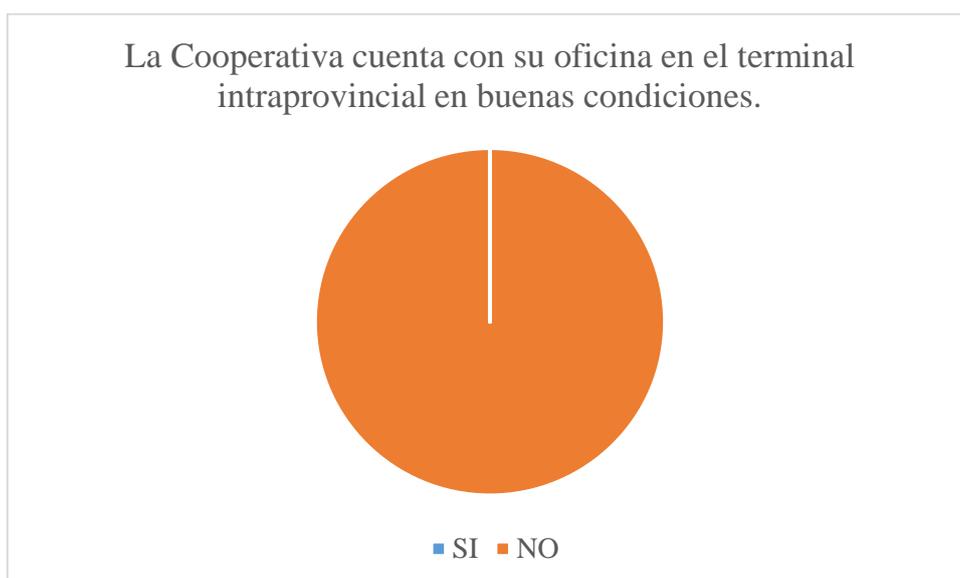


Ilustración 4-33: Oficina intraprovincial

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Como podemos evidenciar no existe oficina de servicio de la cooperativa por ende es imposible determinar que existe una oficina en buenas condiciones, además es otro requisito mínimo del RTIPP que la cooperativa está incumpliendo en su totalidad.

INTERPRETACIÓN:

Se debe tener en cuenta todos estos parámetros incumplidos, ya que todo esto atraerá sanciones por parte de la ANT, además de multas económicas que pueden afectar los ingresos de la cooperativa.

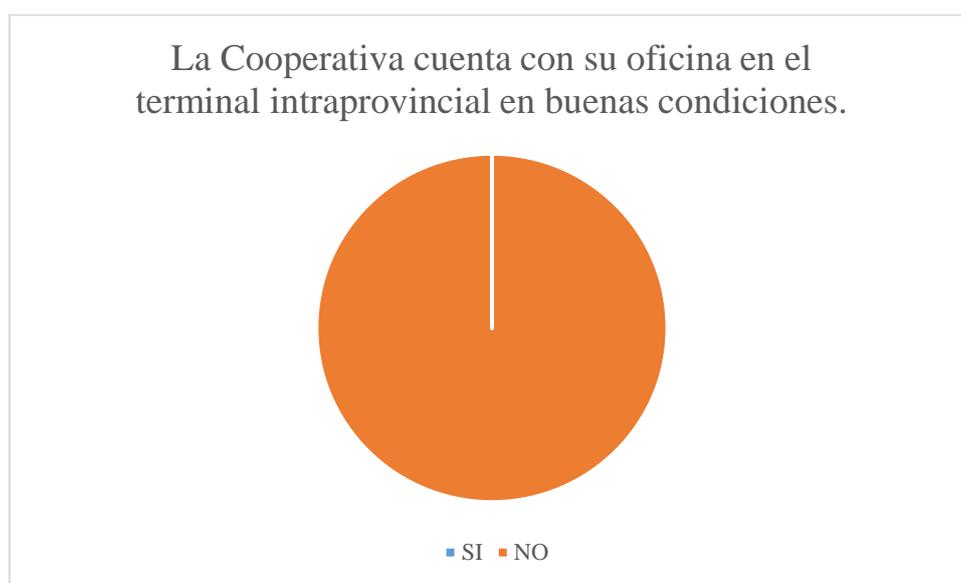


Ilustración 4-34: Oficina en buenas condiciones en el terminal intraprovincial.

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

La cooperativa debe evaluar si o si las opciones disponibles para abordar estas limitaciones, como buscar la posibilidad de establecer divisiones de servicio y especialmente la creación de una oficina en el terminal intraprovincial sin embargo, al no tener un espacio físico dentro del terminal no podemos evidenciar ningún cumplimiento de esta normativa.

INTERPRETACIÓN:

La creación de la oficina tiene que ser la medida principal dentro de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", ya que sin la misma no cumplimos varios requisitos mínimos del RTIPP por ende, los directivos deben tomar acciones que permitan la creación de la oficina para que su servicio sea más eficaz y completo.

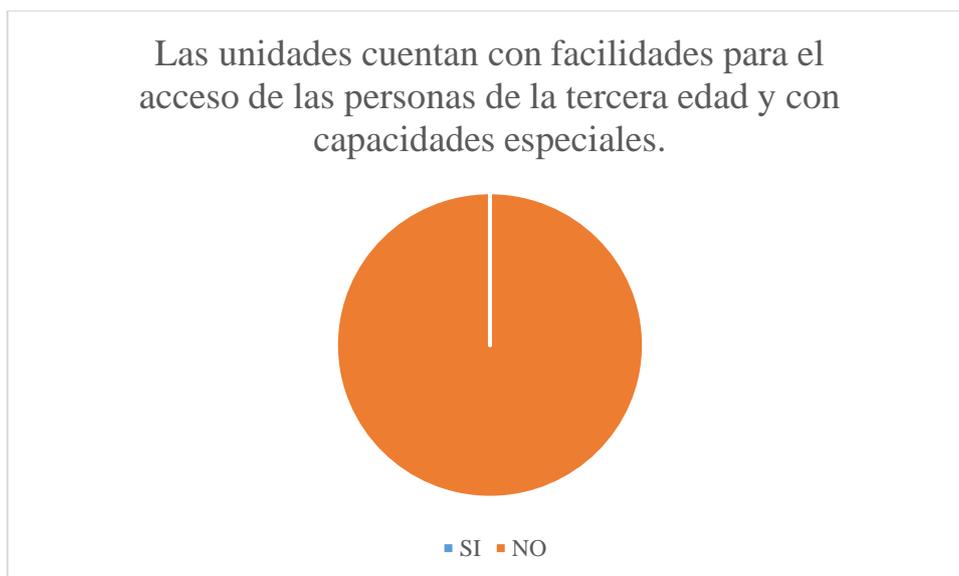


Ilustración 4-35: Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Es importante que la cooperativa tome en consideración la importancia de la accesibilidad, ya que al momento ninguna unidad cuenta con estas facilidades, por eso se debe buscar soluciones para brindar facilidades de acceso en todas sus unidades, esto puede incluir la instalación de rampas de acceso, asientos especiales, espacios reservados u otras medidas que faciliten el embarque-desembarque de las personas de la tercera edad o con capacidades especiales, además se debe buscar el asesoramiento para cumplir la normativa garantizando la accesibilidad en el transporte a toda la sociedad.

INTERPRETACIÓN:

Al tomar en consideración la importancia de la accesibilidad y adoptar medidas para brindar facilidades adecuadas en todas sus unidades, la cooperativa demuestra su enfoque en el bienestar de todos los usuarios. Al cumplir con las normativas establecidas, la cooperativa se posiciona como un proveedor de transporte inclusivo, lo cual puede generar beneficios tanto para la empresa como para sus usuarios.

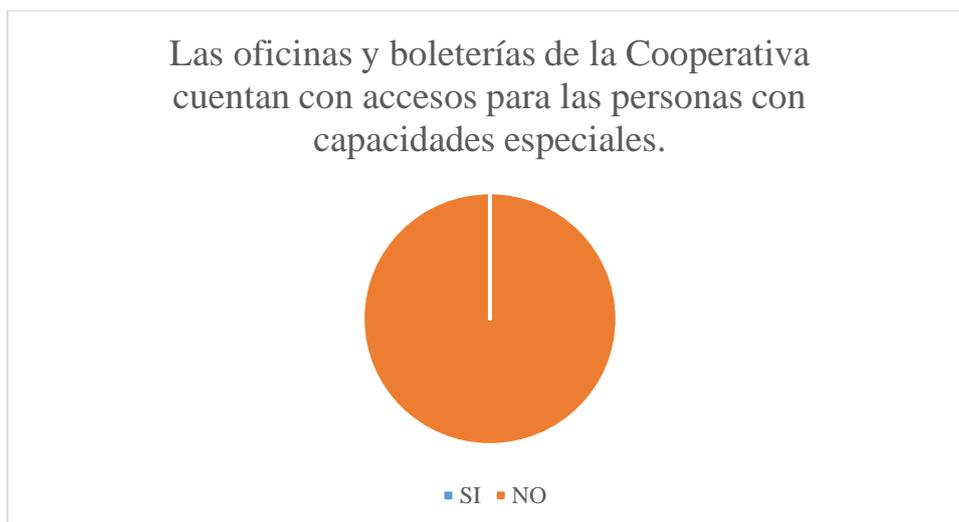


Ilustración 4-36: Oficinas y boleterías con acceso para personas especiales

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Cabe recalcar que la cooperativa no cuenta con oficinas por ende no podemos verificar este requisito mínimo del RTIPP, por lo que no existe ningún cumplimiento del mismo. Las autoridades de la cooperativa deben buscar soluciones ya que la cooperativa tiene rutas monopolizadas en diferentes comunidades del cantón Guano, y el incumplimiento de estos requisitos podrían afectar la rentabilidad de la cooperativa ante la disminución de pasajeros en su rutas o frecuencias.

INTERPRETACIÓN:

La creación de una oficina en el terminal intraprovincial de Riobamba permitirá a la cooperativa tener un plus en sus operaciones, ya que permitirá realizar todas sus operaciones de manera eficiente cumpliendo todos los requisitos mínimos del RTIPP, y así evitar cualquier sanción por parte de la ANT.

Tabla 4-20: Verificación del cumplimiento de Normas INEN 1668

9) NORMA INEN 1668		
ESPECIFICACIONES	Cumple	No cumple
9.1 estado de ventanas y parabrisas: rayones, trizaduras, rotos, inexistencia	09	11
9.2 estado de la carrocería y sus elementos: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	12	8
9.3 tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	20	0
9.4 Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	20	0
9.5 Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	20	0

9.6 Altura mínima:2 000 mm	15	5
9.7 Ancho libre mínimo: 900 mm puerta delantera y 1 000 mm segunda y tercera puerta.	11	9
9.8 Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	11	9
9.9 Alturas internas:Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.	18	2
9.10 Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	18	2
9.11 Número máximo: de peldaños 3	17	3
9.12 Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm	17	3
9.13 Asideros: 2 asideros fijados en entradas y salidas.	16	4
9.14 Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	15	5
9.15 Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	20	0
9.16 Ancho mínimo: 450 mm	17	3
9.17 Profundidad: Entre 400 mm y 500 mm	17	3
9.18 Altura mínima del espaldar: 500 mm sin considerar el apoyacabezas.	8	12
9.19 Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	8	12
9.20 Ancho mínimo del asiento: 400 mm	19	1
9.21 Profundidad mínima: 400 mm	17	3
9.22 Asientos continuos: 450 mm	16	4
9.23 Altura desde el piso a la base del asiento: 400 mm	18	2
9.24 Ancho mínimo de espaldar: 400 mm	13	7
9.25 Altura total del asiento: 900 mm	19	1
9.26 Distancia entre asientos: 680 mm	19	1
9.27 Corredor central: Ancho mínimo de 600 mm	18	2
9.28 Asideros: Verticales y horizontales tubulares entre 25 mm y 40 mm de diámetro	18	2

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

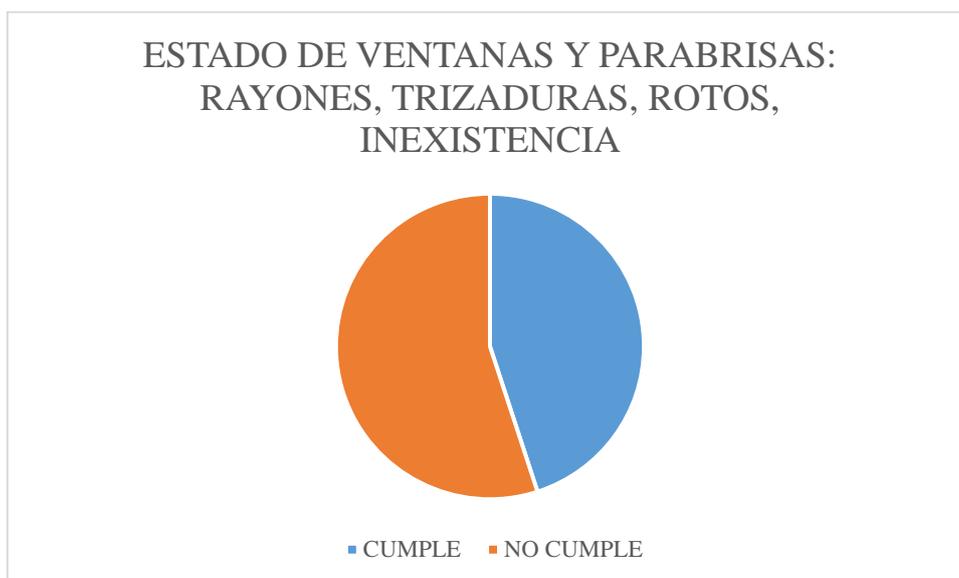


Ilustración 4-37: Estado de ventanas y parabrisas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS.

Es fundamental que la cooperativa tome medidas para abordar el estado deficiente de las ventanas y los parabrisas de sus unidades. Esto puede incluir la implementación de un programa de mantenimiento regular, la reparación o reemplazo de las ventanas o parabrisas dañados, además de la capacitación del personal sobre la importancia de mantener en buen estado estas áreas para garantizar la seguridad de los pasajeros. Es importante establecer estándares claros de mantenimiento, supervisando regularmente el cumplimiento de los mismos para asegurar que todas las unidades cumplan con las normas de seguridad y calidad del servicio, por lo que un 45% de cumplimiento no es nada satisfactorio.

INTERPRETACIÓN:

La necesidad urgente de tomar medidas para mejorar el estado de las ventanas o parabrisas de las unidades de la cooperativa, debe ser un tema prioritario especialmente para la comisión de seguridad de la cooperativa, ya que esto podría acarrear malestar en los usuarios por ende en la calidad de su servicio.

ESTADO DE LA CARROCERIA Y SUS
ELEMENTOS:
RAYONES, HUNDIMIENTOS, FALTANTES
DE PIEZAS

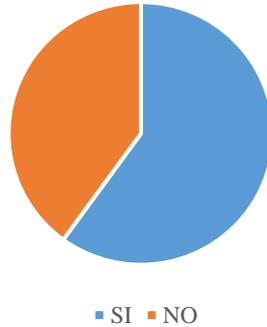


Ilustración 4-38: Estado de las carrocerías y elementos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Como se puede evidenciar el 60% de las unidades cuentan con rayones, hundimientos o faltantes de piezas y esto es preocupante ya que más de la mitad del parque automotor tiene estas deficiencias, por eso la comisión de vigilancia debe poner más énfasis en revisar las unidades periódicamente para evitar esta mala imagen en las unidades, caso contrario no se debe dejar operar de manera normal a las unidades con estos problemas

INTERPRETACIÓN:

La cooperativa puede asegurar el buen estado de sus unidades y mejorar la confianza de los pasajeros en su servicio, además la supervisión regular también es esencial para mantener el cumplimiento de los estándares, brindando una experiencia segura a los usuarios.



Ilustración 4-39: Tipo de pisos de la unidad

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" tienen en su interior piso antideslizante, este índice garantiza la calidad en el servicio de transporte al momento de realizar el embarque-desembarque de pasajeros. Además, se deben llevar a cabo medidas de limpieza adecuadas para evitar el deterioro del piso antideslizante y garantizar su efectividad a lo largo del tiempo. El cuidado y del piso antideslizante es esencial para brindar un entorno seguro y para todos los usuarios del servicio de transporte.

INTERPRETACIÓN:

Es primordial mantener el piso antideslizante en óptimas condiciones mediante inspecciones regulares, medidas de limpieza y mantenimiento adecuadas. Al hacerlo, la cooperativa puede proporcionar un entorno seguro para los usuarios del servicio de transporte, demostrando su compromiso la calidad del servicio que ofrece.



Ilustración 4-40: Alto y ancho mínimo de las ventanas del conductor

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuentan con la altura y anchura mínima en las ventanas del conductor, la cooperativa debe continuar manteniendo el cumplimiento de las dimensiones mínimas en las ventanas de sus unidades, según los establece la Norma INEN 1668, ya que el no cumplimiento puede afectar la visibilidad de los conductores en carretera.

INTERPRETACIÓN:

Es esencial la importancia de que la cooperativa continúe manteniendo el cumplimiento de las dimensiones mínimas en las ventanas de sus unidades de transporte, al hacerlo se garantiza la seguridad y confort de los conductores, además de asegurar el cumplimiento de las normativas aplicables en el transporte de pasajeros, lo que contribuye a fortalecer la adecuada conducción de las unidades de transporte.

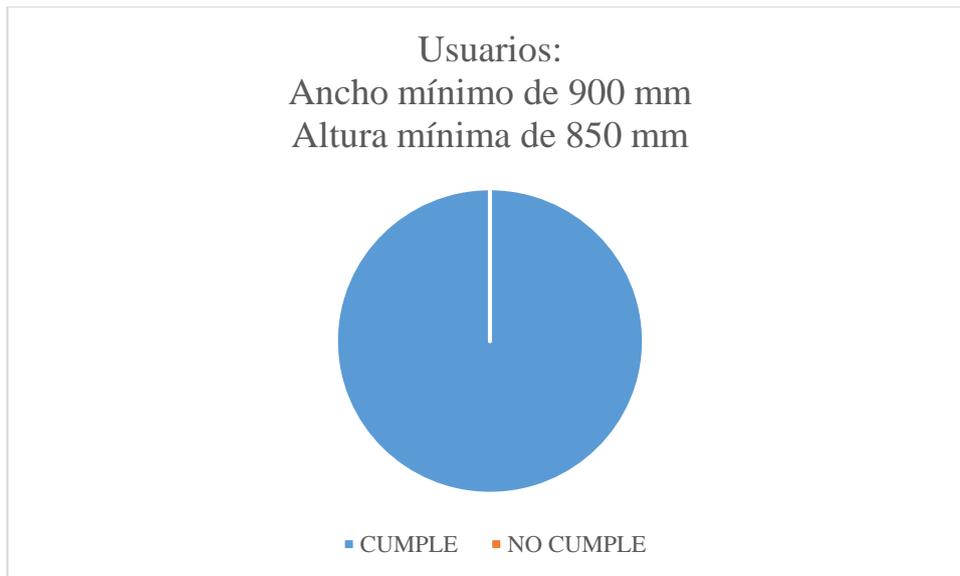


Ilustración 4-41: Alto y ancho mínimo ventanas de los usuarios

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura y anchura mínima en las ventanas para los usuarios, es un buen índice que garantiza la comodidad y el confort de los usuarios, además la cooperativa debe continuar asegurándose que todas las unidades cumplan con las dimensiones mínimas establecidas por la Norma INEN 1668. También se debe llevar a cabo un mantenimiento regular para garantizar que las ventanas se mantengan en buen estado.

INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de estas medidas es crucial para brindar una experiencia de viaje agradable a los usuarios y para asegurar que la cooperativa cumpla con las regulaciones establecidas por la Norma INEN 1668. Al hacerlo, la cooperativa demuestra su compromiso con la satisfacción del cliente en el transporte intraprovincial de pasajeros, lo que puede generar lealtad entre los usuarios.



Ilustración 4-42: Altura mínima en las puertas de servicio.

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 75% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura mínima en sus puertas de servicio, cabe recalcar que la cooperativa debe tomar medidas para garantizar que todas las unidades cumplan con los requisitos de altura mínima en sus puertas de servicio, ya que existe un 25% de no cumplimiento. Es importante tomar en cuenta entablar conversaciones con los fabricantes de carrocerías para que se tome en cuenta todos estos requisitos que exige la Norma INEN 1668, salvaguardando la experiencia del usuario y evitando sanciones por parte de la ANT.

INTERPRETACIÓN:

Se enfatiza la importancia de entablar conversaciones con los fabricantes de las carrocerías para poder establecer todos los parámetros de la Norma INEN 1668 y evitar sanciones por parte de las autoridades competentes.

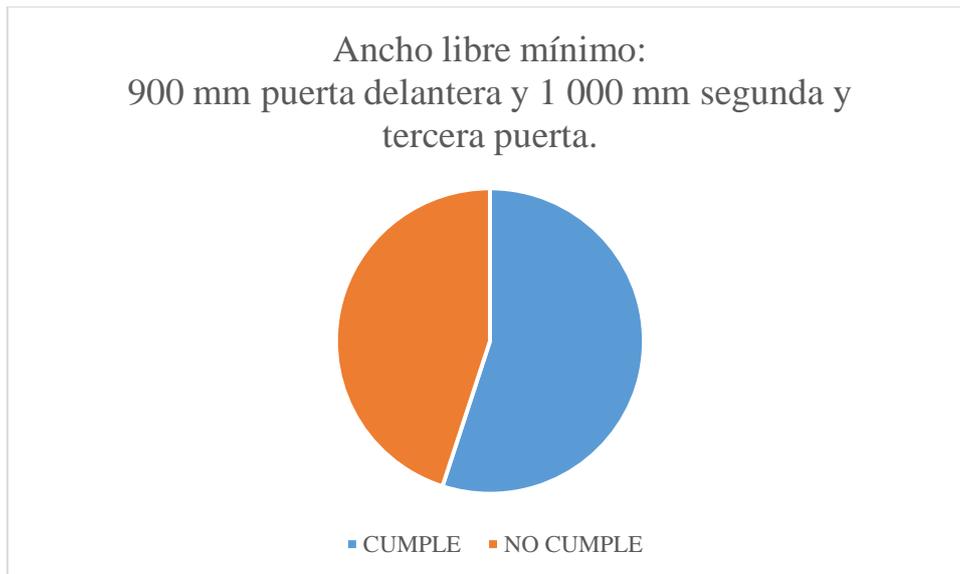


Ilustración 4-43: Ancho libre mínimo

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 55% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el ancho libre mínimo en la puerta delantera, segunda y tercera puerta, por lo que es esencial que la cooperativa tome medidas para garantizar que todas las unidades cumplan con los requisitos de ancho requerido en sus puertas ya que existe un 45% de no cumplimiento y es un índice bastante alto, como mencionamos anteriormente se debe entablar conversaciones con los fabricantes de carrocerías para que se tome en cuenta todos estos requisitos que exige la Norma INEN 1668, salvaguardando la experiencia del usuario y evitando sanciones por parte de la ANT.

INTERPRETACIÓN:

Se destaca que la accesibilidad de los pasajeros deben ser prioridades para la cooperativa, al cumplir con los estándares de ancho en todas las puertas, la cooperativa contribuirá a brindar un servicio de calidad para todos los usuarios, mejorando la experiencia de viaje y asegurando la satisfacción de los pasajeros.



