



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

MODELO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL
TRANSPORTE PÚBLICO INTRAPROVINCIAL EN LAS
COOPERATIVAS ANDINA Y 20 DE DICIEMBRE DEL CANTÓN
GUANO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: DANGELY ESTEFANIA SALGUERO GIRÓN

DIRECTOR: ING. RUFFO NEPTALÍ VILLA UVIDIA

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Dangely Estefania Salguero Girón

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, Dangely Estefania Salguero Girón, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 27 de octubre de 2023



Dangely Estefania Salguero Girón

060488304-1

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO INTRAPROVINCIAL EN LAS COOPERATIVAS ANDINA Y 20 DE DICIEMBRE DEL CANTÓN GUANO**, realizado por la señorita: **DANGELY ESTEFANIA SALGUERO GIRÓN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-10-27
Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-10-27
Dra. María Del Carmen Moreno Albuja ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-10-27

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicar este trabajo de titulación a Dios por darme sabiduría y fortaleza en cada escalón de esta etapa (Filipenses 4:13) , a mis abuelitos Papilo y Mamini por sus consejos e impulsos, a mis padres Sandro y Myriam por el apoyo y la confianza que depositaron en mí, a mis hermanos Anahí y Mateo porque sus ocurrencias y risas me motivaron a ser su ejemplo, a mi persona especial Dennys Mejía gracias por estar a mi lado, cuidar de mí en todo momento y disfrutar de mis logros por más mínimos que sean, a mis ángeles de cuatro patas Baeley y Stitch quienes me acompañaron en cada etapa y con solo una mirada me impulsaron a seguir adelante, este logro no es mío es de todos ustedes MI MOTOR.

Dangely Salguero

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, a mi madre Myriam Girón por la constancia, la paciencia, los abrazos y mimos que me ha regalado cuando los he necesitado, a la carrera de Gestión del Transporte que me abrió sus puertas para educarme, a cada uno de los docentes que pasaron por mi camino universitario compartiendo sus conocimientos y formándome no solo profesionalmente sino como un buen ser humano con valores éticos, de manera especial al Ing. Ruffo Villa, a la Dra. María del Carmen Moreno e Ing. Jessica Moreno quienes me guiaron en este trabajo de titulación, de igual manera a mis amigos y compañeros con quienes creamos anécdotas y memorias que las guardaré siempre en mi corazón.

Dangely Salguero

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. <i>General</i>	3
1.2.2. <i>Específicos</i>	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	3
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>	4
1.3.4. <i>Justificación Académica</i>	4
1.4. Pregunta de Investigación.....	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes investigativos.....	5
2.2. Referencias Teóricas.....	6
2.2.1. <i>Transporte terrestre</i>	6
2.2.2. <i>Transporte público</i>	6
2.2.3. <i>Operación del transporte</i>	6
2.2.4. <i>Servicio de transporte público</i>	6
2.2.5. <i>Transporte público intraprovincial</i>	6
2.2.6. <i>Viaje</i>	7
2.2.7. <i>Calidad</i>	7
2.2.8. <i>Sistema de transporte público</i>	7

2.2.9.	<i>Intervalo del servicio</i>	8
2.2.10.	<i>Frecuencia del servicio</i>	8
2.2.11.	<i>Capacidad vehicular</i>	8
2.2.12.	<i>Reglamento Del Procedimiento De Intervención A Las Operadoras De Transporte Público Inter E Intraprovincial – Resolución_No_ ANT-NACDSGRD118-0000094</i>	8
2.2.13.	<i>Norma Internacional ISO 9001</i>	9

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	10
3.1.	Enfoque de investigación	10
3.1.1.	<i>Enfoque mixto</i>	10
3.2.	Alcance	10
3.2.1.	<i>Estudio descriptivo</i>	10
3.2.2.	<i>Estudio explicativo</i>	10
3.3.	Diseño	10
3.3.1.	<i>Diseño transversal no experimental</i>	10
3.4.	Tipo	11
3.4.1.	<i>Bibliográfica</i>	11
3.4.2.	<i>De campo</i>	11
3.5.	Métodos	11
3.5.1.	<i>Inductivo</i>	11
3.5.2.	<i>Analítico</i>	11
3.6.	Técnicas e instrumentos	12
3.6.1.	Técnicas	12
3.6.1.1.	<i>Observación</i>	12
3.6.1.2.	<i>Encuesta</i>	12
3.6.2.	Instrumentos	12
3.6.2.1.	<i>Ficha de observación</i>	12
3.6.2.2.	<i>Cuestionario</i>	12
3.7.	Población y muestra	13
3.7.1.	Población	13
3.7.2.	Muestra	13

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	14
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	14
4.1.1.	Cooperativa Andina	14
4.1.1.1.	<i>Gestión Organizacional</i>	14
4.1.1.2.	<i>Gestión Financiera</i>	15
4.1.1.3.	<i>Gestión de conductores y personal de apoyo</i>	17
4.1.1.4.	<i>Gestión de la prestación de servicio</i>	17
4.1.1.5.	<i>Gestión Operativa, Control y Seguridad</i>	26
4.1.2.	Cooperativa 20 de Diciembre	29
4.1.2.1.	<i>Gestión Organizacional</i>	29
4.1.2.2.	<i>Gestión Financiera</i>	30
4.1.2.3.	<i>Gestión de conductores y personal de apoyo</i>	31
4.1.2.4.	<i>Gestión de la prestación de servicio</i>	32
4.1.2.5.	<i>Gestión Operativa, Control y Seguridad</i>	41

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	44
5.1.	Título	44
5.2.	Antecedentes	44
5.3.	Introducción	44
5.4.	Modelo de gestión para el transporte público intraprovincial de las Cooperativas Andina y 20 de Diciembre del Cantón Guano	45
5.4.1.	<i>Gestión Organizacional</i>	45
5.4.1.1.	<i>Administración de las operadoras</i>	45
5.4.2.	<i>Gestión financiera</i>	48
5.4.3.	<i>Gestión de conductores y personal de apoyo</i>	50
5.4.4.	<i>Gestión de la prestación de servicio</i>	52
5.4.5.	<i>Gestión operativa control y seguridad</i>	55
5.5.	Resultados esperados	57

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1.	Conclusiones	58
6.2.	Recomendaciones	59

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1:	Instalaciones Cooperativa Andina.....	15
Tabla 4-2:	Gestión financiera Cooperativa Andina	15
Tabla 4-3:	Encuesta de satisfacción del personal operativo Cooperativa Andina	17
Tabla 4-4:	¿La cooperativa de transporte público del cantón Guano tiene paradas específicas para los pasajeros?.....	18
Tabla 4-5:	¿La cooperativa consta de una terminal para los pasajeros y vehículos?.....	19
Tabla 4-6:	¿Considera usted que la vía que utiliza la operadora se encuentra en buen estado?	20
Tabla 4-7:	¿Los vehículos que utiliza la operadora brindan accesibilidad y comodidad a los usuarios?.....	21
Tabla 4-8:	¿Según sus experiencias en la cooperativa Andina cómo calificaría su servicio?	22
Tabla 4-9:	¿Se ha sentido inseguro/a en algún momento cuando viaja en los buses de la operadora?	23
Tabla 4-10:