Ilustración 4-44: Medida de las escotillas

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 55% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con escotillas según la Norma INEN 1668, la cooperativa debe mantener su compromiso con la seguridad y el cumplimiento normativo, evaluando la posibilidad de equipar todas las unidades con escotillas según la Norma INEN 1668. Esto requerirá una planificación adecuada, incluyendo la inversión en la adquisición e instalación de las escotillas en todas las unidades operativas del parque automotor de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de las regulaciones establecidas, como la Norma INEN 1668, es considerado fundamental para garantizar la seguridad de los pasajeros y mantener la confianza de los usuarios en la cooperativa. El hecho de cumplir con estas normas refuerza el compromiso de la cooperativa con la seguridad de sus clientes, lo que puede aumentar la percepción positiva de los usuarios y mejorar su satisfacción al utilizar los servicios de transporte.

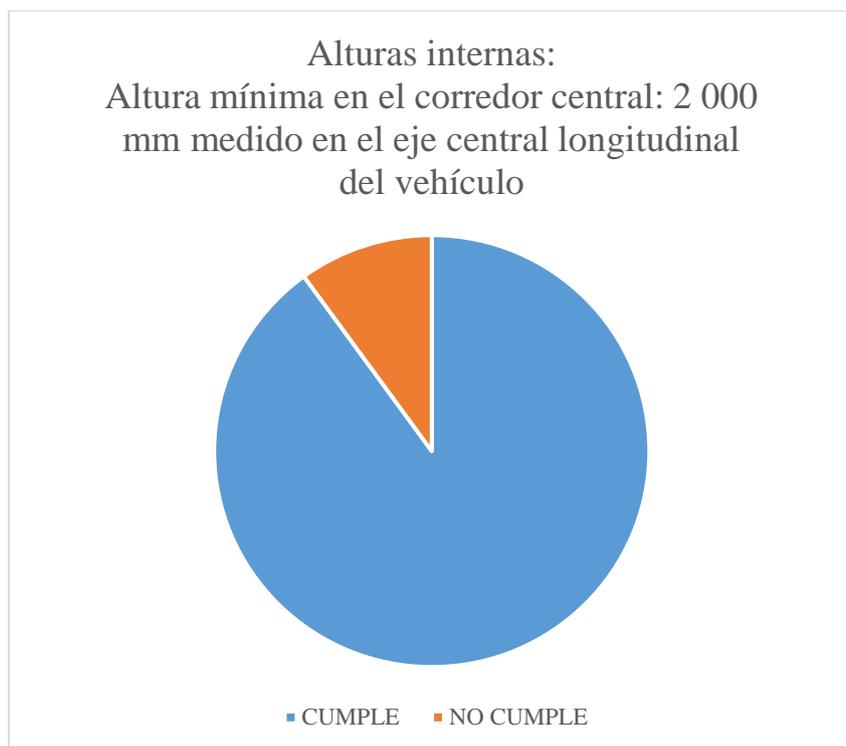


Ilustración 4-45: Alturas internas mínimas.

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 90% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con las alturas internas mínimas en el corredor central, este es un parámetro fundamental para el embarque-desembarque de todos los usuarios en las diferentes rutas y frecuencias, por lo que se debe corregir el 10% no de cumplimiento para garantizar la accesibilidad en las unidades de transporte de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

El espacio en el corredor central de los vehículos de transporte es un factor clave para la experiencia de los pasajeros durante el viaje, permitiendo un desplazamiento más cómodo y evitando cualquier posible incidente relacionado con la falta de espacio.

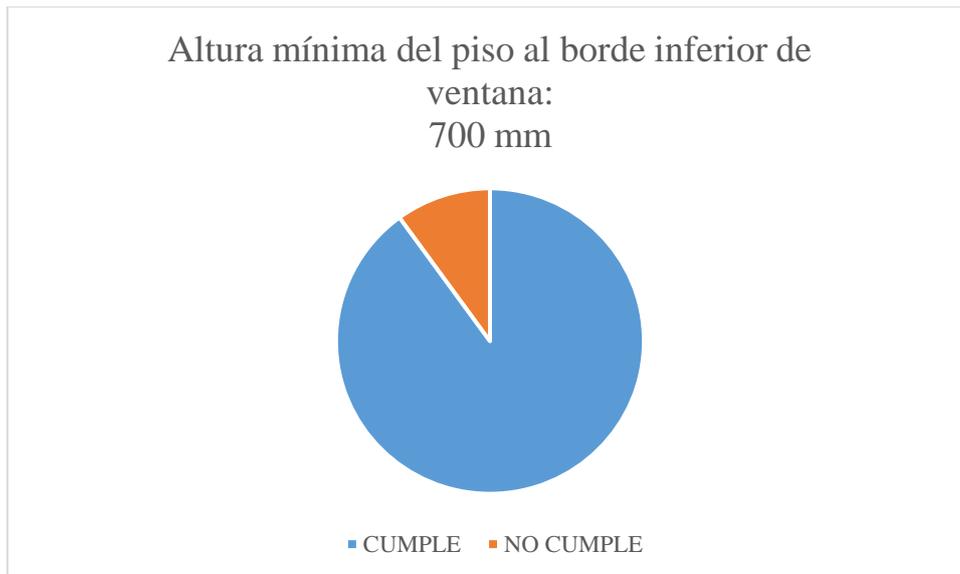


Ilustración 4-46: Altura mínima del piso inferior de Ventana

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 90% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cumple con la altura mínima del piso al borde inferior de ventana y es un buen índice, ya que permite una buena iluminación a los usuarios durante del viaje, además de ser primordial en el tema de seguridad en el caso de siniestros para permitir la evacuación de los pasajeros.

INTERPRETACIÓN:

La altura mínima del piso al borde inferior de la ventana es un aspecto crucial para la seguridad de los pasajeros durante el viaje en transporte público y garantizar que todas las unidades cumplan con este estándar es esencial para evitar cualquier riesgo de lesiones que puedan surgir debido a una altura inadecuada.

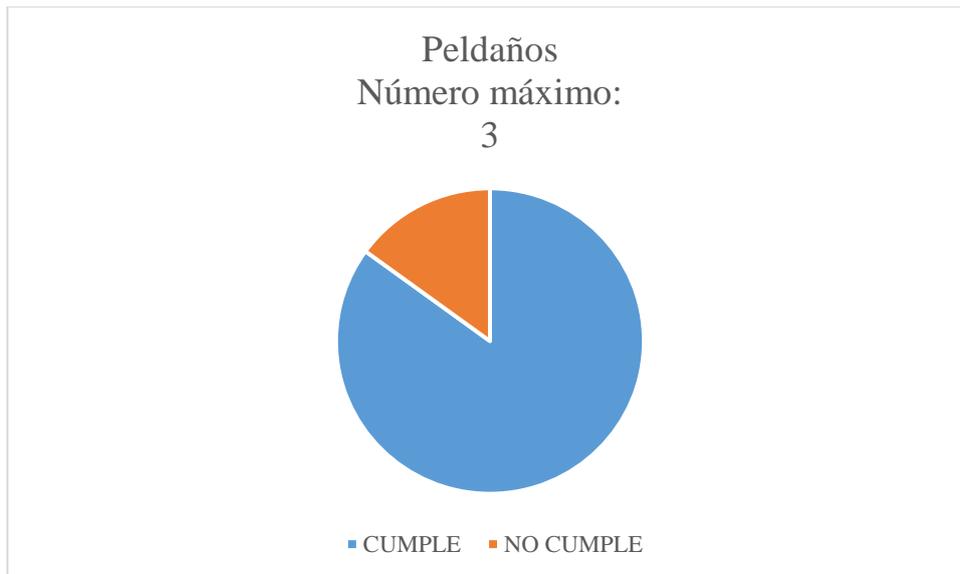


Ilustración 4-47: Número máximo de peldaños

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 85% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el número máximo de peldaños, es un buen índice para garantizar la accesibilidad de los usuarios en las diferentes unidades, en cambio las unidades que no cumplen con este parámetro deben reacondicionar sus peldaños al número establecido o indicar el porqué de un número inferior de peldaños, con esto garantizamos la calidad en el servicio de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

El número máximo de peldaños en los vehículos de transporte es un aspecto fundamental para la accesibilidad de los usuarios, especialmente para personas con movilidad reducida, como personas mayores, personas con discapacidad o usuarios que llevan equipaje pesado. Al contar con el número máximo de peldaños permitido, se facilita el acceso al transporte y se promueve la igualdad de acceso al servicio para todos los pasajeros.

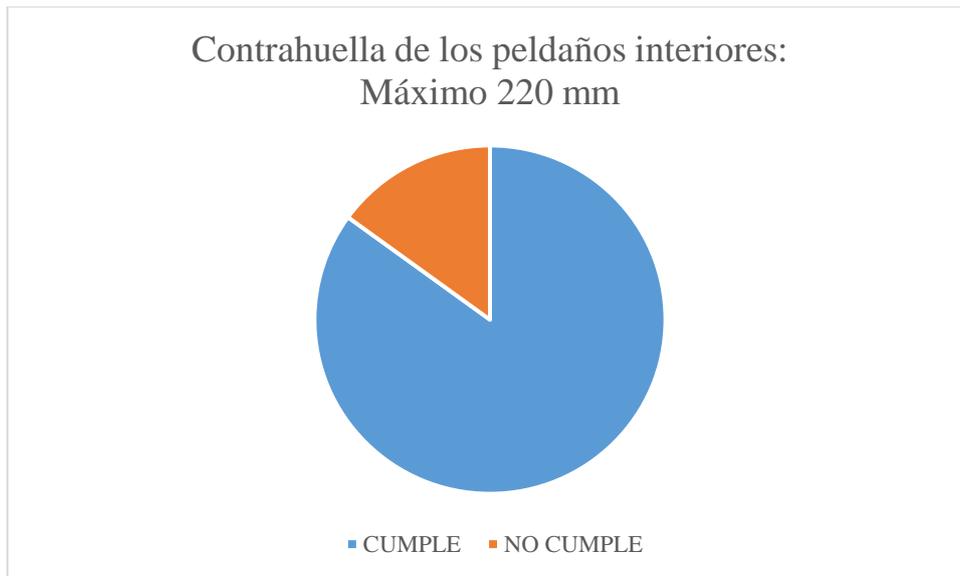


Ilustración 4-48: Contrahuella de los peldaños inferiores

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 85% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con las medidas de contrahuella de los peldaños interiores, esto es muy importante especialmente para las personas que tienen dificultades con su movilidad, ya que si la altura no es la establecida podría ocasionar caídas a los usuarios o también el no permitir el acceso a los usuarios.

INTERPRETACIÓN:

Las medidas de contrahuella en los peldaños interiores de los vehículos de transporte son fundamentales para garantizar la seguridad de los pasajeros durante el proceso de embarque-desembarque del vehículo. Cumplir con estas medidas adecuadas evita riesgos de caídas, lesiones, además de proporcionar una experiencia de viaje más segura y cómoda para todos los usuarios.



Ilustración 4-49: Asideros fijados

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 80% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con 2 asideros fijados en entradas o salidas, esto es fundamental para los usuarios en las paradas además de permitir el soporte de los usuarios con los mismos durante el viaje, ya que las unidades informan en sus paneles la capacidad de pasajeros sentados y parados.

INTERPRETACIÓN:

Los asideros son elementos de agarre o soporte que se utilizan para mantener el equilibrio y brindar seguridad a los pasajeros mientras ingresan o salen de los vehículos de transporte público, contar con 2 asideros fijados en las entradas o salidas de las unidades es fundamental para evitar accidentes, proporcionando una experiencia de viaje más segura para los usuarios.

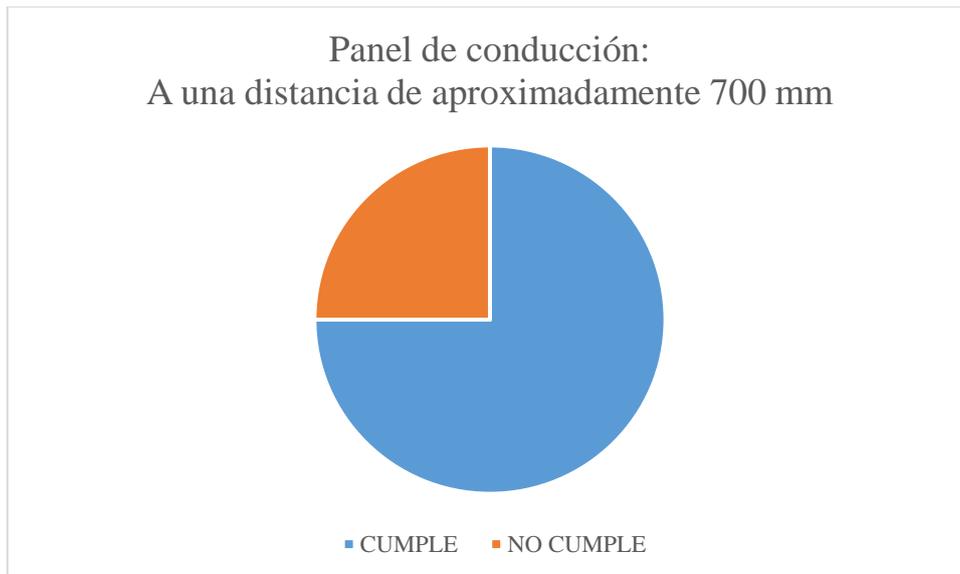


Ilustración 4-50: Panel de conducción a una distancia de 700 mm

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 75% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con panel de conducción esto es un buen índice, sin embargo las unidades que no cumplen con este parámetro deben enfocarse en como cumplir la normativa, ya que pueden ser diversos los motivos el no cumplimiento como la marca y el modelo del vehículo, el tamaño del panel de conducción, el año de fabricación, los proveedores de carrocerías ya que no todas las unidades realizaron sus carrocerías donde un solo proveedor, entre otras.

INTERPRETACIÓN:

En resumen, el análisis destaca la importancia de asegurarse de que todas las unidades cuenten con un panel de conducción adecuado, para garantizar la correcta conducción del chófer y también pueda tener una correcta visualización del mismo en sus distintos indicadores que demuestra.



Ilustración 4-51: Tipo ergonómico

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 100% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el asiento de conductor de tipo ergonómico, el mismo que permite una conducción cómoda a los choferes de la cooperativa esto es algo primordial debido a las largas horas de trabajo, además de las distintas enfermedades que produce estar en una posición estática durante varias horas al día.

INTERPRETACIÓN:

El asiento de conductor ergonómico es fundamental para garantizar el bienestar de los conductores, ya que la ergonomía se enfoca en diseñar espacios y elementos de trabajo que se adapten a las necesidades del individuo, promoviendo una postura cómoda para realizar las actividades diarias. Un asiento ergonómico reduce la fatiga, el malestar, así como también el riesgo de lesiones a largo plazo relacionadas con una mala postura o falta de soporte durante la conducción.

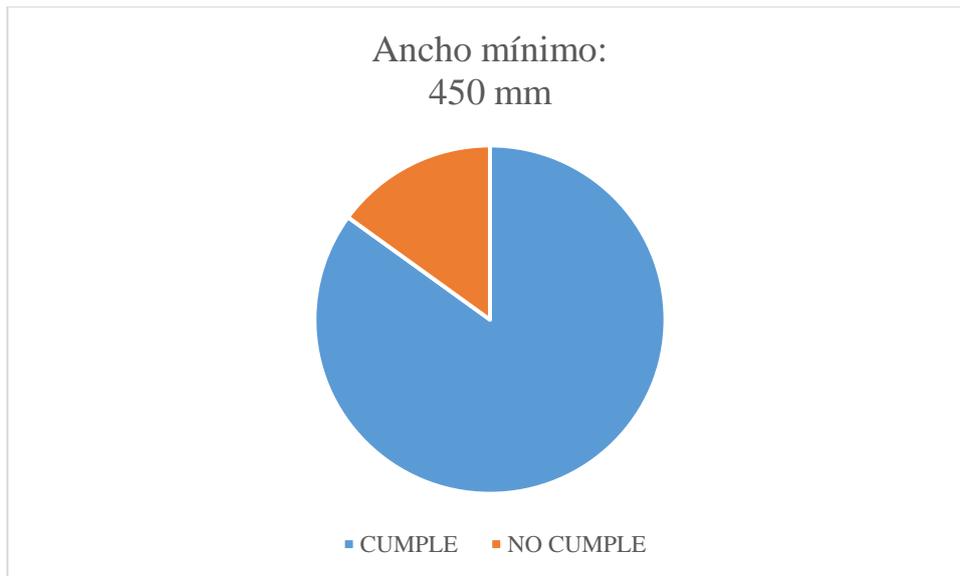


Ilustración 4-52: Ancho mínimo del asiento del conductor

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 85% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el ancho mínimo del asiento del conductor, entonces la cooperativa debe asegurarse de que todas las unidades cuenten con el ancho mínimo del asiento del conductor. Esto implica realizar reemplazos de los asientos que no cumplen con estas medidas si en el caso fuera necesario.

INTERPRETACIÓN:

Se enfatiza la necesidad de asegurarse de que todas las unidades cuenten con el ancho mínimo del asiento del conductor, esto implica realizar reemplazos en el caso sea necesario, ya que proporcionar a los conductores un asiento adecuado contribuye a su satisfacción laboral, lo que puede influir positivamente en su desempeño.



Ilustración 4-53: Profundidad mínima en los asientos.

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 85% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la profundidad mínima en sus asientos, esto es un buen índice ya que permite que el viaje del conductor sea cómodo garantizando una buena conducción de la unidad, ya que el conductor al sentirse incómodo puede tender a dormirse o realizar maniobras peligrosas en el viaje.

INTERPRETACIÓN:

Existe la necesidad de asegurarse de que todas las unidades cuenten con la profundidad mínima en sus asientos, esto implica realizar reemplazo de los asientos que no cumplen con este parámetro, ya que puede afectar a la calidad del servicio especialmente en el confort de los conductores.

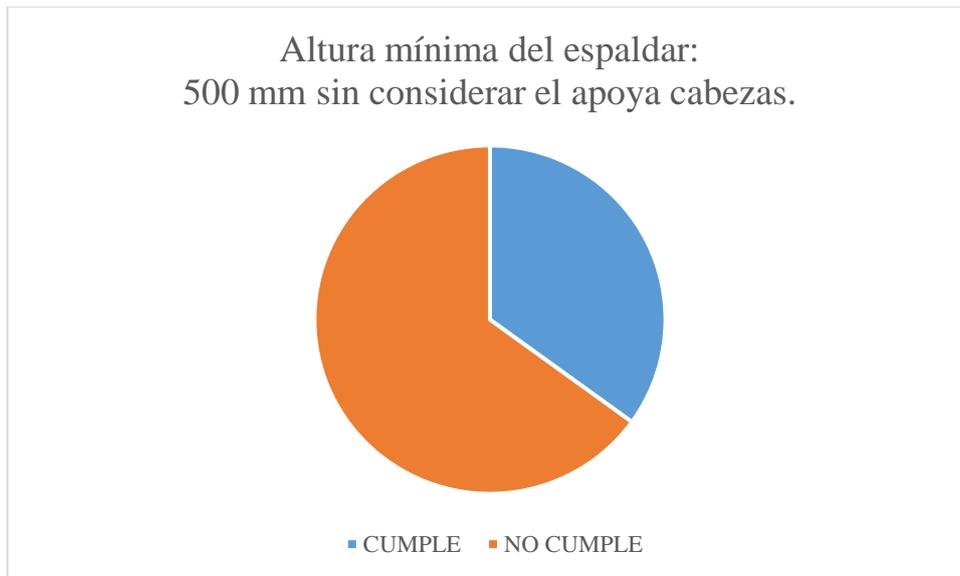


Ilustración 4-54: Altura mínima del espaldar

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 35% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura mínima del espaldar, esto es algo preocupante ya que afecta directamente al confort de los conductores que pueden tener dolores en las lumbares porque no se encuentran en una buena postura.

Cabe recalcar que los directivos deben tomar acciones correctivas de manera urgente puesto esto puede afectar a los conductores y por ende a la conducción de las unidades.

INTERPRETACIÓN:

Se resalta la necesidad de que la cooperativa tome medidas concretas para mejorar el cumplimiento de la altura mínima del espaldar en todas sus unidades, esto implica el reemplazo de los mismos en las 13 unidades que no cumplen con este parámetro de la Norma INEN 1668.

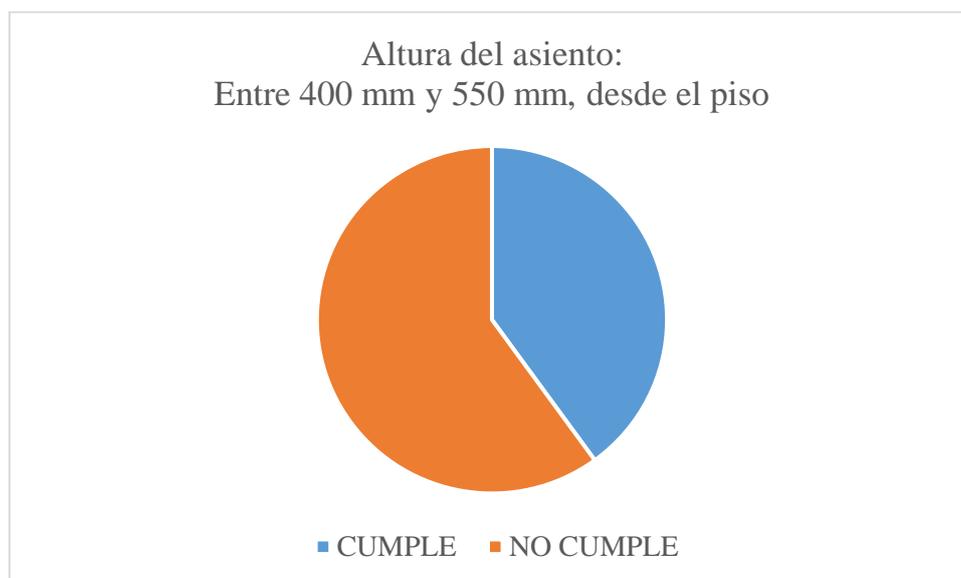


Ilustración 4-55: Altura mínima del asiento

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 40% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura mínima del asiento, la cooperativa debe considerar la importancia de cumplir con la altura mínima del asiento en todas sus unidades y esto implica realizar el reemplazo de los 12 asientos de conductores que no cumplen con el parámetro de la Norma INEN 1668.

INTERPRETACIÓN:

Es primordial la importancia de que la cooperativa considere el cumplimiento de la altura mínima del asiento en todas sus unidades, esto implica realizar el reemplazo de manera urgente de los 12 asientos de conductores que no cumplen con la Norma IENEN 1668, ya que podría afectar de manera directa al chofer y su salud.

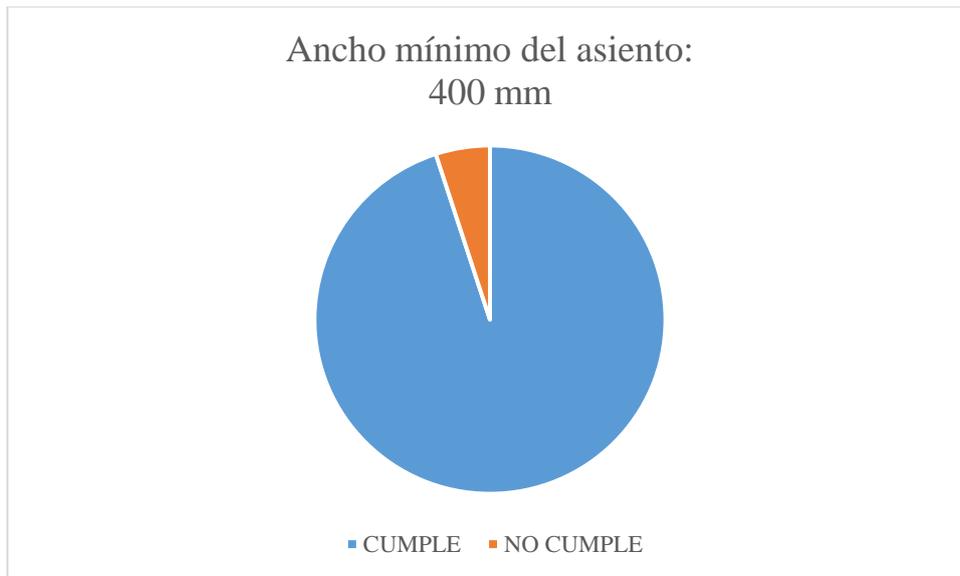


Ilustración 4-56: Ancho mínimo del asiento

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 95% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el ancho mínimo en el asiento del pasajero, esto es buen índice ya que permite a los usuarios de la cooperativa tener un viaje cómodo y placentero evitando cualquier tipo de molestia en el trayecto, además de mostrar un nivel de calidad del servicio muy alto.

INTERPRETACIÓN:

El ancho mínimo en los asientos del pasajero es un aspecto esencial para la satisfacción de los usuarios durante su viaje, ya que los asientos con el ancho adecuado permiten a los pasajeros sentarse con mayor comodidad y espacio, lo que mejora significativamente su experiencia de viaje.



Ilustración 4-57: Profundidad mínima del asiento

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 85% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la profundidad mínima en los asientos del pasajero, es un buen índice sin embargo hay que tener en cuenta el 15% de no cumplimiento ya que la cooperativa debe mejorar la experiencia de los usuarios durante el viaje ya que si no cumple con estos parámetros podría verse afectada en su rentabilidad.

INTERPRETACIÓN:

Brindar asientos cómodos y adecuados no solo contribuye a la calidad del servicio, sino que también fortalece la imagen de la cooperativa como proveedor de transporte comprometido con el bienestar de sus pasajeros. Una experiencia de viaje positiva puede generar una mayor satisfacción entre los usuarios, lo que podría influir en su fidelidad frente a otras cooperativas de transporte

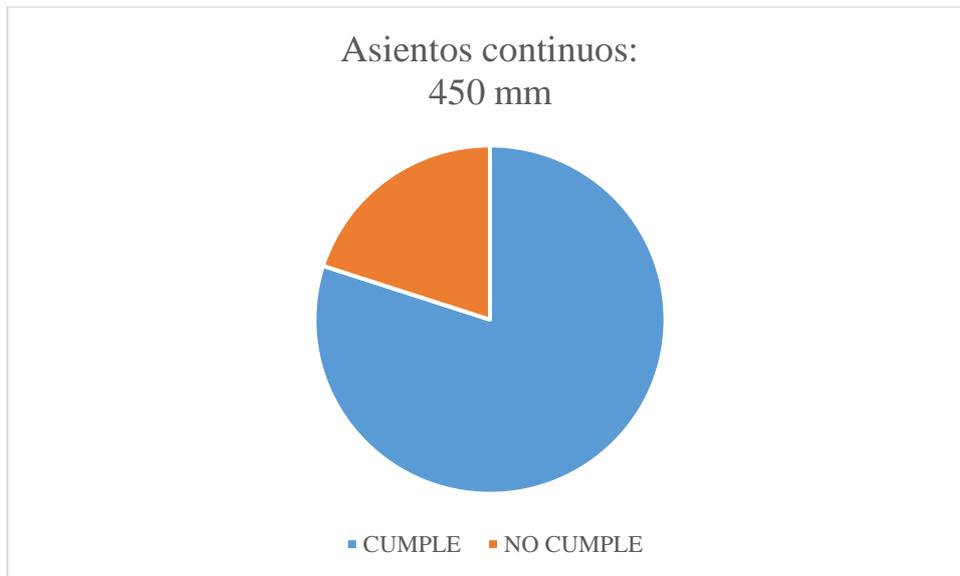


Ilustración 4-58: Distancia entre asientos continuos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 80% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la distancia mínima entre los asientos continuos de pasajeros, sin embargo, hay que tomar en cuenta el 20% de no cumplimiento porque está afectando al confort del usuario, el mismo que ya no recomendará el servicio de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

El análisis enfatiza la necesidad de que la cooperativa continúe asegurándose de que todas las unidades cuenten con la distancia mínima entre los asientos continuos de pasajeros, ya que la satisfacción del usuario es lo primordial si la cooperativa quiere atraer posibles clientes.



Ilustración 4-59: Altura desde el piso hasta la base del asiento

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 90% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura adecuada desde el piso a la base del asiento del pasajero, cabe recalcar que el 10 % de no cumplimiento se puede ver afectado en la rentabilidad de algunas unidades de la cooperativa ya que dos unidades no cuentan con este parámetro de la Norma INEN 1668.

INTERPRETACIÓN:

Es muy importante la necesidad de que la cooperativa continúe asegurándose de que los asientos en todas las 20 unidades operativas de la cooperativa cumplan con este parámetro, ya que esto puede afectar a la rentabilidad en estas dos unidades.



Ilustración 4-60: Ancho mínimo del espaldar

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 65% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el ancho mínimo de espaldar del pasajero, por ello es necesario que la cooperativa se esfuerce por garantizar que todas las unidades cuenten con el ancho mínimo de espaldar del pasajero, ya que en siete unidades no se cumple esto y puede afectar en los casos de brindar el servicio a usuarios que son más altos o robustos, la cooperativa debe enfocarse en brindar un servicio de calidad a todos sus usuarios sin ninguna discriminación.

INTERPRETACIÓN:

El ancho mínimo de espaldar del asiento del pasajero es un elemento esencial para la satisfacción de los usuarios durante sus viajes, los asientos con el ancho adecuado permiten a los pasajeros sentarse con mayor confort reduciendo la fatiga y las molestias durante el viaje.

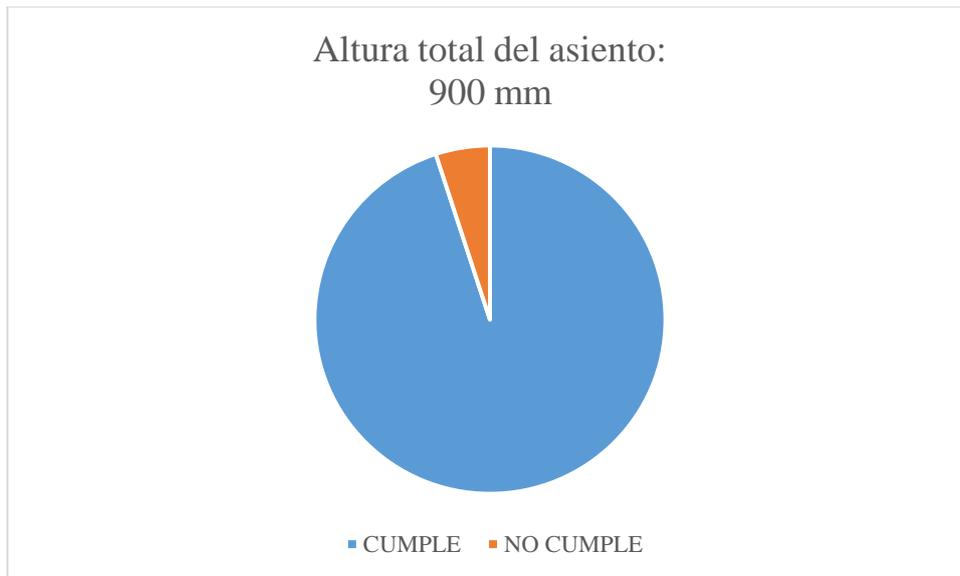


Ilustración 4-61: altura total del asiento

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 95% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la altura total establecida por la norma INEN 1668 en los asientos del pasajero, esto quiere decir que la cooperativa tiene un buen índice con este parámetro esencial para la comodidad del usuario y se recomendaría a la unidad que no cumple con este parámetro realizar el reemplazo del asiento de acuerdo con el parámetro establecido por la Norma INEN 1668

INTERPRETACIÓN:

Es muy importante la relevancia de que la cooperativa continúe asegurándose de que todas las unidades cumplan con la altura total establecida por la norma INEN 1668 del asiento del pasajero, ya que esto genera una alta satisfacción en la comodidad de los usuarios al momento de realizar sus viajes.

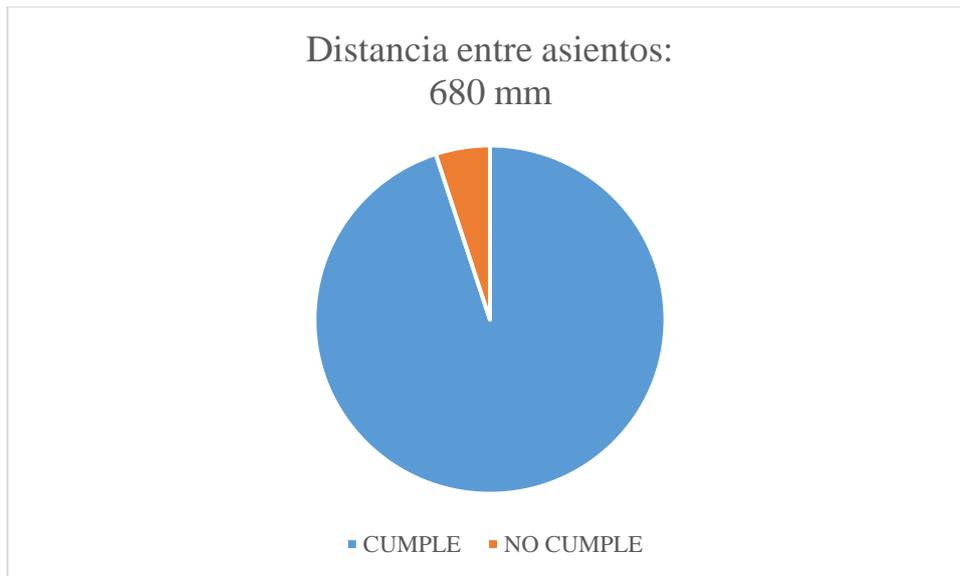


Ilustración 4-62: Distancia entre asientos

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 95% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cumple con la distancia entre los asientos de pasajeros, y esto generará un mejor ordenamiento entre los usuarios del servicio en especial a los que van sentados de manera continua.

INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de la distancia entre los asientos de pasajeros no solo mejora la comodidad de los usuarios, sino que también refuerza la imagen de la cooperativa como proveedor de transporte comprometido con el bienestar de sus clientes, además se recomienda a la unidad que no cumple con este parámetro tomar acciones correctivas en beneficio de la satisfacción del cliente.

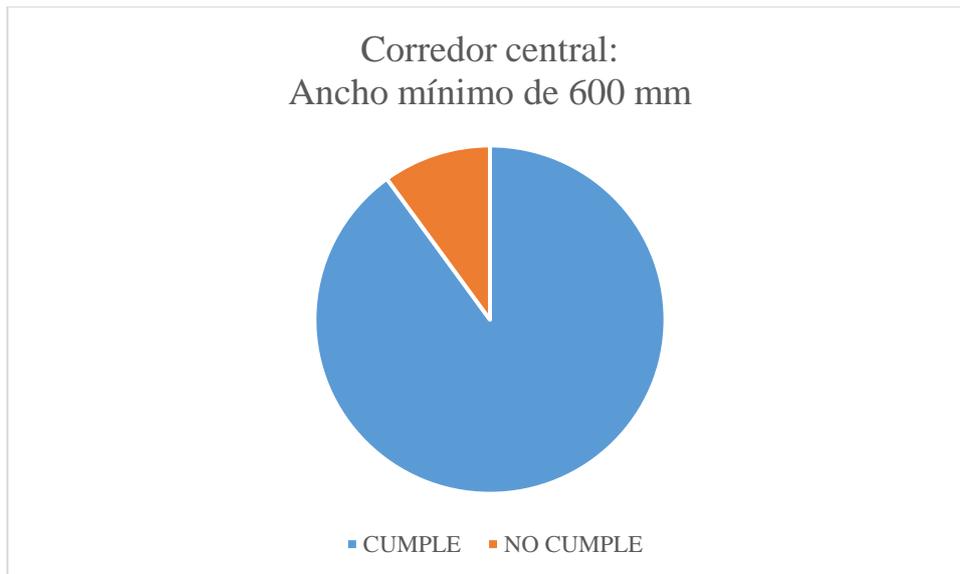


Ilustración 4-63: Corredor central

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 90% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con el ancho mínimo de 600 mm en el corredor central de pasajeros, ya que esto permite el perfecto ordenamiento entre los usuarios que van sentados y parados respectivamente, se debe realizar las modificaciones pertinentes en las dos unidades para no tener ningún tipo de inconveniente durante el viaje.

INTERPRETACIÓN:

El ancho mínimo de 600 mm en el corredor central es imprescindible para garantizar la accesibilidad y comodidad de los pasajeros durante sus viajes, un corredor central lo suficientemente amplio permite un flujo más fácil de los pasajeros al entrar y salir del vehículo, así como durante el desplazamiento dentro del transporte, con esto se mejora la seguridad, evitando posibles obstrucciones que puedan generar incomodidad o riesgos para los pasajeros.

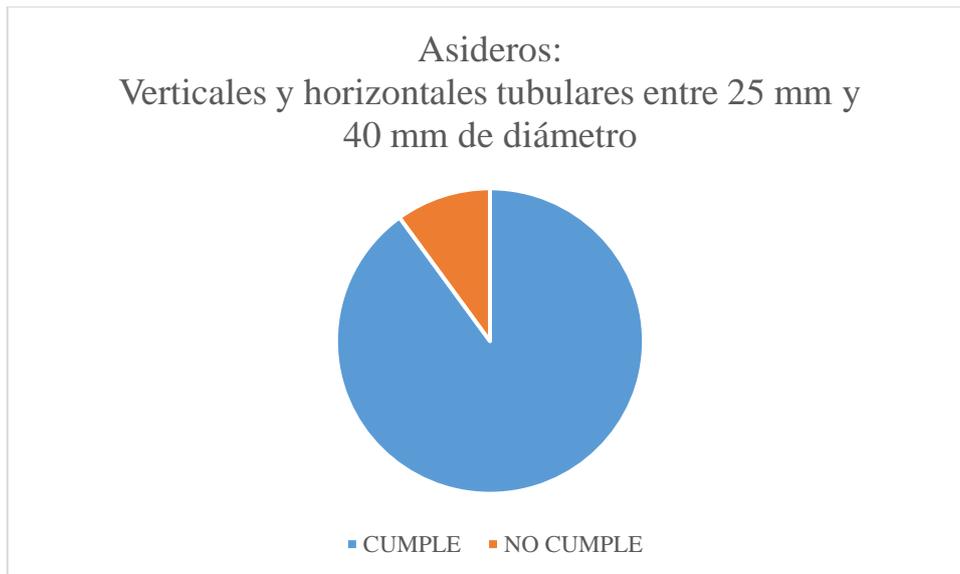


Ilustración 4-64: Medidas de asideros

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

ANÁLISIS:

Se afirma que el 90% de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" cuenta con la distancia mínima entre asideros para pasajeros, es imprescindible que la cooperativa se asegure de que todas las unidades cumplan con la distancia mínima requerida entre los asideros para pasajeros, ya que esto permite una buena interacción entre usuarios de las unidades evitando que los mismos se obstruyan durante el viaje.

INTERPRETACIÓN:

El soporte de los asideros permite a los usuarios que van de pie tener un viaje de manera segura ya que las unidades pueden realizar maniobras bruscas debido a los baches u obstrucciones que se pueden presentar en el trayecto, y los asideros son importantes para que no haya ningún tipo de accidente entre los usuarios.

4.1.3. Resultados

Tabla 4-21: Nivel de satisfacción de la encuesta

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	82%.
2	68%.
3	92%.
4	92%.
5	65%.
6	0%.
7	79%.
8	0%.
9	90%.
10	90%.
11	91%.
12	23%.
13	89%.
14	93%.
15	93%.
16	94%.
PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS	65, 68%

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

En las encuestas realizadas a los 261 usuarios de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" en sus 17 preguntas, se ha podido evidenciar que el 65, 68% perciben al servicio de transporte de una manera positiva, ya que se ha tomado en cuenta las respuestas desde el nivel 3 (medianamente satisfecho), 4 (satisfecho) y 5 (muy satisfecho) de satisfacción, es un porcentaje regular en la calidad del servicio, sin embargo es un tema de mejora porque evidenciamos que la mayoría de respuestas corresponden al nivel 3 de servicio regular o medianamente satisfecho.

Se debe tomar acciones correctivas ya que el servicio al cliente que demuestra la cooperativa no es el esperado por los usuarios y se debe enfatizar más en este tema, ya que al tener un servicio de calidad este atraerá a nuevos posibles clientes a todas las rutas y frecuencias que brinda la Cooperativa.

4.1.4. Fichas de observación

Tabla 4-22: Cumplimiento fichas de observacion

PREGUNTA	CUMPLIMIENTO
7.1	0%
7.2	0%
7.3	100%
7.4	100%
7.5	100%
7.6	100%
7.7	40%
7.8	100%
7.9	60%
7.10	55%
7.11	100%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	68.63%

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Al aplicar las fichas de observación y constatar los siguientes resultados en las 20 unidades inspeccionadas se puede descifrar que tenemos un cumplimiento del 68;63%, lo cual nos indica que las unidades de la cooperativa no están cumpliendo en un considerable porcentaje con los requisitos mínimos y es algo preocupante, ya que si son requisitos mínimos debe haber un cumplimiento de por los menos el 90%, porque esto es lo mínimo que exige la ANT para poder operar de una manera normal. Es algo preocupante que las autoridades no tomen cartas en el asunto para poder solucionar esta problemática sin embargo, en la propuesta detallaremos todas las medidas que se tomarán en las unidades de transporte.

Tabla 4-20: Cumplimiento de infraestructura RTIPP norma regulatoria ANT (infraestructura).

PREGUNTA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
8.1	0%
8.2	0%
8.3	0%
8.4	0%
8.5	0%
8.6	0%
8.7	0%
8.8	0%
PROMEDIO NIVEL DE CUMPLIMIENTO	0%

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Al aplicar las fichas de observación y constatar los siguientes resultados en las 20 unidades inspeccionadas se puede descifrar que tenemos un cumplimiento del 0%, lo cual nos indica que las unidades de la cooperativa no cumplen en ninguna de estos parámetros , por lo que tomar acciones correctivas es inminente para evitar sanciones económicas o incluso el cese de las operaciones de la cooperativa, ya que si son requisitos mínimos debe haber un cumplimiento de por los menos el 90%,

porque esto es lo mínimo que exige la ANT para poder operar de una manera normal.

Es algo preocupante que las autoridades no tomen cartas en el asunto para poder solucionar esta problemática sin embargo más allá del incumplimiento, esto es una debilidad interna que tiene que solucionarse de manera inmediata con financiamiento propio o por medios de instituciones financieras.

Tabla 4-21: Norma INEN-1668, unidades del parque automotor de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”

PREGUNTA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
9.1	45%
9.2	60%
9.3	100%
9.4	100%
9.5	100%
9.6	75%
9.7	55%
9.8	55%
9.9	90%
9.10	90%
9.11	85%
9.12	85%
9.13	80%
9.14	75%
9.15	100%
9.16	85%
9.17	85%
9.18	35%
9.19	40%
9.20	95%
9.21	85%
9.22	80%
9.23	90%
9.24	65%
9.25	95%
9.26	95%
9.27	90%
9.28	90%
PROMEDIO NIVEL DE CUMPLIMIENTO	79.46%

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

CAPITULO IV

5. MARCO PROPOSITIVO

Modelo de mejoramiento del servicio de transporte público intraprovincial de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”

5.1. Antecedentes de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”

La Cooperativa de Transportes "El Cóndor" se especializa en brindar servicios de transporte de pasajeros en autobuses a nivel intraprovincial. Comenzó su operación como sociedad comercial el 04/01/1974.

5.2. Análisis FODA

Tabla 5-1: Analisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de rutas y frecuencias casi en su totalidad.• Cumplimiento del cobro de tarifas normales y preferenciales.• Mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos de manera oportuna• Sistema organizacional interno de la cooperativa adecuado• La Cooperativa de Transportes “El Condor” está legalmente constituida.• Existe una buena comunicación entre los socios• Existe una buena predisposición para mejorar continuamente	<ul style="list-style-type: none">• Monopolio de la Cooperativa en la mayoría de sus rutas.• Rutas atractivas para el sector turístico• Crecimiento poblacional dentro del sector• Parque automotor en exceso, que puede permitir el aumento de frecuencias.• Capacitación a los socios y choferes de la Cooperativa de Transportes “El Condor”• Mejorar la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa• Créditos proporcionados por el gobierno para modernizar la flota vehicular

	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de tiempo en los distintos procesos • Optimización de los plazos para incrementar la rapidez de reacción ante eventos fortuitos • Mejora en procesos de estructura interna • Predisposición y autorización por parte de las autoridades para establecer políticas o procesos de mejora continua
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Varios incumplimientos de las unidades respecto a la NORMA INEN 1668 • Sede no cumple con requisitos mínimos establecidos por ANT que puede ocasionar sanciones. • Unidades no cumplen con requisitos mínimos del RTIPP que puede ocasionar sanciones por parte de la ANT. • No disponen de oficina en el Terminal Intraprovincial • Unidades no matriculadas • No disponen de boleterías en el Terminal Intraprovincial • No disponen de un andén personalizado como lo establece el RTIPP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en algunas rutas por parte de otras cooperativas de transporte intraprovincial • Vías en mal estado • Terminal sin condiciones básicas (Boleterías, andenes personales, entre otros) • Inexistencia de paradas adecuadas para el usuario • Desinterés por parte de las autoridades para las cooperativas intraprovinciales.

<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento por parte de los socios, conductores y ayudantes hacia la ley • No cuentan con uniformes que identifiquen que son colaboradores de la Cooperativa de Transportes “El Condor” • No existe una estructura organizacional formal • No se brinda la seguridad que necesitan los pasajeros • No existe una educación vial adecuada • Poca empatía hacia a los usuarios • No existe información sobre las frecuencias que ayuden al pasajero a saber de las mismas • Realizan todos los procesos de una forma empírica 	
---	--

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

5.3. Contenido de la propuesta

5.3.1. *Objetivo*

Mejorar la satisfacción del cliente: Incrementar el porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos en un 15% para el próximo año, mediante la implementación de medidas que mejoren la calidad del servicio, especialmente tomando acciones correctivas en puntualidad, infraestructura, accesibilidad, seguridad y satisfacción del usuario, además de reducir el número de incidentes en un 30% para el próximo año, implementando medidas de prevención y capacitación para el Talento Humano de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, a través de protocolos de seguridad ante emergencias, con el objetivo de garantizar el bienestar todos los actores del servicio de transporte intraprovincial.

5.3.2. *Beneficios*

Después de analizar los datos presentados en el capítulo anterior, se ha identificado una clara necesidad de implementar un modelo destinado a mejorar servicio de transporte público intraprovincial que brinda

la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”-

- **Puntualidad:** Se busca establecer mecanismos y prácticas que aseguren la puntualidad en las salidas o llegadas de los vehículos, así como la regularidad en las frecuencias establecidas.
- **Infraestructura:** Se pretende implementar medidas que garanticen un adecuado mantenimiento de la flota vehicular, además de modificar varios aspectos que detallaremos en la infraestructura de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, tanto interno y externo.
- **Accesibilidad:** Una aplicación móvil de monitoreo para el transporte intraprovincial puede mejorar la experiencia del usuario, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer una serie de características que agregan valor tanto para los usuarios como para los proveedores de servicios.
- **Seguridad:** La implementación de medidas de seguridad en el transporte intraprovincial no solo protege a los usuarios y al personal involucrado, sino que también crea un ambiente más confiable para los usuarios, lo que puede resultar en un mayor uso del transporte público, ayudando de gran manera al crecimiento de la rentabilidad de la cooperativa.
- **Satisfacción del usuario:** La satisfacción del usuario en el transporte intraprovincial no solo beneficia a los usuarios, sino que también tiene un impacto positivo en la reputación de la empresa, la competitividad en el mercado y la calidad del servicio de la cooperativa.

5.3.3. Descripción de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.

Tabla 5-2: Descripción de la cooperativa " El Condor"

Componentes	Preguntas	Respuestas	Declaración de misión
Identidad	¿Quiénes somos?	Somos una cooperativa de transporte público	Nuestra misión es proporcionar un servicio de transporte público integral, que conecte de manera efectiva a distintas comunidades, parroquias y cantones en la provincia de Chimborazo, además de promover una movilidad sostenible. Trabajamos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo soluciones de transporte eficientes y cómodas, tanto para pasajeros como para mercancías. Nuestro compromiso es brindar una experiencia de viaje excepcional,
Propósito	¿Para qué estamos?	Estamos para transportar bienes y personas	
Servicio	¿Cuáles son los servicios que brindamos como cooperativa de transporte?	Brindamos el servicio de transporte intraprovincial, tanto para pasajeros como para objetos, además conectamos de manera eficiente y segura dos cantones.	
Beneficiarios directos	¿Para quienes trabajamos?	Trabajamos para quien requiera nuestro servicio	
Principios	¿Por qué lo	Lo hacemos para	

	hacemos?	satisfacer una necesidad de traslado entre dos cantones, siempre brindando un servicio de calidad, práctico y seguro buscando la satisfacción de los clientes	basada en la calidad del servicio, la atención al cliente y el respeto por el medio ambiente. A través de nuestra labor, buscamos contribuir al desarrollo socioeconómico de la región, mejorando la calidad de vida de las personas que confían en nosotros como su opción de transporte preferida.
--	----------	---	--

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

5.3.4. Características de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.

Tabla 5-3: Características de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”.

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración Visión
Características de la Cooperativa de Transportes “El Condor”	¿Cómo queremos que la cooperativa sea vista?	Como la mejor opción de transporte público en la región, provincia, cantón, parroquia y comunidad.	Ser reconocidos como la mejor opción de transporte público en la región, provincia, cantón, parroquia y comunidad, destacando por nuestra eficiencia, seguridad y compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios , además de contribuir al desarrollo de las comunidades a las que brindamos nuestro servicio.
Características de las Cooperativa en Correspondencia a la Organización Interna	¿Cómo queremos que sean los servicios de la cooperativa?	Reconocida por nuestra eficiencia, seguridad y compromiso	
Beneficiarios	¿Quiénes se benefician de nuestro servicio?	Se benefician las comunidades por la cuales brindamos nuestro servicio.	

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

5.3.5. *Valores*

Seguridad: La seguridad de nuestros usuarios y empleados es nuestra prioridad, por eso nos comprometemos a seguir rigurosos estándares para garantizar un viaje seguro en todas nuestras operaciones.

Responsabilidad: Somos responsables con el bienestar de nuestros usuarios, empleados y el entorno en el que operamos, además nos comprometemos a cumplir con nuestros deberes, tomando decisiones éticas en todas las actividades de la cooperativa.

Calidad del servicio: Buscamos brindar un servicio de transporte de la más alta calidad, esforzándonos por ser puntuales, eficientes y amables en cada interacción con nuestros clientes, con el objetivo de superar sus expectativas, ofreciendo una experiencia de viaje excepcional.

Respeto: Valoramos y respetamos a todos los actores del transporte intraprovincial de la cooperativa, por eso promovemos un ambiente de trabajo o viaje inclusivo y respetuoso, donde se fomenten relaciones positivas, atendiendo las necesidades de cada individuo.

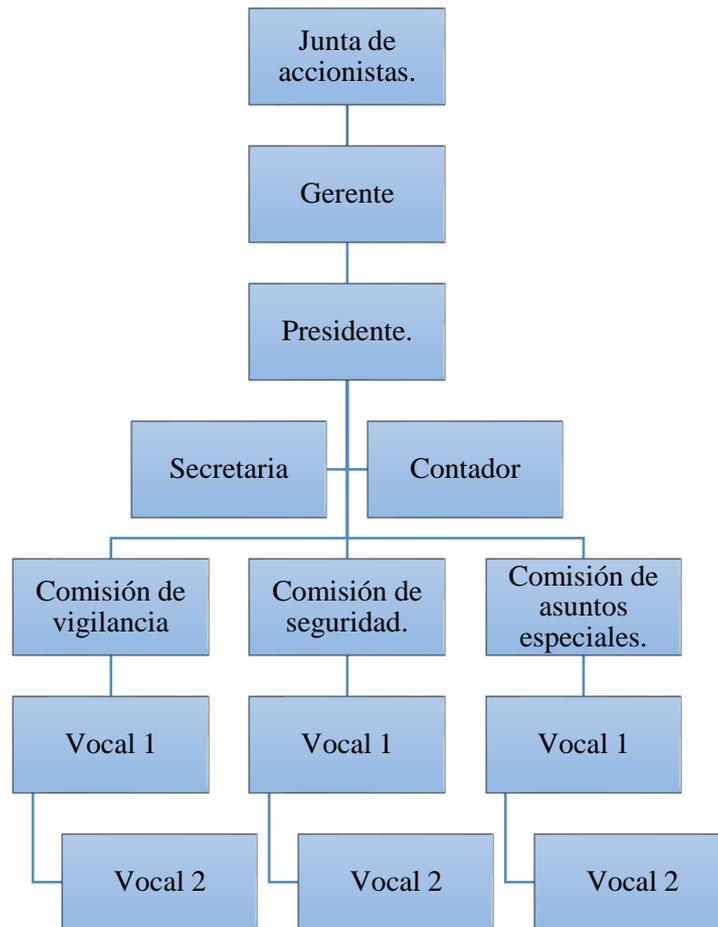
Honestidad: Actuamos con integridad y transparencia en todas nuestras acciones, además nos comprometemos a mantener una comunicación abierta con nuestros clientes o empleados, siendo veraces en toda la información que proporcionamos.

Innovación: Buscamos constantemente la mejora y la innovación en nuestras operaciones, por eso nos esforzamos por adoptar nuevas tecnologías que optimicen nuestros servicios, para adaptarnos a las necesidades cambiantes del mercado.

Compromiso con la comunidad: Somos parte de la comunidad a la que servimos y nos comprometemos a contribuir positivamente en su desarrollo. Promovemos la colaboración con entidades locales, a través de iniciativas sociales o ambientales que beneficien a la región.

Trabajo en equipo: Valoramos el trabajo en equipo y reconocemos que el esfuerzo conjunto es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, por eso fomentamos el ambiente colaborativo donde se incentive el respeto, la comunicación y la cooperación entre todos los miembros de la cooperativa.

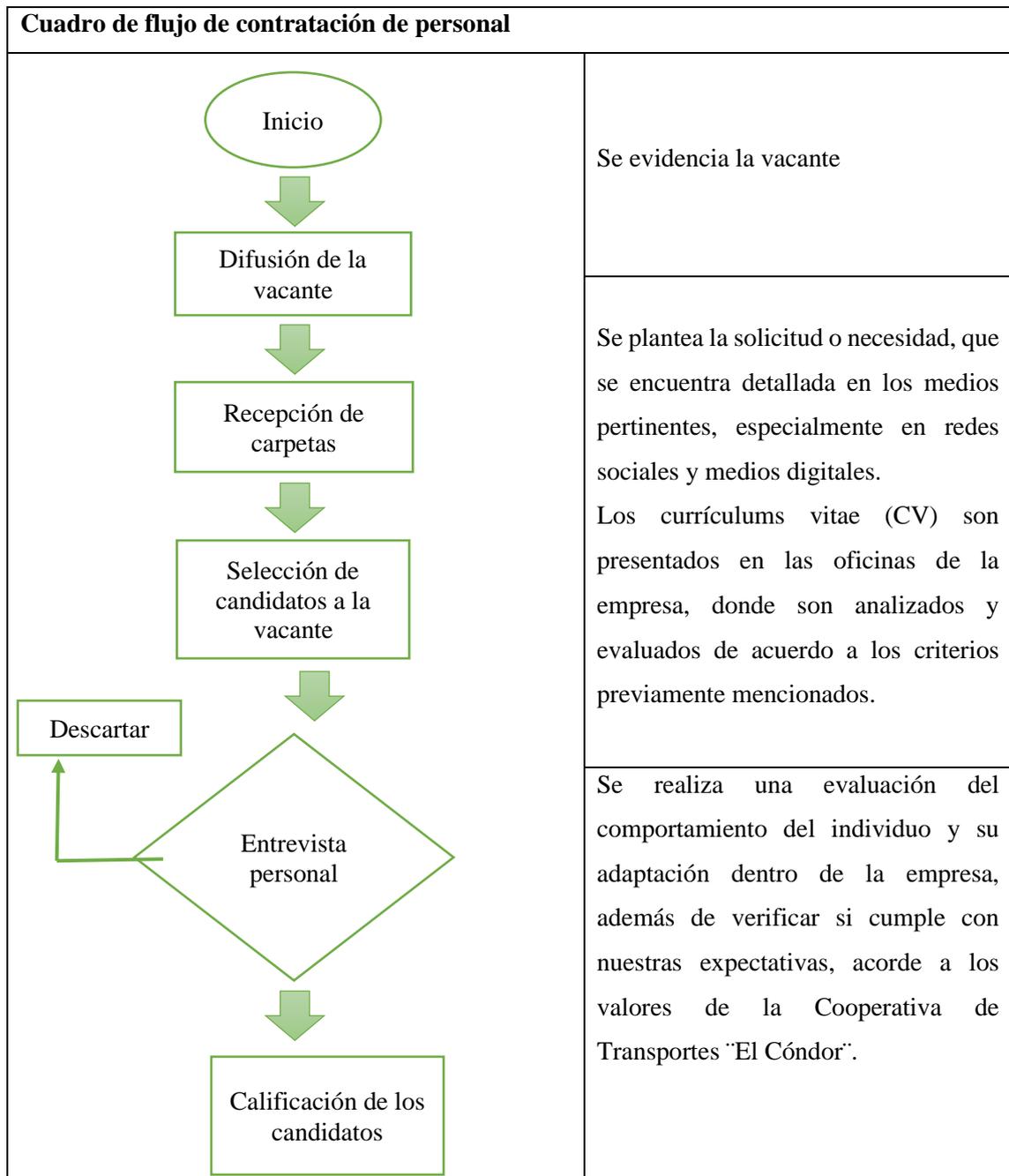
5.4. Organización de la cooperativa de transportes "el cóndor".

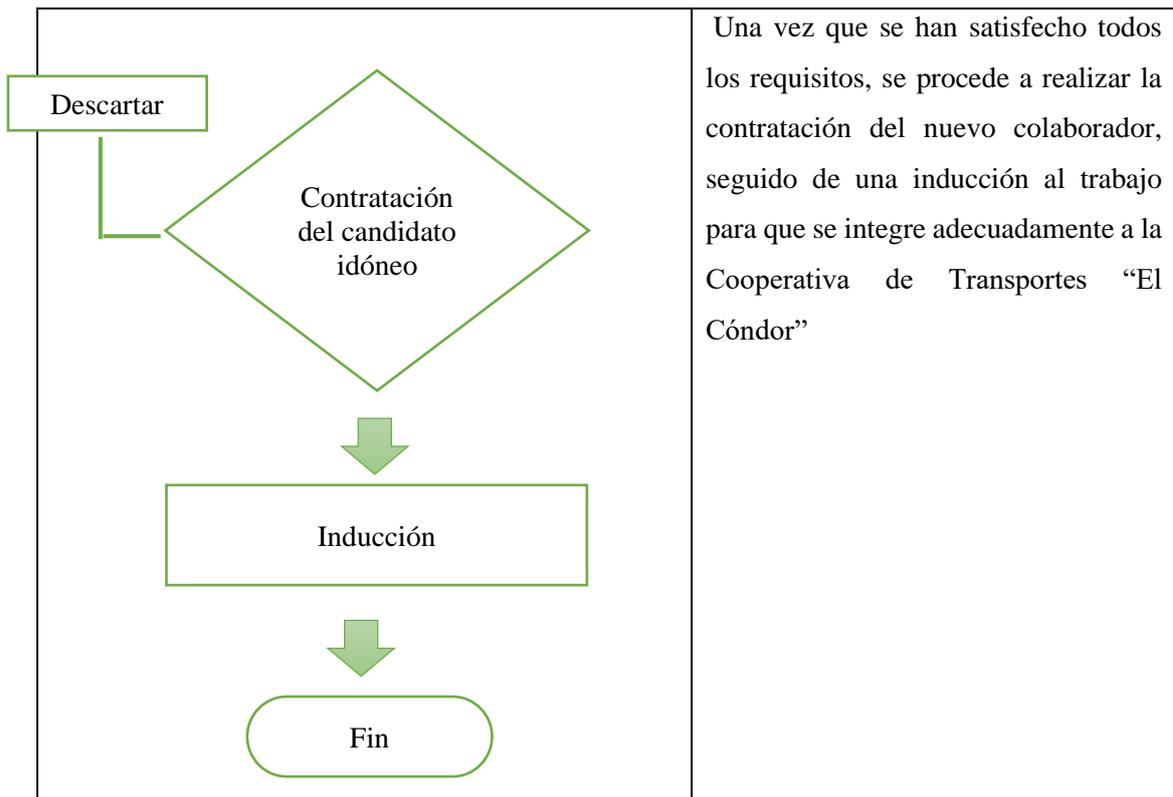


Fuente: *Cooperativa de Transportes "El Cóndor", Comisión de Vigilancia 2020.*

5.5. Organización del Talento Humano: Proceso de selección de los colaboradores.

Tabla 5-4: Proceso de selección de los colaboradores.





Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

5.6. Situación actual

5.6.1. Descripción de puestos de trabajo

5.6.1.1. Puesto de Trabajo: Conductor de transporte público

Descripción del Puesto:

El conductor de transporte público es el encargado de operar o conducir vehículos destinados al transporte de pasajeros en rutas preestablecidas, su función principal es garantizar la seguridad, comodidad y puntualidad de los usuarios durante sus trayectos.

Responsabilidades:

- **Conducción del vehículo:** Operar o conducir el vehículo de transporte público de manera segura respetando las normas de tránsito, asegurando la integridad de los pasajeros y del vehículo.
- **Cumplimiento de rutas y frecuencias:** Seguir las rutas y frecuencias preestablecidos para garantizar la puntualidad en los puntos de parada, además del cumplimiento del itinerario.
- **Atención al cliente:** Brindar un trato cortés a los pasajeros, ofreciendo información sobre las rutas, tarifas y resolviendo sus inquietudes o consultas.

- Recaudación y boletería: Cobrar el pasaje adecuado, entregar boletos y mantener un control adecuado de la recaudación diaria.
- Mantenimiento del vehículo: Realizar inspecciones periódicas del vehículo, así como reportar cualquier falla o necesidad de mantenimiento al personal encargado.
- Seguridad vial: Concientizar a los pasajeros sobre el uso del cinturón de seguridad, manteniendo un comportamiento preventivo para evitar accidentes.
- Respeto a normativas: Cumplir con las políticas y regulaciones que rigen al transporte intraprovincial según el RTIPP, normativa regulatoria de la ANT
- Comunicación y coordinación: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la empresa, reportando cualquier incidencia o evento relevante durante el servicio.

Requisitos del Puesto:

- Licencia de conducir válida y en regla tipo: D y E.
- Experiencia previa en conducción de vehículos, preferentemente en transporte público.
- Conocimiento de las leyes y normativas de tránsito aplicables.
- Habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Capacidad para trabajar en horarios flexibles, adaptarse a diferentes condiciones climáticas y de tráfico

5.6.1.2. Puesto de Trabajo: Ayudante/ auxiliar de transporte público

Descripción del Puesto:

Un ayudante de transporte público es un miembro del equipo que brinda asistencia directa a los pasajeros en vehículos de transporte público, como autobuses, trenes, tranvías o metros, su función principal es garantizar la comodidad, seguridad y satisfacción de los pasajeros durante el viaje, además los ayudantes de transporte público son un enlace crucial entre los pasajeros y conductores, asegurando que el viaje sea lo más fluido y placentero posible.

Responsabilidades:

- Asistencia a los Pasajeros: Ayudar a los pasajeros a abordar y desembarcar del vehículo de manera ordenada, especialmente aquellos con necesidades especiales, como personas mayores o con discapacidades.
- Información y Orientación: Proporcionar información sobre rutas, frecuencias, paradas a los pasajeros, responder preguntas y brindar orientación para asegurar que los pasajeros lleguen a su destino deseado.
- Cobro de Tarifas: Cobrar las tarifas adecuadas, recolectar boletos y proporcionar la información que sea necesaria, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.

- **Atención al Cliente:** Tratar a los pasajeros con cortesía, resolver consultas y brindar asistencia en caso de situaciones inesperadas.
- **Asistencia en Emergencias:** Estar preparado para actuar en caso de emergencias, como siniestros o incidentes médicos, colaborar con el conductor y otros miembros de la cooperativa para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- **Inspección y Limpieza:** Realizar inspecciones visuales en busca de objetos olvidados, asegurarse de que el vehículo esté limpio y ordenado en todo momento.

Requisitos del Puesto:

- Capacitación en servicio al cliente y normativas de seguridad.
- Educación secundaria completa o equivalente.
- Actitud amable, orientada al servicio y disposición para ayudar a los pasajeros en todo momento.
- Conocimiento de las normas de seguridad y protocolos en el transporte público

5.6.1.3. Puesto de Trabajo: Gerente de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor".

Descripción del Puesto:

El Gerente de la cooperativa de transporte es el máximo responsable de la gestión de la empresa, su función principal es coordinar todas las actividades operativas y administrativas para garantizar un funcionamiento exitoso de la cooperativa.

Responsabilidades:

- **Planificación estratégica:** Ejecutar planes estratégicos para el desarrollo de la cooperativa, estableciendo objetivos claros y metas alcanzables.
- **Gestión financiera:** Supervisar la administración financiera de la cooperativa, incluyendo el presupuesto, la contabilidad y la gestión de recursos.
- **Toma de decisiones:** Tomar decisiones clave relacionadas con las operaciones, inversiones, adquisiciones y políticas de la cooperativa.
- **Gestión del personal:** Coordinar al equipo de trabajo, delegar responsabilidades y asegurar un ambiente de trabajo colaborativo.
- **Relaciones institucionales:** Representar a la cooperativa ante entidades gubernamentales, entes de control, asociaciones y otras organizaciones, así como mantener relaciones sólidas con los clientes.
- **Cumplimiento legal y normativo:** Asegurarse de que la cooperativa cumpla con todas las regulaciones que exige la ANT.

Requisitos del Puesto:

- Título universitario en Gestión de Transporte, Administración de Empresas, Logística o áreas afines.
- Experiencia previa en labores de liderazgo y gestión en el sector del transporte o áreas relacionadas.
- Amplio conocimiento del sector del transporte y las operaciones logísticas.
- Habilidades de liderazgo, comunicación y negociación.
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas y resolver problemas.
- Conocimiento de legislación y normativas aplicables al transporte.
- Habilidad para trabajar en equipo y mantener una visión a largo plazo para el crecimiento de la cooperativa.

5.6.1.4. Puesto de Trabajo: Presidente de la Cooperativa de Transportes

Descripción del Puesto:

El Presidente de la Cooperativa de Transporte es el líder de la Junta Directiva, encargado de establecer la visión estratégica y los lineamientos generales de la cooperativa, además representa la más alta autoridad de la empresa en la toma de decisiones.

Responsabilidades:

- Liderazgo estratégico: Establecer la dirección estratégica de la cooperativa, definiendo los objetivos a largo plazo en coordinación con la Junta Directiva y el Gerente.
- Representación de la cooperativa: Actuar como el principal representante de la cooperativa en eventos, negociaciones y relaciones institucionales.
- Supervisión de la Junta Directiva: Presidir las reuniones de la Junta Directiva, asegurándose de que las decisiones se tomen de manera adecuada y acorde con los intereses de la cooperativa.
- Evaluación de la gestión: Supervisar el desempeño del Gerente y la implementación de las políticas estratégicas.
- Relaciones con socios y accionistas: Mantener una comunicación efectiva con los socios y accionistas de la cooperativa, promoviendo el trabajo colaborativo.
- Seguimiento de resultados: Analizar los informes financieros y de desempeño de la cooperativa para asegurar su sostenibilidad.

Requisitos del Puesto:

- Título universitario o superior como mínimos generalmente en especialidades como: Administración de Empresas, Marketing o áreas afines.
- Ser miembro de la cooperativa
- Experiencia en el sector de transporte por lo menos 2 años.

- Habilidades de liderazgo
- Habilidad de comunicación
- Conocimiento financiero
- Ética y transparencia
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para planificar estratégicamente
- Conocimiento legal y normativo
- Compromiso y dedicación

5.6.1.5. Puesto de Trabajo: El Secretario/ Vendedor de Boletos.

El Secretario y Vendedor de Boletos en una cooperativa de transporte es un empleado polivalente que cumple con diversas funciones administrativas de atención al cliente, su función principal es brindar un apoyo eficiente en las labores administrativas de la cooperativa, así como en la venta de boletos y la atención a los usuarios.

Responsabilidades:

- Atención al cliente: Brindar una atención amable a los usuarios que se acercan a la cooperativa, respondiendo a sus consultas, ofreciendo información sobre rutas, frecuencias, tarifas y servicios.
- Venta de boletos: Encargarse de la venta de boletos de transporte a los pasajeros, asegurando un cobro adecuado y llevando un registro preciso de las transacciones realizadas.
- Labores administrativas: Apoyar en tareas administrativas como recepción de llamadas, manejo de correspondencia, archivo de documentos y coordinación de agenda para el equipo de trabajo.
- Registro de datos: Mantener actualizada la información de los clientes y los registros de ventas de boletos, asegurando la confidencialidad de la información.
- Gestión de reservas: Gestionar las reservas de asientos para los pasajeros, asegurándose de que se cumplan las preferencias y requerimientos de los usuarios.
- Control de inventario: Mantener un adecuado control del inventario de boletos y material de venta, asegurando que siempre haya suficiente stock disponible.
- Gestión de quejas y reclamos: Atender quejas o reclamos de los usuarios, buscando soluciones efectivas y brindando una experiencia positiva al cliente.
- Apoyo al equipo de trabajo: Colaborar con otros departamentos y áreas de la cooperativa según sea necesario, para garantizar un trabajo eficiente.

Requisitos del Puesto:

- Estudios secundarios completos o educación técnica relacionada con administración o ventas.

- Experiencia previa en atención al cliente y ventas, preferiblemente en el sector de transporte o ventas de boletos.
- Habilidades de comunicación y trato con el cliente.
- Conocimientos básicos de sistemas de registro y ventas.
- Capacidad para trabajar bajo presión y mantener un alto nivel de organización.
- Actitud proactiva y orientada al servicio al cliente.

5.6.1.6. Puesto de Trabajo: Contador

Descripción del Puesto:

El contador para la cooperativa de transporte es el profesional encargado de llevar a cabo las tareas financieras y contables de la empresa, su función principal es garantizar la adecuada gestión de los recursos económicos, así como mantener registros precisos de las transacciones financieras de la cooperativa.

Responsabilidades:

- Contabilidad: Mantener actualizados los libros contables de la cooperativa, incluyendo el registro de ingresos, egresos, activos, pasivos y patrimonio.
- Conciliación bancaria: Realizar el seguimiento de las transacciones bancarias y conciliar los estados de cuenta con los registros contables para garantizar la exactitud de los saldos.
- Elaboración de estados financieros: Preparar estados financieros, como el balance general, estado de resultados y flujo de efectivo, de manera periódica cumpliendo con las normas contables vigentes.
- Gestión de impuestos: Realizar la presentación de las obligaciones fiscales de la cooperativa, incluyendo el pago de impuestos y la presentación de declaraciones juradas.
- Presupuesto y control de costos: Colaborar en la elaboración del presupuesto anual de la cooperativa y hacer un seguimiento constante de los gastos para mantener un control efectivo de los costos.
- Auditorías internas: Participar en auditorías internas para verificar la integridad de los registros contables y la efectividad de los controles internos.
- Informes financieros: Preparar informes financieros y analizar los resultados para brindar información relevante a la gerencia para la toma de decisiones estratégicas.
- Cumplimiento legal y normativo: Asegurarse de que la cooperativa cumpla con todas las regulaciones y leyes financieras aplicables.

Requisitos del Puesto:

- Título universitario en Contabilidad, Finanzas o áreas afines.

- Experiencia previa en posiciones similares, preferentemente en el sector del transporte o cooperativas.
- Conocimiento de las normas contables y fiscales vigentes.
- Habilidades analíticas y de resolución de problemas.
- Capacidad para trabajar con precisión y atención al detalle.
- Conocimiento de software contables y herramientas de gestión financiera.

5.6.2. Infraestructura

La Cooperativa de Transportes "El Cóndor" se encuentra actualmente enfrentando serias deficiencias en cuanto a su infraestructura, evidenciamos las problemáticas que rodean a la cooperativa en relación con la falta de oficinas adecuadas, boletería, andenes personalizados, la ausencia de facilidades para personas con capacidades especiales y el estado precario de su sede.

5.6.2.1. Falta de oficinas y boletería adecuadas

La carencia de oficinas o espacios apropiados para la atención al cliente y la venta de boletos puede tener un impacto negativo en la experiencia de los usuarios, ya que la ausencia de un lugar de atención al cliente puede generar dificultades en la compra de boletos, consultas y resolución de problemas, además esto puede afectar la imagen de la cooperativa evitando la atracción de potenciales clientes.

5.6.2.2. Andenes personalizados

La ausencia de andenes personalizados en las terminales de la cooperativa puede generar caos y congestión en los espacios de embarque-desembarque de pasajeros, además la falta de una organización adecuada en esta área puede causar retrasos en las frecuencias de las rutas, lo que a su vez puede afectar la satisfacción de los pasajeros.

5.6.2.3. Falta de accesibilidad para personas con capacidades especiales

La inexistencia de facilidades adaptadas para personas con capacidades especiales es un aspecto crítico que puede excluir a una parte de la población de acceder a los servicios de la cooperativa, ya que la falta de rampas, ascensores o asientos especiales para personas con movilidad reducida puede infringir normativas de accesibilidad y limitar la inclusión de estos usuarios.

5.6.2.4. Estado precario de la sede.

Si la sede de la cooperativa se encuentra deteriorada sin cumplir con los requisitos mínimos, puede tener implicaciones en la percepción de los usuarios y también en la eficiencia operativa, ya que una sede en mal estado puede transmitir una imagen de falta de compromiso por parte de la cooperativa, lo que afectaría la confianza de los pasajeros en la calidad de los servicios ofrecidos, además de que los socios no puedan establecer relaciones laborales con los directivos es decir no habrían una interacción correcta de todos los miembros de la cooperativa.

5.6.2.5. Impacto global

La falta de inversión en infraestructura o servicios puede tener múltiples consecuencias negativas para la cooperativa, como el daño a la reputación de la cooperativa, lo que podría resultar en una disminución de usuarios y una competencia más fuerte por parte de otras empresas de transporte que sí ofrecen un servicio de calidad.

5.6.3. Unidades

La situación actual de las 25 unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" revela una serie de trámites pendientes que pueden afectar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido. Cuatro de estas unidades se encuentran en diferentes etapas de trámites, lo que puede tener implicaciones tanto en la disponibilidad de vehículos para la operación como en la satisfacción de los usuarios, a continuación, se analiza la situación de las unidades en servicio y las implicaciones de los trámites mencionados.

5.6.3.1. Matriculación de unidades

El proceso de matriculación es esencial para garantizar que las unidades cumplan con los requisitos legales y de seguridad necesarios para operar en las vías públicas, ya que las unidades que se encuentran en proceso de matriculación pueden estar limitadas en cuanto a su capacidad de operar de manera regular, lo que podría resultar en una reducción temporal de la flota disponible para atender la demanda de los usuarios.

5.6.3.2. Cambio de socio

El proceso de cambio de socio puede tener implicaciones administrativas, ya que los cambios en la propiedad y gestión de las unidades pueden generar retrasos en la toma de decisiones, además la adaptación de los nuevos socios al funcionamiento de la cooperativa podría requerir un período de ajuste, lo que podría impactar en la calidad del servicio durante ese tiempo.

5.6.3.3. Cambio de unidad

El cambio de unidad puede deberse a diversas razones, como renovación de la flota, reparaciones mayores u otras consideraciones operativas, si las unidades que están en proceso de cambio son vehículos esenciales para la operación diaria podría causar dificultades en la programación de rutas y en la capacidad para atender la demanda de los usuarios.

5.6.3.4. Mantenimiento: preventivo, predictivo y correctivo.

La realización de mantenimiento es fundamental para garantizar la seguridad de las unidades manteniendo su eficiencia operativa sin embargo, cuando varias unidades están en mantenimiento al mismo tiempo, la cooperativa puede enfrentar restricciones en la flota disponible para la operación, lo que podría llevar a retrasos y afectaciones en su rentabilidad.

5.7. Propuesta estratégica diseñada según las necesidades de la cooperativa de transportes “EL CONDOR”.

Tabla 5-5: Propuesta estratégica diseñada según las necesidades de la cooperativa de transportes “El Condor”.

Indicador	Descripción	Estrategia	Responsable	Duración
➤ Puntualidad	Rutas y frecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores deben conocer de manera integral las frecuencias y rutas, además es muy importante también poder monitorear el vehículo mediante un sistema GPS asegurándonos así que se cumple con las rutas o frecuencias establecidas, por el contrato de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de asuntos especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control periódico: Una vez a la semana según cronograma en las distintas rutas y frecuencias, además se presentará la propuesta a la empresa Ecuatrack, posible proveedor del sistema de rastreo satelital para verificar costos, en base al presupuesto de la cooperativa.

➤ Infraestructura	Buses	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el cuadro de flujo donde se detallan los requerimientos mínimos estipulados en la norma INEN 1668 y los requisitos solicitados por la ANT para posteriormente no incumplir la normativa regulatoria. • Crear una comisión de inspección, la cual realice inspecciones mensuales del mantenimiento del vehículo: 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión anual: Se realizará la revisión vehicular para verificar todas las especificaciones de la Norma INEN 1668, además de inspeccionar todos los requerimientos mínimos del RTIPP norma regulatoria de la ANT. • Revisión mensual: La comisión creada por el Gerente tendrá que verificar a todas las unidades operativas
-------------------	-------	--	---	--

		<p>preventivo, predictivo y correctivo, además de verificar el estado físico de los vehículos.</p>		
	Parada de bus	<ul style="list-style-type: none"> Las paradas de buses son muy importantes dentro de la infraestructura, las mismas que dan seguridad a los usuarios y guían a los turistas para poder trasladarse sin dificultades, por lo que se planea solicitar al GADM de Guano 	<ul style="list-style-type: none"> Presidente 	<ul style="list-style-type: none"> Control periódico: Se realizará la gestión con el GADM del cantón Guano, se establece que dentro de un año exista mejoras dentro de la infraestructura en las distintas rutas de la Cooperativa de Transporte "El Cóndor".

		<p>en alianza con la Dirección Municipal de Tránsito, la implementación de paradas en cada sector o comunidad donde la Cooperativa de Transportes “El Condor” brinde el servicio de transporte de pasajeros.</p>		
	Terminal intraprovincial	<ul style="list-style-type: none"> • El terminal intraprovincial se encuentra en la ciudad de Riobamba, como se evidencia en la actualidad se encuentra muy 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de vigilancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Control periódico: Se realizará la gestión con el GADM del cantón Riobamba, se establece que dentro de un año exista mejoras dentro del terminal intraprovincial.

		<p>descuidado y en un estado deplorable por su mala organización en todo su espacio, por lo que se propone dialogar con el GADM de Riobamba y la Dirección de Movilidad, para que este realice las adecuaciones correspondientes como son andenes personalizados, boleterías, accesos para personas con discapacidades, cumpliendo con las especificaciones</p>		
--	--	---	--	--

		mínimas dispuestas por el RTIPP norma regulatoria de la ANT.		
➤ Accesibilidad	Difusión de rutas y frecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Anexo a la implantación del sistema de rastreo satelital, se crearía una aplicación móvil de información al usuario, en donde el mismo podrá monitorear constantemente en tiempo real a las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" en todas sus rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de asuntos especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Control periódico: Después de la instalación de los dispositivos GPS en todas las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" en el lapso de un mes, se estima que la aplicación sea creada en el lapso de 3 meses, después de una exhausta verificación de errores en el software.

<p>➤ Seguridad</p>	<p>Capacidad de manejo de contratiempos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar capacitaciones y convenios a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo sobre temas de viabilidad, seguridad, movilidad, respuesta inmediata ante siniestros de tránsito y calidad de servicio, esto mediante capacitaciones especialmente de la carrera de Gestión del Transporte de la Facultad de 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones semestrales: Se realizará las gestiones para obtener un convenio con la carrera de Gestión Del Transporte de la FADE de la ESPOCH, para tener estas capacitaciones dos veces al año según el cronograma establecido.
--------------------	---	---	---	---

		Administración de Empresas.		
➤ Satisfacción de los usuarios.	Servicio de excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" • Realizar un sondeo a los usuarios de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", para verificar si se encuentran con el nivel de satisfacción esperado, de manera periódica 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente, Presidente y capacitadores contratados. • Secretario y vocales de las comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación mensual: Se realizará una capacitación mensual al personal administrativo de la Cooperativa para poder mejorar la experiencia del usuario. • Control mensual: Se realizará un control mensual en dos unidades distintas cada mes del año para verificar la satisfacción del usuario, el último mes del año se realizará el control a tres unidades para completar la verificación de las 25 unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"

		realizando una autocrítica con los resultados obtenidos y tomar acciones correctivas de manera inmediata.		
--	--	---	--	--

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

5.7.1. Puntualidad

Responsable: Comisión de asuntos especiales

Duración

Control periódico: Una vez a la semana según cronograma en las distintas rutas y frecuencias, además se presentará la propuesta a la empresa Ecuatrack posible proveedor del sistema de rastreo satelital para verificar costos y presupuesto.

5.7.1.1. Conocimiento de frecuencias, rutas y monitoreo GPS

La calidad en la operación de transporte depende en gran medida de la puntualidad, el conocimiento de rutas y el monitoreo constante de los vehículos, por lo expuesto para garantizar una experiencia óptima para los usuarios maximizando la productividad, es esencial que los colaboradores estén al tanto de los frecuencias o rutas, además de que se implemente un sistema de monitoreo mediante GPS., ya que con esta iniciativa se busca mejorar la gestión de la flota.

5.7.1.2. Posible proveedor de servicio de rastreo satelital.



Ilustración 5-1: Servicio de rastreo satelital

Fuente: Ecuatrack, 2023

Ecuatrack, es una empresa líder que brinda soluciones con tecnología de geolocalización, GPS, GPRS, rastreo satelital, monitoreo remoto para vehículos, maquinaria minera y forestal, además cuenta con comandos remotos para bloqueo de motores y apertura de seguros de puertas, la misma que se encuentra ubicada de manera física en el sector El Niágara, Carretera Panamericana Sur Km 12, Latacunga, Ecuador, garantizando un servicio de calidad ya que es una empresa legalmente constituida

dentro de los parámetros legales del Ecuador.

Cuidamos tu
transporte de carga

ecuatrack
RASTREO SATELITAL

Tracto camiones con remolque

Furgonetas

¡Siempre Protegido!

SERVICIO DE RASTREO SATELITAL

APROVECHA NUESTRA PROMO DE TEMPORADA **\$192** AL AÑO ANTES: \$290

Camiones rígidos

098 105 3030 info@ecuatrack.ec www.ecuatrack.ec

Ilustración 5-2 Rastreo satelital Ecuatrak:

Fuente: Ecuatrack, 2023

Beneficios de tener
Rastreo Satelital

ecuatrack
RASTREO SATELITAL

Conocer el recorrido de su vehículo con nuestra App

Recibir alertas vía WhatsApp

Monitoreo 24/7

Bloqueo y apertura de puertas

Bloqueo de motor

Ilustración 5-3: Beneficios rastreo satelital

Fuente: Ecuatrack, 2023

El Sistema de Posicionamiento Global (GPS) es un sistema que posibilita la determinación precisa de la ubicación de un objeto, como una persona o un vehículo, en cualquier punto del mundo. Esta precisión puede llegar a centímetros en caso de usar GPS diferencial, aunque normalmente se logra una precisión de unos pocos metros. Fue desarrollado, implementado y empleado originalmente por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos.

Para calcular posiciones en la Tierra, el sistema GPS se basa en una constelación de 24 satélites en órbita, situados a unos 20,200 kilómetros de altura, con órbitas sincronizadas para abarcar toda la superficie terrestre. Cuando se busca determinar la ubicación, un receptor GPS localiza al menos tres de estos satélites recibiendo su señal, la cual incluye su identificación y la hora de emisión. Utilizando esta información, el dispositivo ajusta su reloj, calculando la duración del viaje de las señales, lo que le permite medir la distancia a cada satélite. A través del proceso de trilateración inversa, que se basa en la distancia a múltiples satélites, se puede determinar la posición relativa con respecto a ellos, dado que las coordenadas de los satélites son conocidas debido a las señales que emiten, se obtiene la ubicación exacta del punto de medición en coordenadas absolutas.

Este sistema también logra una precisión excepcional en la medida del tiempo, comparable a la de los relojes atómicos presentes en cada uno de los satélites. La Unión Soviética anteriormente construyó un sistema similar llamado GLONASS, actualmente administrado por Rusia. Paralelamente, la Unión Europea desarrolla su propio sistema de posicionamiento satelital llamado Galileo. Asimismo, China está implementando su sistema de navegación propio, llamado Beidou, que planea contar con entre 12 y 14 satélites entre 2011-2015, el cual deberá estar completamente operativo con 30 satélites para 2023. Hasta abril de 2011, China ya había puesto ocho satélites en órbita.

5.7.1.3. Conocimiento de frecuencias y rutas

Proporcionar a los colaboradores una formación completa sobre los horarios de salida, llegada, las rutas específicas asignadas para cada viaje., además de elaborar guías impresas o digitales que detallen las rutas, paradas clave y tiempos estimados para ayudar a los conductores a estar preparados.

5.7.1.4. Implementación del monitoreo GPS

Se equipará cada vehículo con dispositivos de seguimiento GPS para supervisar su ubicación en tiempo real y recopilar datos precisos sobre su recorrido, estableciendo una plataforma centralizada de monitoreo que permita a los operadores visualizar la ubicación o el progreso de cada vehículo, lo que permitirá configurar alertas automáticas para notificar a los administradores sobre desviaciones significativas de las rutas o retrasos inesperados.

5.7.1.5. Beneficios

- El conocimiento preciso de los frecuencias y rutas garantiza la puntualidad en las salidas o llegadas, mejorando la confianza de los usuarios.
- El seguimiento GPS permite optimizar las rutas y tomar decisiones en tiempo real para evitar congestiones, mejorando la eficiencia.
- El monitoreo transparente fomenta la responsabilidad entre los colaboradores y contribuye a una gestión más efectiva.
- La puntualidad y el cumplimiento de las rutas impactan positivamente en la satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la imagen de la empresa.

5.7.1.6. Costos de implantación del sistema de rastreo satelital en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"

Tabla 5-6: Costos de implantación del sistema de rastreo satelital en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"

Servicio	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Rastreo satelital del parque automotor de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"	25 unidades	\$16	\$16*25 unidades =\$400/mes. \$400* 12 meses en el año =\$4800/año.
Subtotal.			\$4800
IVA 12%.			\$576
Total a pagar.			\$5376.

Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

Análisis: El valor mensual que deberá cancelar cada socio de la Cooperativa para integrarse al sistema de rastreo satelital del parque automotor de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" es de \$17.92, esto será un costo obligatorio que se deberá cancelar de manera mensual como normativa interna de la institución, además nos permitirá poder controlar en tiempo real las rutas y frecuencias establecidas por la Cooperativa.

5.7.2. Infraestructura

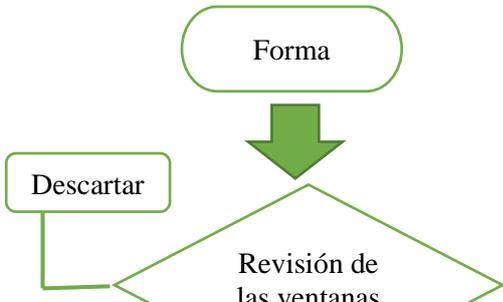
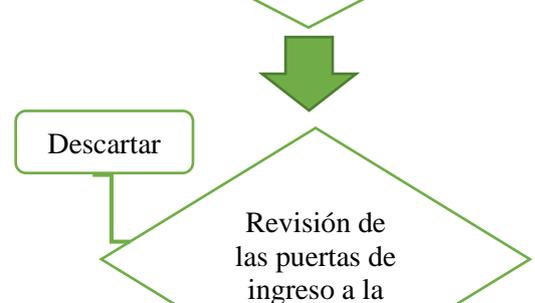
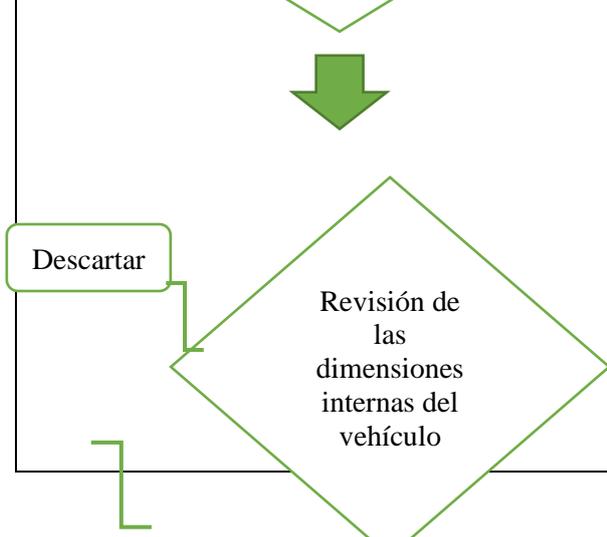
5.7.2.1. Procesos de mejoraras en elementos tangibles (Infraestructura)

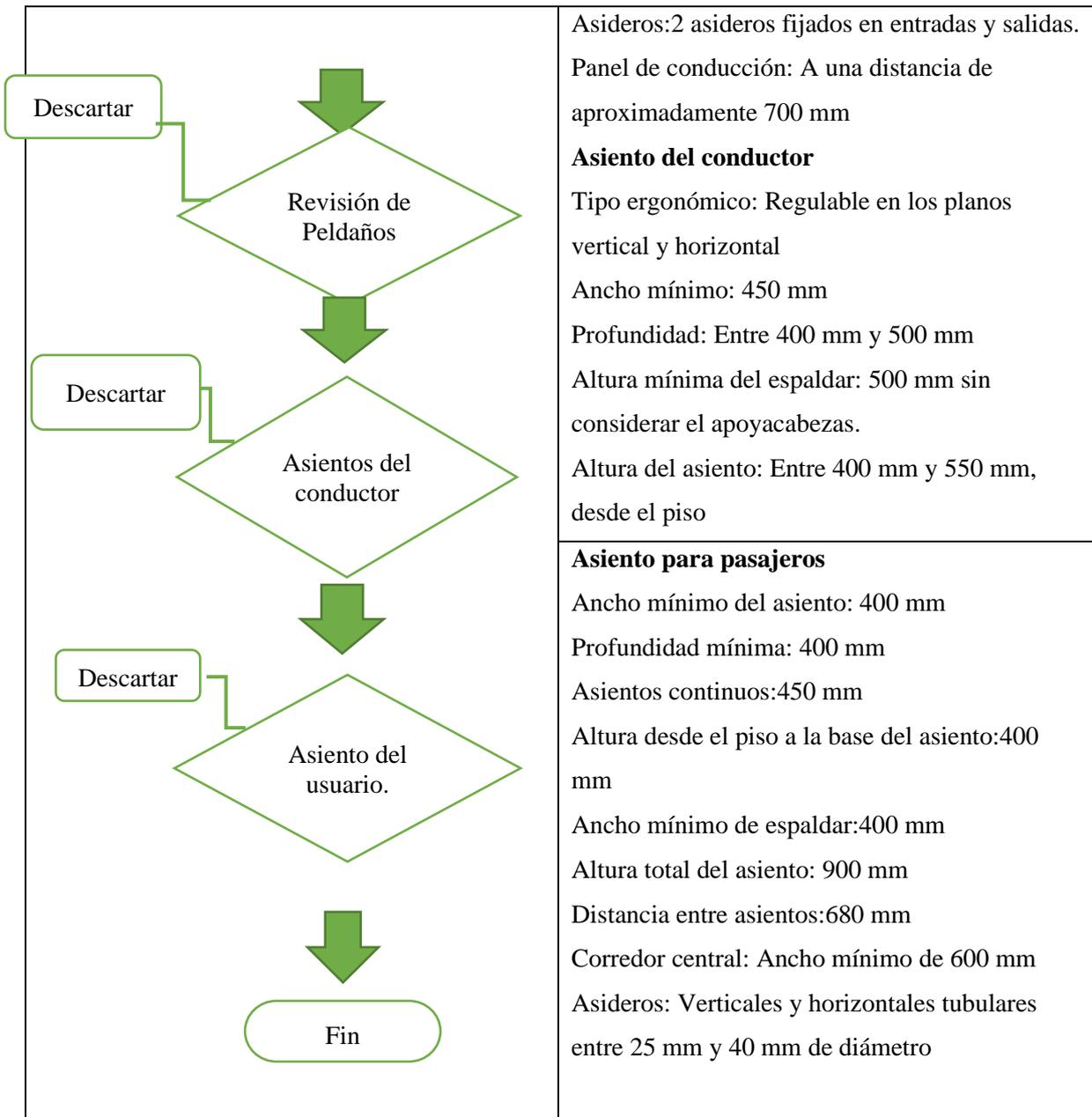
Responsable: Gerente

Duración:

Revisión anual: Se realizará un control una vez al año, antes de realizar la revisión vehicular para verificar todas las especificaciones de la Norma INEN 1668, además de inspeccionar todos los requerimientos mínimos del RTIPP norma regulatoria de la ANT.

Cuadro de flujo donde se detallan los requerimientos mínimos estipulados en la norma INEN 1668 y RTIPP norma regulatoria de la ANT.

Parámetro	Descripción
Aspecto de los vehículos	Ingreso de nuevo vehículo
	<p>Se revisan que las ventanas cuenten con unos 800mm*800mm de altura en caso del conductor en caso de los usuarios debe tener una altura mínima de 900m*850m</p>
	<p>La puerta debe contar con las medidas establecidas por la norma INEN</p> <p>Altura mínima: 2 000 mm</p> <p>Ancho libre mínimo: 900 mm puerta delantera</p> <p>Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm</p>
	<p>Dimensiones internas del vehículo</p> <p>Alturas internas: Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.</p> <p>Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm</p>
	<p>Revisión de los peldaños según norma INEN</p> <p>Número máximo: 3</p> <p>Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm</p>



Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

En el diseño de este flujo de proceso, hemos condensado los elementos más esenciales y destacados de la norma INEN 1668, ya que la finalidad primordial radica en establecer un cuadro de flujo que permita una interpretación sencilla o rápida. De esta manera, cuando recibamos un nuevo vehículo, podremos acceder de manera eficiente a los requisitos mínimos exigidos por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y la Norma INEN 1668, por ello la anticipación de estos requisitos no solo prevendrá inconvenientes futuros, sino que también reforzará la seguridad tanto de los pasajeros como del conductor. Al centralizar la atención en la conformidad con los estándares de la norma INEN 1668, nuestra operación garantiza no solo evitar problemas, sino también la creación de una experiencia más

fluida y placentera para todas las partes involucradas.

En este sentido, el cuadro de flujo no solo se convierte en un recurso valioso para la toma de decisiones, sino también en una herramienta que fomenta la eficacia y la prevención, ya que al adoptar un enfoque proactivo en la adhesión a las regulaciones establecidas, no solo fortalecemos nuestra posición de cumplimiento, sino que también cultivamos un entorno en el que la satisfacción de todos los usuarios del vehículo es primordial. La consideración de la norma INEN no solo sirve como marco regulatorio, sino como un fundamento sobre el cual edificamos la excelencia operativa y la confianza tanto interna como externa.

5.7.2.2. *Implementación de un programa de inspección mensual para el mantenimiento de los vehículos*

Responsable: Gerente

Duración

Revisión mensual: La comisión creada por el Gerente tendrá que verificar a todas las unidades operativas

La seguridad y el rendimiento adecuado de los vehículos son elementos esenciales para garantizar un funcionamiento eficiente en la flota de la cooperativa, por eso para lograrlo proponemos la creación de una comisión de inspección encargada de llevar a cabo inspecciones mensuales del mantenimiento, verificando el estado físico de los vehículos. Esta iniciativa tiene como objetivo principal mejorar la seguridad, la eficiencia y la vida útil de los vehículos, así como reducir los riesgos de siniestros en las vías.

Comisión de inspección

Se establece una comisión de inspección compuesta por miembros capacitados o experimentados en mecánica automotriz, seguridad vial y gestión de flotas, la misma será la responsable de llevar a cabo inspecciones exhaustivas de los vehículos de la flota de manera mensual, a través de un formulario detallado de inspección que abarque aspectos clave, como el estado de los neumáticos, frenos, luces, fluidos, sistema eléctrico y elementos de seguridad.

Frecuencia de inspección

Se crea un calendario fijo para las inspecciones mensuales de cada vehículo de la flota, asegurando una atención regular y oportuna.

Registro y reportes

Se evidencia registros precisos de cada inspección, incluyendo resultados, acciones correctivas y cualquier observación relevante, mediante la elaboración de informes mensuales que resuman las inspecciones realizadas, destacando los aspectos a corregir en los distintos tipos de mantenimiento:

preventivo, predictivo y correctivo, además de verificar las áreas que requieren mayor atención.

Acciones correctivas

En el caso de identificar problemas durante la inspección, la Comisión será responsable de coordinar las acciones correctivas inmediatas, en el caso de no acatar las recomendaciones existirán penalizaciones de tipo económico para los socios, esto con el objetivo de asegurar el seguimiento adecuado de las reparaciones y el mantenimiento posterior para garantizar la resolución efectiva de los problemas detectados.

Beneficios esperados

- Reducción de riesgos de accidentes debido a un mantenimiento deficiente y problemas no identificados.
- Vehículos en óptimas condiciones operativas, lo que resulta en un mejor rendimiento y menor consumo de combustible.
- Detección temprana de problemas mecánicos que puede prevenir averías graves y costosas.
- Un mantenimiento regular y adecuado contribuirá a extender la vida útil de los vehículos.

5.7.2.3. Mejora de la infraestructura de paradas de autobús para mayor seguridad y comodidad de los usuarios.

Responsable: Presidente

Duración

Control periódico: Se realizará la gestión con el GADM del cantón Guano, además se establece que dentro de un año exista mejoras dentro de la infraestructura en las distintas rutas de la Cooperativa de Transporte "El Cóndor".

Las paradas de autobús son un componente vital de la infraestructura urbana, ya que desempeñan un papel crucial en la seguridad y comodidad de los usuarios del transporte público. Además, estas paradas también cumplen un rol esencial al guiar a los turistas o visitantes a moverse eficientemente por la localidad, por eso la cooperativa "El Cóndor" reconoce la importancia de estas paradas, teniendo como objetivo colaborar con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Guano para mejorar la calidad de las paradas de autobús en las distintas comunidades en donde la cooperativa brinda el servicio.

Importancia de las paradas de autobús

Las paradas de autobús brindan a los usuarios protección contra las inclemencias del clima, permitiendo esperar cómodamente el transporte y reduciendo la exposición a condiciones adversas. Las paradas de autobús son puntos de referencia importantes que ayudan a los turistas a navegar por la localidad, facilitando su desplazamiento en la zona. Las paradas son puntos estratégicos para acceder al transporte público de manera eficiente, lo que fomenta la movilidad sostenible, reduciendo la congestión vehicular.

Colaboración con el GADM de Guano:

La Cooperativa de Transportes "El Cóndor" tiene la intención de establecer un diálogo constructivo con el GADM de Guano para proponer la implementación de paradas de autobús en cada sector o comunidad donde brindamos nuestro servicio, además de realizar un análisis de factibilidad junto con el GADM para determinar los lugares más adecuados para ubicar las paradas, considerando las rutas de la cooperativa y las necesidades de los usuarios. Esto nos permite explorar oportunidades de inversión compartida entre las comunidades y el GADM de Guano para financiar la instalación de las paradas, garantizando su funcionalidad a largo plazo.

Beneficios para la comunidad:

- Usuarios y turistas experimentarán mayor comodidad al esperar el transporte público, lo que incentivará el uso del mismo.
- Las paradas de autobús bien diseñadas pueden reflejar la cultura y la identidad de la comunidad, contribuyendo a una experiencia turística enriquecedora.
- La disponibilidad de paradas bien ubicadas y funcionales fomentará el uso del transporte público, reduciendo la congestión vial, así como también las emisiones de carbono.

5.7.2.4. Modernización y mejora del Terminal Intraprovincial en Riobamba para un transporte eficiente e inclusivo

Responsable: Comisión de vigilancia

Duración

Control periódico: Se realizará la gestión con el GADM del cantón Riobamba, se establece que dentro de un año exista mejoras dentro del terminal intraprovincial.

El terminal intraprovincial, ubicado en la ciudad de Riobamba, es un punto crucial en la infraestructura de transporte entre cantones, sin embargo, en la actualidad este importante centro de movilización no ha recibido la debida atención y las necesidades esenciales han sido pasadas por alto. Con el objetivo de mejorar este aspecto fundamental del sistema de transporte, proponemos una iniciativa de colaboración con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GADM) de Riobamba, el cual estará enfocado en realizar las adecuaciones necesarias, incluyendo andenes personalizados, boleterías y accesos para personas con discapacidades, en línea con las regulaciones de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

Estado actual y necesidades

El terminal intraprovincial en Riobamba ha sido descuidado en términos de infraestructura y servicios, lo que afecta negativamente la experiencia de los usuarios, ya que la falta de andenes específicos, boleterías y accesos adecuados para personas con capacidades especiales limita la inclusión en el terminal.

Colaboración con el GADM de Riobamba

Se gestiona conversaciones formales con el GADM de Riobamba para abordar las deficiencias actuales del terminal intraprovincial y proponer mejoras concretas, el trabajo en conjunto al GADM será realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de los usuarios, además de las regulaciones de la ANT con el fin de diseñar soluciones adecuadas.

Propuestas de mejora

- Andenes Personalizados: Diseñar y construir andenes específicos para cada cooperativa de transporte, garantizando una distribución organizada de los vehículos.
- Boleterías Funcionales: Establecer boleterías equipadas con tecnología moderna y personal capacitado para brindar un servicio eficiente a los pasajeros.
- Accesibilidad Universal: Implementar accesos para personas con discapacidades, incluyendo rampas, señalización táctil y espacios adaptados.
- Seguridad y Comodidad: Instalar iluminación adecuada, áreas de espera protegidas y señalización clara para garantizar la seguridad de los usuarios.

Cumplimiento con la ANT

Esto es una de las temáticas más importantes, ya que todas las mejoras realizadas deben cumplir regulaciones establecidas por el RTIPP de la Agencia Nacional de Tránsito.

Beneficios de la modernización:

- Los usuarios disfrutarán de un terminal más organizado, seguro y cómodo, lo que incentivará el uso del transporte intraprovincial.
- Las instalaciones adaptadas para personas con discapacidades promoverán la inclusión y la equidad en el acceso al transporte.
- Andenes personalizados y boleterías modernas optimizarán el flujo de pasajeros y la gestión de operaciones.
- La modernización del terminal fortalecerá la imagen de la ciudad de Riobamba y su compromiso con el transporte público de calidad.

5.7.3. Accesibilidad

Responsable: Comisión de asuntos especiales

Duración

Control periódico: Después de la instalación de los dispositivos GPS en todas las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" en el lapso de un mes, se estima que la aplicación sea creada en los siguientes 3 meses, después de una exhaustiva verificación de errores en el software.

Difusión de rutas y frecuencias

La incorporación de la tecnología GPS en la gestión del transporte no solo beneficia a la operación interna, sino que también presenta una oportunidad valiosa para mejorar la experiencia de los usuarios, en este sentido, proponemos desarrollar una aplicación móvil que permita a los usuarios monitorear la ubicación en tiempo real de los autobuses. Esta innovación no solo reducirá los tiempos de espera, sino que también brindará una mayor comodidad y confianza a los usuarios del servicio.

5.7.3.1. Desarrollo de la aplicación



Ilustración 5-4: Desarrollo de la aplicación
Realizado por: Uvidia, Bryan, 2023.

La creación del sistema de información al usuario enfocado a los usuarios que sea intuitiva y fácil de usar, disponible para dispositivos iOS y Android, ayudará a los usuarios acceder al seguimiento en tiempo real de las unidades.

El diseño de una interfaz atractiva que muestre de manera clara la ubicación actual de las unidades en sus rutas permite incluir funciones como búsqueda de rutas, selección de paradas y notificaciones de llegada para una experiencia completa.

5.7.3.2. Integración con el sistema GPS

La sincronización de la aplicación con los dispositivos GPS instalados en cada unidad para obtener información, precisa sobre su ubicación y movimiento, además asegura que la aplicación proporcione actualizaciones en tiempo real, así como también proporciona datos precisos para reflejar la ubicación y el movimiento actual de las unidades del parque automotor de la cooperativa.

Beneficios para los usuarios

- Los usuarios podrán visualizar la ubicación actual del autobús en la aplicación y planificar su llegada a la parada de manera más eficiente.
- La aplicación brindará a los usuarios una sensación de control y seguridad al saber exactamente cuándo abordarán las unidades.
- Los usuarios podrán planificar sus viajes con mayor precisión, minimizando la incertidumbre y mejorando su experiencia general.

Promoción y difusión

Lanzar campañas de concientización para informar a los usuarios sobre la nueva aplicación y sus beneficios, mediante el marketing digital u otros canales de comunicación para el uso de aplicación

Impacto positivo

- La aplicación eleva la calidad del servicio al proporcionar información en tiempo real y reducir la incertidumbre.
- Una experiencia más cómoda y eficiente puede generar lealtad entre los usuarios.
- La adopción de la tecnología GPS y la aplicación móvil demuestran un enfoque innovador, diferenciado a la cooperativa en el mercado del transporte.

5.7.4. Seguridad

5.7.4.1. Plan de capacitaciones para los socios y choferes de la Cooperativa de Transportes “El Condor”

Responsable: Comisión de seguridad.

Duración

Capacitaciones semestrales: Se realizará las gestiones para obtener un convenio con la carrera de Gestión Del Transporte de la FADE en la ESPOCH, para tener estas capacitaciones dos veces al año según el cronograma establecido.

Temáticas que requieren urgente atención.

Seguridad y bienestar de todos los actores del transporte intraprovincial.

- Introducción al transporte terrestre y responsabilidades del chofer
- Regulaciones y leyes aplicables al transporte terrestre.
- Explicar la importancia de su papel en la seguridad y el servicio al cliente.
- Normas de seguridad en carretera y conducción defensiva
- Técnicas de conducción segura y defensiva.
- Puntos ciegos, señales de tráfico, cruces y situaciones de emergencia.
- Primeros auxilios y reacción ante emergencias

- Proporcionar formación básica en primeros auxilios, para que el chofer pueda responder adecuadamente en caso de emergencias médicas.
- Enseñar cómo actuar en situaciones de incendio, evacuación y accidentes.
- Mantenimiento preventivo y verificación del autobús
- Familiarizar al chofer con los procedimientos de verificación previa al viaje y mantenimiento básico del vehículo.
- Enseñar a identificar y reportar problemas mecánicos o eléctricos.

Eficiencia y rutas

- Planificación de rutas y frecuencias.
- Capacitar al chofer en cómo planificar rutas eficientes y cumplir con las frecuencias establecidas.
- Conocimiento técnico del vehículo
- Brindar una capacitación más profunda sobre el vehículo, sus sistemas y su funcionamiento.
- Enseñar técnicas para optimizar el consumo de combustible y reducir el desgaste del autobús.
- Manejo de boletos y registros
- Capacitar al chofer en la gestión de boletos, registros de pasajeros y documentación necesaria.
- Simulacros de situaciones reales
- Realizar simulacros para practicar evacuaciones, reacciones ante emergencias y situaciones inesperadas.

Es fundamental evaluar el progreso del chofer a lo largo de la capacitación, además de brindar retroalimentación constante, ya que la formación debe ser continua para garantizar que el chofer mantenga sus habilidades actualizadas y siga mejorando en su desempeño profesional.

Mejora integral de capacidades: alianza educativa con la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para capacitaciones en viabilidad, respuesta a incidentes de tránsito y calidad de servicio.

La formación continua y el desarrollo de habilidades son esenciales para promover una cultura de excelencia en el servicio. Con este fin, proponemos establecer una colaboración significativa con la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) para proporcionar capacitaciones abarcando temas críticos como viabilidad vial, respuesta ante incidentes de tránsito y mejora de la calidad de servicio. Esta iniciativa tiene como objetivo empoderar a los participantes con conocimientos prácticos y teóricos que beneficiarán tanto a la comunidad como a la cooperativa.

5.7.4.2. Desarrollo de las capacitaciones

Trabajar en conjunto con expertos de la ESPOCH para identificar los contenidos clave, incluyendo viabilidad vial, manejo de incidentes de tránsito y estrategias para mejorar la calidad del servicio. El

diseño de las capacitaciones con un enfoque en ejemplos prácticos, estudios de caso y simulaciones para brindar a las participantes experiencias de aprendizaje inmersivas.

5.7.4.3. Colaboración con la ESPOCH

Gestionar convenios con la ESPOCH para establecer una alianza educativa formal, definiendo objetivos, responsabilidades y cronograma de las capacitaciones, en las cuales se aprovecha la experiencia sumada al conocimiento de docentes de la ESPOCH para enriquecer la calidad de las capacitaciones.

5.7.4.4. Contenido de las capacitaciones

- Viabilidad Vial: Abordar conceptos de planificación de rutas, análisis de tráfico y soluciones para optimizar la circulación vehicular.
- Respuesta a Incidentes de Tránsito: Entrenar en técnicas de manejo de emergencias viales, primeros auxilios y coordinación con autoridades competentes.
- Mejora de la Calidad de Servicio: Enseñar estrategias para optimizar la atención al cliente, promover una conducta amigable y mantener altos estándares de calidad.

5.7.4.5. Difusión y participación

Utilizar plataformas de comunicación de la ESPOCH y medios locales para difundir la disponibilidad de las capacitaciones, además de invitar a estudiantes, profesionales, conductores y personal de servicio a participar en las capacitaciones, fomentando la diversidad de perspectivas.

5.7.4.6. Impacto positivo

- Los participantes adquirirán conocimientos sólidos en viabilidad vial, seguridad en el tránsito, calidad de servicio, mejorando su competencia y profesionalismo.
- La adopción de buenas prácticas de respuesta ante incidentes promoverá una cultura de seguridad e integridad en la comunidad.
- La capacitación en calidad de servicio beneficiará a la empresa al elevar la satisfacción del cliente y la reputación de la marca.

5.7.5. Satisfacción al cliente

5.7.5.1. *Plan de capacitación al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"*

Responsable: Gerente, Presidente y capacitadores contratados.

Duración

Capacitación mensual: Se realizará una capacitación mensual al personal administrativo de la Cooperativa para poder mejorar la experiencia del usuario.

Temáticas destinadas al personal administrativo de la Cooperativa.

- Servicio al Cliente y Habilidades Interpersonales
- Atención al cliente y habilidades de comunicación
- Enseñar al personal administrativo cómo interactuar de manera cortés y profesional con los usuarios.
- Resolución de conflictos y situaciones difíciles.
- Concientización sobre la diversidad y la inclusión
- Sensibilizar al personal administrativo sobre la importancia de respetar la diversidad cultural y la inclusión en el transporte público.
- Ayudar a desarrollar habilidades para tratar a todos los usuarios con respeto y empatía.
- Manejo de situaciones difíciles
- Capacitar al personal administrativo en cómo lidiar con usuarios molestos, situaciones de seguridad y casos de acoso.
- Manejo del estrés y el cansancio
- Enseñar técnicas de manejo del estrés y la fatiga para garantizar una atención al cliente de excelencia.

5.7.5.2. *Plan de sondeo a través de encuestas de percepción al usuario para verificar la satisfacción del cliente, en el servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor".*

Responsable: Secretario y vocales de las comisiones.

Duración

- Control mensual: Se realizará un control mensual en dos unidades distintas cada mes del año para verificar la satisfacción del usuario, el último mes del año se realizará el control a tres unidades para completar la verificación de las 25 unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor"

Objetivo

Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte intraprovincial en los indicadores de: puntualidad, infraestructura, accesibilidad, seguridad y satisfacción del usuario, luego de haber aplicado todos los planes de propuesta expuestos, obteniendo información valiosa para identificar áreas de mejora y manteniendo la calidad del servicio.

5.7.5.3. *Pasos del Plan*

➤ **Definición de Objetivos y Público Objetivo**

Establecer claramente los objetivos de la encuesta, como medir la satisfacción general, identificar áreas de mejora, evaluar la puntualidad, después definir el público objetivo que son los usuarios regulares del servicio de transporte intraprovincial de la cooperativa.

➤ **Diseño del Cuestionario**

La creación de un cuestionario con preguntas que aborden diversos aspectos del servicio, como la comodidad, la seguridad, la puntualidad, el trato del personal, la limpieza, etc, el cual incluye preguntas cerradas (con opciones de respuesta) y preguntas abiertas (para comentarios detallados).

➤ **Selección de la Muestra**

Determinar el tamaño de la muestra considerando la población total de usuarios, el nivel de confianza deseado y seleccionar una muestra aleatoria representativa de usuarios en las diferentes rutas o frecuencias.

➤ **Metodología de Recolección de Datos**

Utilizar una combinación de métodos, como encuestas en línea, entrevistas telefónicas y encuestas en puntos de venta de boletos, para alcanzar a diferentes segmentos de usuarios.

➤ **Implementación**

- Lanzar la encuesta a través de la plataforma en línea elegida.
- Realizar entrevistas telefónicas con una muestra de usuarios.
- Realizar encuestas presenciales en el Terminal Intraprovincial de la ciudad de Riobamba.

➤ **Análisis de Datos**

Analizar las respuestas de las encuestas cerradas utilizando herramientas estadísticas para calcular promedios, porcentajes y desviaciones estándar, luego categorizar los comentarios de las preguntas abiertas para identificar problemática o temas de urgente atención.

➤ **Generación de Resultados**

La creación de un informe detallado que incluya los resultados cuantitativos y cualitativos, adjunto de presentaciones con gráficos, tablas o visualizaciones para resaltar las observaciones más importantes.

➤ **Conclusiones y Recomendaciones**

Se Identifica las áreas de fortaleza y debilidad del servicio basándose en los resultados, con las

respectivas recomendaciones específicas para mejorar los aspectos insatisfactorios, manteniendo o reforzando los aspectos positivos.

➤ **Comunicación de Resultados**

La presentación de los resultados se realizará en una asamblea general en donde los directivos de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", compartirán los datos al talento humano y se tomará decisiones en beneficio de la Cooperativa.

Acciones de Mejora y Seguimiento

- Implementar las recomendaciones aceptadas por la directiva.
- Establecer un sistema de seguimiento para evaluar si las mejoras implementadas tienen un impacto positivo en la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo.

Este plan de sondeo a través de encuestas de percepción al usuario permitirá obtener información valiosa sobre la satisfacción de los clientes en el servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", para tomar medidas concretas en busca de la excelencia en el servicio al cliente.

CAPITULO V

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Luego de investigar la situación actual de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", se establece que en los siguientes parámetros como: la Infraestructura no cuentan con requisitos mínimos establecidos en el RTIPP por parte de la ANT como oficinas de servicio, boleterías, andenes personalizados, oficinas en buen estado y sede en buenas condiciones, en este sentido es un punto crítico para la cooperativa ya que tiene un 0% de cumplimiento en temas de infraestructura, de igual manera en requisitos mínimos para las unidades tenemos un cumplimiento del 68, 63% que es un nivel medio pero con un amplio margen de mejora para la cooperativa puesto que son requisitos mínimos y debe haber un cumplimiento superior para la excelencia del servicio. Por otra parte, en la Norma INEN 1668 se realizó la verificación de las 20 unidades operativas en donde se encontró que el 79,46% cumple con los requisitos para carrocerías metálicas de buses interprovinciales, además se debe acotar que son 25 unidades registradas operativas por parte de la ANT sin embargo 5 unidades se encuentran en diferentes trámites como matriculación, cambio de socio, cambio de unidad, fuera de servicio y en mantenimiento respectivamente. Por último en el tema de Talento Humano su directiva no se encuentra capacitada de acuerdo al cargo que desempeña en la misma, además de que los conductores, ayudantes, socios, y directivos no realizan las gestiones ni la logística para integrar los diversos cursos de capacitación que imparte la ANT, la Dirección de Movilidad del cantón Riobamba, la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Guano, entre otros; ya que el 48% del Talento Humano de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", no cuenta con cursos de capacitación especialmente en temas de seguridad, transporte, servicio al cliente, entre otros
- Después de una exhaustiva evaluación de la calidad del servicio a través de encuestas al usuario, se obtiene una cifra del 65, 68% de satisfacción, en donde la calificación de satisfecho, la cual se identifica con el número 3 tiene el mayor porcentaje de satisfacción con un 50%, además los datos extraídos por las fichas de observación, fichas de inspección y fichas de conteo de pasajeros en la situación actual nos dan un resultado del 50,02% de cumplimiento. Con estos dos resultados realizamos una evaluación integral en donde obtenemos un resultado del 53,15%, lo cual nos indica que existe un cumplimiento medio en el servicio de transporte de pasajeros en la cooperativa siendo un problema inminente, ya que los usuarios que ocupan el servicio no se encuentran conformes y preferirían optar por el servicio de otra cooperativa para evitar todas estas molestias existentes en la

cooperativa, al carecer de varios requisitos que exige la NORMA INEN 1668 y el RTIPP para el transporte público intraprovincial.

- A Ante los inconvenientes que evidenciamos en la evaluación del servicio de transporte público intraprovincial-caso Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, se propone las siguientes estrategias: en el indicador de puntualidad se realizará un monitoreo a todas las unidades a través de un sistema de rastreo satelital mediante dispositivos GPS esto en alianza con la Empresa Ecuatrack posible proveedor de este servicio, ya que en la actualidad el 35% de la unidades no cumplen sus frecuencias de manera puntual en sus distintas rutas. Por otra parte, en el indicador de infraestructura se realizará un control para verificar los requerimientos mínimos establecidos tanto en la Norma INEN 1668 y en el RTIPP en todas las unidades que se encuentran en servicio, también se realizará un control vehicular para poder determinar los distintos tipos de mantenimiento: preventivo, predictivo y correctivo que requieran las unidades. Igualmente se realizará las gestiones pertinentes con el GADM de Guano y la Dirección Municipal de Tránsito para poder tener paradas establecidas por todas las comunidades del cantón Guano que la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, brinda el servicio de transporte, las cuales son: San Rafael, Tomapamba, Santa Lucia, Silveria, Calshi, Sanjapamba, 4 Esquinas, Pulinguí, Tunsalao, Laturún, Batzacón, Sigsipamba, Uchanchi, Santa Teresita, Urbina, San Rafael, Hierba Buena, San Andrés, y La Esperanza, con el objetivo de mejorar la satisfacción al usuario, ya que en la actualidad existe un 75% en el cumplimiento de paradas establecidas en las distintas rutas de la cooperativa, además se realizara las gestiones pertinentes con el GADM de Riobamba y la Dirección de Movilidad de Riobamba para poder realizar mejoras en la infraestructura del terminal intraprovincial de Riobamba, ya que en la actualidad existe un 0% de cumplimiento en todos los parámetros establecidos por el RTIPP: boletería, andenes personalizados, adecuaciones para las personas con capacidades especiales y sede en buen estado. Asimismo, en el indicador de accesibilidad se realizará la gestión con la Empresa Ecuatrack posible proveedor del sistema de rastreo satelital para la creación de una aplicación móvil de información al usuario con el que podrán obtener información en tiempo real de las unidades en sus distintas rutas. En el indicador de seguridad se realizarán las distintas capacitaciones en temas referentes a siniestros de tránsito y calidad de servicio a todo el Talento Humano de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, mediante alianzas y convenios con la ESPOCH, las cuales se realizarán de manera semestral cada año, ya que en la actualidad existe un 48% de todo el Talento Humano de la Cooperativa que no tiene conocimiento en temas de seguridad. Por último, tenemos el indicador de satisfacción del cliente en donde se realizará una evaluación mensual del servicio de transporte de la Cooperativa mediante un plan de sondeo a través de encuestas de percepción al usuario para verificar la satisfacción del cliente, ya que en la actualidad los usuarios de la Cooperativa se

encuentran satisfechos con el servicio de transporte en un 65,68%, y nos permitirá en el futuro tomar acciones correctivas.

6.2. Recomendaciones

- Se debe abordar de manera inmediata los problemas en la infraestructura, las unidades y talento humano evidenciado en la situación actual, ya que los diferentes incumplimientos podrían ocasionar sanciones económicas o administrativas por parte de la ANT y los diferentes entes de control.
- La problemática de satisfacción al usuario requiere una atención inmediata a través de la propuesta, puesto que al realizar una evaluación integral del servicio de transporte tiene un cumplimiento medio que no busca la excelencia del servicio.
- Se debe aplicar de manera inmediata la propuesta de modelo de mejoramiento del servicio de transporte público intraprovincial de la Cooperativa de Transportes “El cóndor”, ya que ante los bajos niveles de cumplimiento y la satisfacción media de los usuarios, se podrían ver reflejados en su rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdo Ministerial No. 145 del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Ecuador, que establece el Reglamento de Operación del Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros en el Ecuador. (2019). Recuperado de: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0860001360001_ACUERDO%20MINISTERIAL%20145%20\(2\).pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0860001360001_ACUERDO%20MINISTERIAL%20145%20(2).pdf)
2. Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449. (2018). Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
3. Código Civil de Ecuador. (2019) Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-cod-civil.pdf
4. "Developing a Methodology for Measuring the Service Quality of Public Transport" de Alok Kumar Jaiswal y Durga Prasad Dube. (2019). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/334422496_Developing_a_Methodology_for_Measuring_the_Service_Quality_of_Public_Transport
5. "Development of public transport service quality indicators" de Zillur Rahman y Xiaoyue Cathy Liu. Publicado en el Journal of Public Transportation. (2021). Recuperado de: <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1457&context=jpt>
6. "Developing Public Transport Quality of Service Indicators for the Gauteng Province of South Africa" de Muhammed A. Bila y Samuel T. Chitja. Publicado en el Journal of Transport Literature. (2018). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/324045888_Developing_Public_Transport_Quality_of_Service_Indicators_for_the_Gauteng_Province_of_South_Africa
7. "Evaluation of bus rapid transit system: a case study of Delhi" de Himanshu Gupta y Dinesh Kumar. Publicado en el Journal of Public Transportation. (2019). Recuperado de: <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1865&context=jpt>
8. "Evaluation of Public Transport Service Quality Using Multicriteria Decision Making Techniques" de Onur Kesten y Umut Rifat Tuzkaya. Publicado en el Journal of Public Transportation. (2019). Recuperado de: <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1318&context=jpt>
9. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2019). Anuario de estadísticas de transporte 2019. Quito: INEC. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Transporte/Anuario_Transporte_2019.pdf

10. International Association of Public Transport (UITP). (2019). Global Transport Outlook 2019: Three scenarios for the future of mobility. Recuperado de: <https://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/Global%20Transport%20Outlook%202017.pdf>
11. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2018). Encuesta de movilidad urbana de Quito, Guayaquil y Cuenca 2018. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuestas/Sociales/Movilidad_Urbana/Informe_Movilidad_Urbana_Quito_Guayaquil_Cuenca_2018.pdf
12. International Transport Forum. (2018). Transport Outlook 2018: Automation, fragmentation and the provision of sustainable mobility. Recuperado de: <https://www.itf-oecd.org/transport-outlook-2018>
13. Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Ecuador: Esta ley establece las normas generales que regulan el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial en Ecuador, incluyendo las obligaciones de las empresas de transporte y las autoridades competentes. (2019). Recuperado de: https://www.senplades.gob.ec/sites/default/files/documents/ley_de_transito_y_seguridad_vial_0.pdf
14. Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 905. (2018). Recuperado de: https://www.senplades.gob.ec/sites/default/files/documents/ley_de_transito_y_seguridad_vial_0.pdf
15. Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO). (2018). Estudio de demanda del transporte público urbano. Quito: MTO. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/ESTUDIO-DE-DEMANDA-DEL-TRANSPORTE-PUBLICO-URBANO.pdf>
16. Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO). (2020). Informe anual 2019. Quito: MTO. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/Informe-Anual-2019.pdf>
17. Observatorio Ciudadano de la Movilidad de Quito. (2019). Informe de percepción de la movilidad en Quito 2019. Quito: Observatorio Ciudadano de la Movilidad de Quito. Recuperado de: <https://www.quito.gob.ec/observatorio/wp-content/uploads/sites/43/2019/07/Informe-de-Percepcion-de-la-Movilidad-en-Quito-2019.pdf>

18. Organización Latinoamericana de Energía (OLADE). (2020). Situación del transporte en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://www.olade.org/documentos/actualizacion-perspectivas-energeticas-regionales-2020/>
19. "Performance Measurement of Urban Public Transport: A Literature Review" de Manfred Boltze, Mario Martín, et al. Publicado en el Journal of Transport Literature. (2019). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/288511489_Performance_Measurement_of_Urban_Public_Transport_A_Literature_Review
20. "Performance Indicators for Public Transport" de la Asociación Internacional de Transporte Público (UITP). (2019). Recuperado de: <https://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/Performance%20Indicators%20for%20Public%20Transport.pdf>
21. "Quality Indicators for Public Transport Services: A Review" de David Hensher, Corinne Mulley y John Rose. Publicado en el Journal of Public Transportation. (2019). Recuperado de: <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1223&context=jpt>
22. Reglamento de Operación del Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros en el Ecuador. (2019). Recuperado de: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0860001360001_ACUERD_O%20MINISTERIAL%20145%20\(2\).pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0860001360001_ACUERD_O%20MINISTERIAL%20145%20(2).pdf)
23. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2021). Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2022. Quito: SENPLADES. Recuperado de: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/PNBV-Versi%C3%B3n-definitiva-22-abril.pdf>
24. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2019). Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2022. Recuperado de: <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2017-2022/>
25. Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE). (2021). Transporte público. Recuperado de: <https://siise.gob.ec/temas/transporte-publico/>
26. Transport & Environment. (2020). Public Transport in European Cities: Greenhouse Gas Emissions and Air Pollutant Exposure. Recuperado de: <https://www.transportenvironment.org/publications/public-transport-european-cities-greenhouse-gas-emissions-and-air-pollutant>
27. "The development and use of public transport service quality indicators" de Michael G.H. Bell, John D. Nelson y Roger L. Garrett. Publicado en el Journal of Transport Economics and Policy. (2018). Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/20053743>

28. Unión Internacional de Transporte Público (UITP). (2019). El transporte público en América Latina: evaluación de la calidad de servicio. Recuperado de:
<https://www.uitp.org/publications/transporte-publico-en-america-latina-evaluacion-calidad-servicio/>
29. United Nations. (2019). Sustainable Development Goal 11: Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable. Recuperado de:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/cities/>
30. "Urban public transport indicators: A review of recent literature" de Lemaire, André y Martens, Karel. Publicado en el Journal of Public Transportation. (2022). Recuperado de:
<https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1705&context=jpt>
31. World Bank. (2021). Urban transport in developing countries. Recuperado de:
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/23645>



ANEXOS:

ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN			
UNIDADES			
  			
1) DATOS DE LA INSPECCIÓN			
Fecha	11-06-2023	Responsable de la inspección:	Bryan Uvidia
Provincia	Chimborazo	Ciudad:	Riobamba
Nombre del terminal o parada	Terminal Intraprovincial de Riobamba.	Dirección del terminal o parada:	88XF+P9P, Av. Canónigo Ramos, Riobamba
2) INFORMACION DE LA OPERADORA INSPECCIONADA			
Nombre de la operadora	Cooperativa de Transportes " El Cóndor "	Nombre del representante legal:	Duchi Sepa Sergio Rosendo.
3) INFORMACION DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.			

Placa del vehículo						
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.						
N° disco del vehículo						
Kit de seguridad de transporte (C.O cláusula 7.1.num.13)	Instalado y operativo.		Instalado y no operativo.		No instalado.	
4) VERIFICACION DE RUTAS Y FRECUENCIAS						
Ruta (Art.18 RTIPP)	Origen		Destino			
	Cumple		No cumple			
Frecuencia (Art.18 RTIPP)		Cumple		No cumple		
5) VERIFICACION DE TARIFAS						
Tarifa \$	Autorizada por ANT		Preferencial		Real cobrada según boleto.	
TALENTO HUMANO						
6) INFORMACION DEL CONDUCTOR Y AYUDANTE						
Nombre del conductor:						
Tipo de licencia:						
Cursos de capacitación:						
Nombre del ayudante:						
Cursos de capacitación:						

El conductor y ayudante muestran respeto y trato cordial hacia los pasajeros	SI		NO	
El conductor y/o el ayudante colaboran con el personal de inspección	SI		NO	
7) VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS				
Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo (Art. 38 RTIPP)	SI		NO	
Cumplen con todos los requisitos los boletos de viaje	SI		NO	
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI		NO	
El vehículo cuenta con el número de luces exigidas y funcionan perfectamente (Art.32 lit 5.3 RTIPP)	SI		NO	
El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el reglamento(1,6mm) (Art.32 lit 5.2 RTIPP)	SI		NO	

El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales (Art.32 lit 5.1 RTIPP)	SI		NO	
El vehículo se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje Ej.: vidrios rotos, faros rotos	SI		NO	
Se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes) (Art 34. lit I RTIPP)	SI		NO	
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad (Art 32. lit N RTIPP)	SI		NO	
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios (Art 32. lit O RTIPP)	SI		NO	
La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	SI		NO	

INFRAESTRUCTURA

La Cooperativa cuenta con su oficina propia en el terminal intraprovincial.	SI		NO	
La Cooperativa cuenta con su propia boletería, dentro del terminal intraprovincial.	SI		NO	
La Cooperativa cuenta con una sede de acuerdo con la normativa de ANT.	SI		NO	
La Cooperativa cuenta con un andén personalizado en el terminal intraprovincial.	SI		NO	
La Cooperativa cuenta con su oficina en el terminal intraprovincial en buenas condiciones.	SI		NO	
La Cooperativa cuenta con divisiones de servicio en su oficina, tanto para el traslado de pasajeros y encomiendas	SI		NO	
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI		NO	

Las oficinas y boleterías de la Cooperativa cuentan con accesos para las personas con capacidades especiales.	SI		NO	
NORMA INEN 1668				
ESPECIFICACIONES				
ESTADO DE VENTANAS Y PARABRISAS: RAYONES, TRIZADURAS, ROTOS, INEXISTENCIA	SI		NO	
ESTADO DE LA CARROCERIA Y SUS ELEMENTOS: RAYONES, HUNDIMIENTOS, FALTANTES DE PIEZAS	SI		NO	
TIPO DE PISO DE LA UNIDAD: LISO, RUGOSO,				

ANTIDESLIZANTE				
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
Ventanas				
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	Cumple		No cumple	
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	Cumple		No cumple	
Puertas de servicio				
Altura mínima: 2 000 mm	Cumple		No cumple	
Ancho libre mínimo: } 900 mm puerta delantera y 1 000 mm segunda y tercera puerta.	Cumple		No cumple	
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	Cumple		No cumple	

Dimensiones internas del vehículo				
Alturas internas: Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.	Cumple		No cumple	
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm	Cumple		No cumple	
Peldaños				
Número máximo: 3	Cumple		No cumple	
Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm	Cumple		No cumple	

Asideros: 2 asideros fijados en entradas y salidas.	Cumple		No cumple	
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple		No cumple	
Asiento del conductor				
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple		No cumple	
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple		No cumple	
Profundidad: Entre 400 mm y 500 mm	Cumple		No cumple	
Altura mínima del espaldar: 500 mm sin considerar el apoya cabezas.	Cumple		No cumple	

Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple		No cumple	
Asientos para pasajeros				
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple		No cumple	
Profundidad mínima: 400 mm	Cumple		No cumple	
Asientos continuos: 450 mm	Cumple		No cumple	
Altura desde el piso a la base del asiento: 400 mm	Cumple		No cumple	
Ancho mínimo de espaldar: 400 mm	Cumple		No cumple	
Altura total del asiento: 900 mm	Cumple		No cumple	
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple		No cumple	

Corredor central: Ancho mínimo de 600 mm	Cumple		No cumple	
Asideros: Verticales y horizontales tubulares entre 25 mm y 40 mm de diámetro	Cumple		No cumple	
OBSERVACIONES:				

ANEXO B: ENCUESTA



Encuesta de Satisfacción al Cliente - Cooperativa de Transportes “El Cóndor”

Objetivo: Medir la calidad del servicio de transporte público intraprovincial de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”, en sus distintos indicadores: puntualidad, infraestructura, accesibilidad, seguridad y satisfacción de los usuarios.

Agradecemos que te tomes unos minutos para completar esta encuesta de satisfacción. Tu opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar nuestros servicios. Por favor, selecciona la opción que mejor represente tu experiencia.

- **Datos personales:**

a) Nombre: _____

b) Edad: _____

- **PREGUNTA INTRODUCTORIA: ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa de Transportes “El Cóndor”?**

a) Diariamente

b) Varias veces a la semana

c) Una vez a la semana

d) Menos de una vez a la semana

e) Ocasionalmente

INDICADORES	PREGUNTA Por favor, califica del 1 al 5, donde 1 es "Muy insatisfecho/a" y 5 es "Muy satisfecho/a"	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
PUNTUALIDAD	1. ¿La Cooperativa de Transportes "¿El Cóndor", mantiene informado a los usuarios sobre las frecuencias establecidas?					
	2. ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cumple con las frecuencias establecidas?					
	3. ¿La Cooperativa de Transportes "¿El Cóndor", llega en los tiempos establecidos a las diferentes paradas?					
INFRAESTRUCTURA	4. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con flota vehicular moderna?					
	5. ¿Las paradas de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con una infraestructura adecuada?					
	6. ¿En el terminal de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", venden boletos con los precios establecidos por la ANT?					
ACCESIBILIDAD	7. ¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor, cuenta con paradas establecidas?					
	8. ¿La Cooperativa de Transportes "¿El Cóndor", cuenta con una boletería en el terminal intraprovincial?					
	9.¿La Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cumple con las rutas establecidas en su contrato de operación?					
SEGURIDAD	10. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con el kit de seguridad instalado y operativo en caso de incidentes o siniestros durante el viaje?					
	11. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", respetan los límites de velocidad?					
	12. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", cuentan con cinturones de seguridad en todos sus asientos?.					
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.	13. ¿Cuándo un usuario de la tercera edad o con capacidades especiales tiene alguna dificultad los señores ayudantes y conductores, muestran algún interés para resolver el problema?					
	14. ¿Los señores conductores reciben con amabilidad y calidez a los pasajeros?					
	15. ¿Los señores conductores respetan las tarifas preferenciales?					
	16. ¿Los señores conductores ayudan a ubicar los bultos y/o encomiendas que llevan los usuarios?					

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN! TUS RESPUESTAS NOS AYUDARÁN A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO

ANEXO C: CUADRO DE TRABAJO COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDOR"

RUTAS	FRECUENCIAS.
Urbina-San Rafael-Tomapamba-Santa Lucia-Silveria-Calshi-Sanjapamba-4 Esquinas-Pulinguí-Tunsalao-Laturun-Batzacón-Sigsipamba-Riobamba	05h30,05h40,05h50,06h00,06h05,06h10,06h15,06h20,06h25,06h30,06h35,06h40,06h45,06h50,07h00,07h15,07h30,07h50,08h15,08h40,09h15,09h50,10h20,11h00,11h40,12h00,12h30,13h00,13h30,14h00,14h30,15h00,15h30,16h00,16h30,17h00,17h30,18h00,18h30,19h00.
Riobamba-Sigsipamba-Batzacón-Laturun-Tunsalao-Pulinguí- 4 Esquinas-Sanjapamba-Silveria-Calshi Santa Lucia-Tomapamba-San Rafael-Urbina	06h20,06h30,06h45,07h00,07h30,08h10,08h50,09h30,10h10,10h50,11h20,11h50,12h20,12h50,13h05,13h20,13h35,13h50,14h00,14h15,14h30,15h00,15h30,16h00,16h30,17h00,17h10,17h20,17h30,17h40,17h55,18h10,18h25,18h40,19h00,19h30,20h00,20h30,21h00,21h30.
Pulingui-Riobamba-Cumandá	Solo Viernes: 05h30,18h30
Cumandá-Riobamba-Pulingui	Solo Sábado: 04h15
Uchanchi-Riobamba	06h10
Riobamba-Uchanchi	18h45,19h00
Pulingui-Riobamba-Alausí	Solo Viernes: 17h45 Solo Domingo: 05h15
Alausí-Riobamba-Pulinguí	Solo Sábado: 04h45 Solo Domingo: 17h00
Pulinguí-Riobamba-Cumandá-La Isla	Solo Domingo: 03h30
Las Isla-Cumandá-Riobamba-Pulinguí	Solo Domingo: 16h00
Pulinguí-Santa Teresita-Guano-Riobamba-Guamote	Solo Jueves: 03h30,04h30
Guamote-Riobamba-Guano- Santa Teresita-Pulinguí	Solo Jueves: 13h45,17h00

Urbina-San Rafael-Calshi-Hierba Buena-La Esperanza-San Andrés guano	06h15,07h15
Guano, San Andrés, La Esperanza, Hierba Buena, Calshi-San Rafael-Urbina	12h30, 17h30
Santa Lucia-Unidad Educativa San Andrés	06h40
Unidad Educativa San Andrés-Santa Lucia.	13h20,13h40

ANEXO D: NOMINA DE LOS ACTUALES SOCIOS DE LA COOPERATIVA " EL CONDOR"



COOPERATIVA DE TRANSPORTE "EL CONDOR"

**FUNDADA EL 15 DE ENERO DE 1974
ACUERDO MINISTERIAL N° 2090**

DIRECCIÓN: COMUNIDAD PULINGUI JUNTO AL PARQUE CENTRAL



NOMINA DE LOS ACTUALES SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EL CÓNDOR QUE CONSTAN EN EL ARCHIVO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CEDULA DE IDENTIDAD			
01	URQUIZO QUINZO CARLOS EDELBERTO	0601889306			
02	CISA GUZMAN GUILLERMO PATRICIO	06020881864			
03	FLORES CAYAMBE RAFAEL	0601114960			
05	LEMA JAYA SEGUNDO ANTONIO	0602694531			
06	SEGUNDO AGUSTÍN PACHECO OCHOG	0603544438			
07	PACHECO GUZMAN SEGUNDO PASCUAL	0600224414			
08	AILLA ACAN JUAN RAMÓN	0602653826			
09	VICTOR JARA CHACHA	0602458697			
10	GUAMANSI CONGACHA LUIS	0600892756			
11	GUZMÁN GUAMÁN SEGUNDO RAFAEL	0601237449			
12	HERNIN DAVID CAYAMBE GUAMANSI	0605380617			
13	TACURI TACURI HUGO DAVID	0605143940			
14	DÍAZ AGUAGALLO CARLOS MANUEL	0600892855			
16	GUARANGA SEPA MAYRA EULALIA	0604067900			
18	OCHOG CAIZA SEGUNDO AGUSTIN	0604163774			
19	PALAG PACA SEGUNDO ALFONSO	0603402876			
21	CUJÍ CHOTO SEGUNDO CARLOS	0602834459			
22	GUAMANSI LEMA GALO PATRICIO	0603624370			
24	CHARCO OCHOG SEGUNDO ENRIQUE	0602218067			
25	GUAMÁN TOAZA SEGUNDO MANUEL	0601332323			
26	JARA DUCHE JORGE DAVID	0604190801			
27	EDGAR IVÁN QUISIGUIÑA BARAHONA	0602775835			
28	PACA JAYA JULIO GUALBERTO	0604305573			

ANEXO E: FICHAS DE OBSERVACIÓN APLICADAS A LOS 20 VEHICULOS OPERATIVOS DE LOS 23 QUE CONSTAN EN LA ANT-CHIMBORAZO.

DISCO 01

FICHA DE OBSERVACIÓN

UNIDADES



1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha	11-06-2023	Responsable de la inspección:	Bryan Uvidia
Provincia	Chimborazo	Ciudad:	Riobamba
Nombre del terminal o parada	Terminal Intraprovincial de Riobamba.	Dirección del terminal o parada:	88XF+P9P, Av. Canónigo Ramos, Riobamba

2) INFORMACION DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de Transportes " El Cóndor "	Nombre del representante legal:	Duchi Sepa Sergio Rosendo.
------------------------	---	---------------------------------	-----------------------------------

3) INFORMACION DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo	SAC-0963					
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI					
N° disco del vehículo	01					
Kit de seguridad de transporte (C.O cláusula 7.1.num.13)	Instalado y operativo.	✓	Instalado y no operativo.		No instalado.	
4) VERIFICACION DE RUTAS Y FRECUENCIAS						
Ruta (Art.18 RTIPP)	Origen		Destino			
	Cumple		No cumple			
Frecuencia (Art.18 RTIPP)		Cumple	✓	No cumple		
5) VERIFICACION DE TARIFAS						
Tarifa \$ 0.35	Autorizada por ANT	✓	Preferencial	\$0.18	Real cobrada según boleto.	\$ 0.35
TALENTO HUMANO						
6) INFORMACION DEL CONDUCTOR Y AYUDANTE						
Nombre del conductor:	CARLOS URQUIZO					
Tipo de licencia:	E					
Cursos de capacitación:	SI					
Nombre del ayudante:	PATTY SISA					
Cursos de capacitación:	NO					

El conductor y ayudante muestran respeto y trato cordial hacia los pasajeros	SI	✓	NO	
El conductor y/o el ayudante colaboran con el personal de inspección	SI	✓	NO	
7) VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS				
Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo (Art. 38 RTIPP)	SI		NO	✓
Cumplen con todos los requisitos los boletos de viaje	SI		NO	✓
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI	✓	NO	
El vehículo cuenta con el número de luces exigidas y funcionan perfectamente (Art.32 lit 5.3 RTIPP)	SI	✓	NO	
El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el reglamento(1,6mm) (Art.32 lit 5.2 RTIPP)	SI	✓	NO	

El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales (Art.32 lit 5.1 RTIPP)	SI	✓	NO	
El vehículo se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje Ej.: vidrios rotos, faros rotos	SI	✓	NO	
Se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes) (Art 34. lit I RTIPP)	SI	✓	NO	
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad (Art 32. lit N RTIPP)	SI	✓	NO	
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios (Art 32. lit O RTIPP)	SI	✓	NO	
La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	SI	✓	NO	

INFRAESTRUCTURA

La Cooperativa cuenta con su oficina propia en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su propia boletería, dentro del terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con una sede de acuerdo con la normativa de ANT.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con un andén personalizado en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su oficina en el terminal intraprovincial en buenas condiciones.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con divisiones de servicio en su oficina, tanto para el traslado de pasajeros y encomiendas	SI		NO	✓
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI		NO	✓

Las oficinas y boleterías de la Cooperativa cuentan con accesos para las personas con capacidades especiales.	SI		NO	✓
NORMA INEN 1668				
ESPECIFICACIONES				
ESTADO DE VENTANAS Y PARABRISAS: RAYONES, TRIZADURAS, ROTOS, INEXISTENCIA	SI		NO	✓
ESTADO DE LA CARROCERIA Y SUS ELEMENTOS: RAYONES, HUNDIMIENTOS, FALTANTES DE PIEZAS	SI		NO	✓
TIPO DE PISO DE LA UNIDAD: LISO, RUGOSO,	ANTIDESLIZANTE			

ANTIDESLIZANTE				
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
Ventanas				
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	Cumple	✓	No cumple	
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	Cumple	✓	No cumple	
Puertas de servicio				
Altura mínima: 2 000 mm	Cumple	✓	No cumple	
Ancho libre mínimo: } 900 mm puerta delantera y 1 000 mm segunda y tercera puerta.	Cumple	✓	No cumple	
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	Cumple	✓	No cumple	

Dimensiones internas del vehículo				
Alturas internas: Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.	Cumple	✓	No cumple	
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm	Cumple	✓	No cumple	
Peldaños				
Número máximo: 3	Cumple	✓	No cumple	
Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm	Cumple	✓	No cumple	

Asideros: 2 asideros fijados en entradas y salidas.	Cumple	✓	No cumple	
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple		No cumple	✓
Asiento del conductor				
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple	✓	No cumple	
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad: Entre 400 mm y 500 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura mínima del espaldar: 500 mm sin considerar el apoya cabezas.	Cumple	✓	No cumple	

Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	✓	No cumple	
Asientos para pasajeros				
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad mínima: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asientos continuos: 450 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura desde el piso a la base del asiento: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Ancho mínimo de espaldar: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura total del asiento: 900 mm	Cumple	✓	No cumple	
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	✓	No cumple	

Corredor central: Ancho mínimo de 600 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asideros: Verticales y horizontales tubulares entre 25 mm y 40 mm de diámetro	Cumple	✓	No cumple	
OBSERVACIONES:				

DISCO 02

**FICHA DE OBSERVACIÓN
UNIDADES**



1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha	11-06-2023	Responsable de la inspección:	Bryan Uvidia
Provincia	Chimborazo	Ciudad:	Riobamba
Nombre del terminal o parada	Terminal Intraprovincial de Riobamba.	Dirección del terminal o parada:	88XF+P9P, Av. Canónigo Ramos, Riobamba

2) INFORMACION DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de Transportes " El Cóndor "	Nombre del representante legal:	Duchi Sepa Sergio Rosendo.
------------------------	---	---------------------------------	-----------------------------------

3) INFORMACION DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo	AAW-0603
--------------------	-----------------

El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI					
N° disco del vehículo	02					
Kit de seguridad de transporte (C.O cláusula 7.1.num.13)	Instalado y operativo.	✓	Instalado y no operativo.		No instalado.	
4) VERIFICACION DE RUTAS Y FRECUENCIAS						
Ruta (Art.18 RTIPP)	Origen		Destino			
	Cumple		No cumple			
Frecuencia (Art.18 RTIPP)		Cumple	✓	No cumple		
5) VERIFICACION DE TARIFAS						
Tarifa \$ 1	Autorizada por ANT	✓	Preferencial	\$0.50	Real cobrada según boleto.	\$ 1
TALENTO HUMANO						
6) INFORMACION DEL CONDUCTOR Y AYUDANTE						
Nombre del conductor:	GUILLERMO CISA					
Tipo de licencia:	D					
Cursos de capacitación:	SI					
Nombre del ayudante:	N/A					
Cursos de capacitación:	N/A					

El conductor y ayudante muestran respeto y trato cordial hacia los pasajeros	SI	✓	NO	
El conductor y/o el ayudante colaboran con el personal de inspección	SI	✓	NO	
7) VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS				
Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo (Art. 38 RTIPP)	SI		NO	✓
Cumplen con todos los requisitos los boletos de viaje	SI		NO	✓
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI	✓	NO	
El vehículo cuenta con el número de luces exigidas y funcionan perfectamente (Art.32 lit 5.3 RTIPP)	SI	✓	NO	
El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el reglamento(1,6mm) (Art.32 lit 5.2 RTIPP)	SI	✓	NO	

El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales (Art.32 lit 5.1 RTIPP)	SI	✓	NO	
El vehículo se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje Ej.: vidrios rotos, faros rotos	SI	✓	NO	
Se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes) (Art 34. lit I RTIPP)	SI	✓	NO	
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad (Art 32. lit N RTIPP)	SI		NO	✓
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios (Art 32. lit O RTIPP)	SI		NO	✓
La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	SI	✓	NO	
INFRAESTRUCTURA				

La Cooperativa cuenta con su oficina propia en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su propia boletería, dentro del terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con una sede de acuerdo con la normativa de ANT.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con un andén personalizado en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su oficina en el terminal intraprovincial en buenas condiciones.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con divisiones de servicio en su oficina, tanto para el traslado de pasajeros y encomiendas	SI		NO	✓
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI		NO	✓

Las oficinas y boleterías de la Cooperativa cuentan con accesos para las personas con capacidades especiales.	SI		NO	✓
NORMA INEN 1668				
ESPECIFICACIONES				
ESTADO DE VENTANAS Y PARABRISAS: RAYONES, TRIZADURAS, ROTOS, INEXISTENCIA	SI		NO	✓
ESTADO DE LA CARROCERIA Y SUS ELEMENTOS: RAYONES, HUNDIMIENTOS, FALTANTES DE PIEZAS	SI	✓	NO	
TIPO DE PISO DE LA UNIDAD: LISO, RUGOSO,	ANTIDESLIZANTE			

ANTIDESLIZANTE				
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
Ventanas				
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	Cumple	✓	No cumple	
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	Cumple	✓	No cumple	
Puertas de servicio				
Altura mínima: 2 000 mm	Cumple	✓	No cumple	
Ancho libre mínimo: } 900 mm puerta delantera y 1 000 mm segunda y tercera puerta.	Cumple	✓	No cumple	
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	Cumple	✓	No cumple	

Dimensiones internas del vehículo				
Alturas internas: Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.	Cumple	✓	No cumple	
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm	Cumple	✓	No cumple	
Peldaños				
Número máximo: 3	Cumple	✓	No cumple	
Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm	Cumple	✓	No cumple	

Asideros: 2 asideros fijados en entradas y salidas.	Cumple	✓	No cumple	
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asiento del conductor				
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple	✓	No cumple	
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad: Entre 400 mm y 500 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura mínima del espaldar: 500 mm sin considerar el apoya cabezas.	Cumple		No cumple	✓

Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple		No cumple	✓
Asientos para pasajeros				
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad mínima: 400 mm	Cumple		No cumple	✓
Asientos continuos: 450 mm	Cumple		No cumple	✓
Altura desde el piso a la base del asiento: 400 mm	Cumple		No cumple	✓
Ancho mínimo de espaldar: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura total del asiento: 900 mm	Cumple	✓	No cumple	
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	✓	No cumple	

Corredor central: Ancho mínimo de 600 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asideros: Verticales y horizontales tubulares entre 25 mm y 40 mm de diámetro	Cumple	✓	No cumple	
OBSERVACIONES:				

DISCO 05

**FICHA DE OBSERVACIÓN
UNIDADES**



1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha	11-06-2023	Responsable de la inspección:	Bryan Uvidia
Provincia	Chimborazo	Ciudad:	Riobamba
Nombre del terminal o parada	Terminal Intraprovincial de Riobamba.	Dirección del terminal o parada:	88XF+P9P, Av. Canónigo Ramos, Riobamba

2) INFORMACION DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de Transportes " El Cóndor "	Nombre del representante legal:	Duchi Sepa Sergio Rosendo.
------------------------	---	---------------------------------	-----------------------------------

3) INFORMACION DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo	BAE-0535
--------------------	-----------------

El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI					
N° disco del vehículo	05					
Kit de seguridad de transporte (C.O cláusula 7.1.num.13)	Instalado y operativo.	✓	Instalado y no operativo.		No instalado.	
4) VERIFICACION DE RUTAS Y FRECUENCIAS						
Ruta (Art.18 RTIPP)	Origen		Destino			
	Cumple		No cumple			
Frecuencia (Art.18 RTIPP)		Cumple	✓	No cumple		
5) VERIFICACION DE TARIFAS						
Tarifa \$ 0.35	Autorizada por ANT	✓	Preferencial	\$0.18	Real cobrada según boleto.	\$ 0.35
TALENTO HUMANO						
6) INFORMACION DEL CONDUCTOR Y AYUDANTE						
Nombre del conductor:	SEGUNDO LEMA					
Tipo de licencia:	E					
Cursos de capacitación:	SI					
Nombre del ayudante:	N/A					
Cursos de capacitación:	N/A					

El conductor y ayudante muestran respeto y trato cordial hacia los pasajeros	SI	✓	NO	
El conductor y/o el ayudante colaboran con el personal de inspección	SI	✓	NO	
7) VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS				
Los pasajeros portan su boleto al ingresar al vehículo (Art. 38 RTIPP)	SI		NO	✓
Cumplen con todos los requisitos los boletos de viaje	SI		NO	✓
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI	✓	NO	
El vehículo cuenta con el número de luces exigidas y funcionan perfectamente (Art.32 lit 5.3 RTIPP)	SI	✓	NO	
El labrado mínimo de los neumáticos es el determinado por el reglamento(1,6mm) (Art.32 lit 5.2 RTIPP)	SI	✓	NO	

El vehículo tiene neumáticos sin reencauchar en los ejes direccionales (Art.32 lit 5.1 RTIPP)	SI	✓	NO	
El vehículo se encuentra en buen estado, sin daños visibles que podrían causar peligro durante el viaje Ej.: vidrios rotos, faros rotos	SI	✓	NO	
Se encuentran libres los pasillos del vehículo (sin bultos, equipajes o paquetes) (Art 34. lit I RTIPP)	SI	✓	NO	
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad (Art 32. lit N RTIPP)	SI	✓	NO	
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios (Art 32. lit O RTIPP)	SI		NO	✓
La unidad se encuentra pintada con los colores pertenecientes a la operadora autorizada	SI	✓	NO	

INFRAESTRUCTURA

La Cooperativa cuenta con su oficina propia en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su propia boletería, dentro del terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con una sede de acuerdo con la normativa de ANT.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con un andén personalizado en el terminal intraprovincial.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con su oficina en el terminal intraprovincial en buenas condiciones.	SI		NO	✓
La Cooperativa cuenta con divisiones de servicio en su oficina, tanto para el traslado de pasajeros y encomiendas	SI		NO	✓
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI		NO	✓

Las oficinas y boleterías de la Cooperativa cuentan con accesos para las personas con capacidades especiales.	SI		NO	✓
NORMA INEN 1668				
ESPECIFICACIONES				
ESTADO DE VENTANAS Y PARABRISAS: RAYONES, TRIZADURAS, ROTOS, INEXISTENCIA	SI		NO	✓
ESTADO DE LA CARROCERIA Y SUS ELEMENTOS: RAYONES, HUNDIMIENTOS, FALTANTES DE PIEZAS	SI		NO	✓
TIPO DE PISO DE LA UNIDAD: LISO, RUGOSO,	ANTIDESLIZANTE			

ANTIDESLIZANTE				
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
Ventanas				
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	Cumple	✓	No cumple	
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	Cumple	✓	No cumple	
Puertas de servicio				
Altura mínima: 2 000 mm	Cumple	✓	No cumple	
Ancho libre mínimo: } 900 mm puerta delantera y 1 000 mm segunda y tercera puerta.	Cumple	✓	No cumple	
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	Cumple	✓	No cumple	

Dimensiones internas del vehículo				
Alturas internas: Altura mínima en el corredor central: 2 000 mm medido en el eje central longitudinal del vehículo.	Cumple		No cumple	✓
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm	Cumple		No cumple	✓
Peldaños				
Número máximo: 3	Cumple	✓	No cumple	
Contrahuella de los peldaños interiores: Máximo 220 mm	Cumple	✓	No cumple	

Asideros: 2 asideros fijados en entradas y salidas.	Cumple	✓	No cumple	
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asiento del conductor				
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple	✓	No cumple	
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad: Entre 400 mm y 500 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura mínima del espaldar: 500 mm sin considerar el apoya cabezas.	Cumple	✓	No cumple	

Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	✓	No cumple	
Asientos para pasajeros				
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Profundidad mínima: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asientos continuos: 450 mm	Cumple	✓	No cumple	
Altura desde el piso a la base del asiento: 400 mm	Cumple	✓	No cumple	
Ancho mínimo de espaldar: 400 mm	Cumple		No cumple	✓
Altura total del asiento: 900 mm	Cumple	✓	No cumple	
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	✓	No cumple	

Corredor central: Ancho mínimo de 600 mm	Cumple	✓	No cumple	
Asideros: Verticales y horizontales tubulares entre 25 mm y 40 mm de diámetro	Cumple	✓	No cumple	
OBSERVACIONES:				

**4.1.3 FICHA DE CONTEO DE USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDO"**

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDO"

FICHA DE CONTEO DE PASAJEROS



FECHA:	2023-06-11 (DOMINGO)	
RUTA	FRECUENCIA	ASCENSO DE PASAJEROS
Urbina-San Rafael-Tomapamba-Santa Lucia-Silveria-Calshi-Sanjabamba-4 Esquinas-Pulinguí-Tunsalao-Laturun-Batzacón-Sigsipamba-Riobamba	05h30	15
	05h40	16
	05h50	18
	06h00	16
	06h05	20
	06h10	22
	06h15	23
	06h20	24
	06h25	25
	06h30	23
	06h35	20
	06h40	22
	06h45	23
	06h50	10
	07h00	8
	07h15	11
	07h30	10
	07h50	8
08h15	7	
08h40	14	

	09h15	7
	09h50	6
	10h20	8
	11h00	10
	11h40	7
	12h00	8
	12h30	10
	13h00	11
	13h30	20
	14h00	23
	14h30	26
	15h00	28
	15h30	31
	16h00	10
	16h30	7
	17h00	6
	17h30	8
	18h00	10
	18h30	7
	19h00	11
	PROMEDIO	14.725=15 pasajeros promedio en cada frecuencia del día Domingo
Riobamba-Sigsipamba- Batzacón-Laturun-Tunsalao- Pulinguí- 4 Esquinas- Sanjapamba-Silveria-Calshi Santa Lucia-Tomapamba-San Rafael-Urbina	06h20	22
	06h30	23
	06h45	10
	07h00	11
	07h30	11
	08h10	10
	08h50	18
	09h30	18
	10h10	14
	10h50	17

	11h20	16
	11h50	18
	12h20	10
	12h50	17
	13h05	8
	13h20	10
	13h35	11
	13h50	14
	14h00	17
	14h15	16
	14h30	18
	15h00	10
	15h30	17
	16h00	23
	16h30	25
	17h00	27
	17h10	29
	17h20	10
	17h30	11
	17h40	20
	17h55	23
	18h10	26
	18h25	28
	18h40	31
	19h00	10
	19h30	16
	20h00	10
	20h30	19
	21h00	16
	21h30	18
	PROMEDIO	16.95=17 pasajeros promedio en cada frecuencia del día Domingo

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDO R"

FICHA DE CONTEO DE PASAJEROS



FECHA:	2023-06-12 (LUNES)	
RUTA	FRECUENCIA	ASCENSO DE PASAJEROS
Urbina-San Rafael-Tomapamba-Santa Lucia-Silveria-Calshi-Sanjabamba-4 Esquinas-Pulinguí-Tunsalao-Laturun-Batzacón-Sigsipamba-Riobamba	05h30	19
	05h40	25
	05h50	28
	06h00	26
	06h05	32
	06h10	34
	06h15	23
	06h20	34
	06h25	35
	06h30	33
	06h35	30
	06h40	32
	06h45	23
	06h50	10
	07h00	18
	07h15	11
	07h30	10
	07h50	18
	08h15	12
08h40	14	

	09h15	17
	09h50	16
	10h20	18
	11h00	10
	11h40	38
	12h00	28
	12h30	30
	13h00	31
	13h30	30
	14h00	33
	14h30	36
	15h00	28
	15h30	31
	16h00	10
	16h30	17
	17h00	16
	17h30	18
	18h00	20
	18h30	17
	19h00	21
	PROMEDIO	23.3=24 pasajeros promedio en cada frecuencia del día Lunes.
Riobamba-Sigsipamba- Batzacón-Laturun-Tunsalao- Pulinguí- 4 Esquinas- Sanjapamba-Silveria-Calshi Santa Lucia-Tomapamba-San Rafael-Urbina	06h20	22
	06h30	23
	06h45	10
	07h00	31
	07h30	31
	08h10	30
	08h50	38
	09h30	38
	10h10	34
	10h50	37

	11h20	36
	11h50	28
	12h20	20
	12h50	27
	13h05	28
	13h20	20
	13h35	21
	13h50	25
	14h00	17
	14h15	16
	14h30	18
	15h00	10
	15h30	17
	16h00	23
	16h30	25
	17h00	37
	17h10	42
	17h20	40
	17h30	31
	17h40	30
	17h55	33
	18h10	36
	18h25	40
	18h40	31
	19h00	10
	19h30	16
	20h00	10
	20h30	19
	21h00	16
	21h30	18
	PROMEDIO	25.85=26 pasajeros promedio en cada frecuencia del día Lunes.

ANEXO F: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES "EL CÓNDOR"



Entrevistador: Bryan Uvidia

Entrevistado: Sr. Pascual Pacheco (Presidente de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor")

Fecha: 2023-06-20

Lugar: Terminal Intraprovincial de Riobamba.

1. ¿Qué opina usted sobre la infraestructura del Terminal Intraprovincial de Riobamba?

La verdad la infraestructura del terminal es deficiente debido a que los buses tenemos que ocupar espacios públicos tenemos que estacionarnos en las vías ya que no hay suficiente espacio para todas las unidades

2. En el RTIPP existe un artículo que nos dice que todos los buses interprovinciales deben tener boletería ¿por qué la Cooperativa de Transportes "El Condor" no cuenta con una boletería?

La ANT no presta mucha atención a las cooperativas de transporte por intraprovincial, por lo que no contamos con un espacio adecuado ya que no existe un lugar donde podamos construir una oficina el cual nos ayudaría a instalar una boletería, además el uso de los andenes del terminal intraprovincial son tarifados según las frecuencias que tengamos al día. poner la boletería

3. ¿En cuanto a la seguridad que opina usted sobre la velocidad permitida en carretera, los choferes de la Cooperativa respetan los límites?

Bueno lo que puedo manifestar es que gracias a dios no habido ningún siniestro considerable por parte de las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" ya que, en su mayoría, se podría decir que un 90% de choferes respetan los límites de velocidad para así precautelar la seguridad de los pasajeros,

4. ¿Qué piensa usted sobre el cumplimiento de las frecuencias y la puntualidad en las paradas?

En cuanto yo puedo constatar hay una comisión de vigilancia que se encarga de supervisar que la flota vehicular llegue a tiempo a las paradas, claro nada es perfecto, pero yo creo que un 80% somos puntuales, pero siempre debemos ir mejorando.

5. ¿Piensa usted que es accesible toda la información de las rutas y frecuencias a los usuarios?

La verdad en ese sentido no hemos tenido problemas ya que los usuarios regularmente son frecuentes y saben las rutas y frecuencias que brinda la Cooperativa, además de que hay fidelidad hacia nuestra Cooperativa ya que la mayoría son nuestros coterráneos de las parroquias rurales del catón Guano, para finalizar la Cooperativa de Transportes "El Cóndor", es la única que tiene su ruta hasta Urbina desde el Terminal Intraprovincial de Riobamba.

6. ¿Piensa usted que los señores choferes y ayudantes, o sea nuestro Talento Humano es atento y cordial con los usuarios?

Para serle sincero yo creo que los usuarios están satisfechos con nuestro servicio, ya que siempre lo demuestran con un saludo o un agradecimiento al utilizar nuestro servicio, claro que siempre hay algunos usuarios que por más que le brindemos un buen servicio no están conformes con nada, pero se podría decir que un 90% los usuarios están satisfechos con el servicio que presta las unidades de la Cooperativa de Transportes "El Cóndor".

7. Con todos estos indicadores expuestos ¿Qué propuestas de mejora se tiene para poder mitigar todas estas desviaciones en la Cooperativa de Transportes "El Cóndor" hay consensos entre dirigentes para tomar acciones correctivas?

La verdad no se ha tomado acciones correctivas porque el porcentaje de fiabilidad de nuestra Cooperativa sobrepasa el 80% en todos los indicadores expuestos en la entrevista, además de que el transporte intraprovincial es un transporte público muy abandonado en el tema de infraestructura, control, inversión, etc.

Pero los dirigentes siempre tratamos de motivar a nuestro Talento Humano para brindar el servicio de transporte de la mejor manera, para así tener mejores ingresos.

ANEXO G: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 30 / 11 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: BRYAN RENÉ UVIDIA VILLA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc.

1929-DBRA-UPT-2023



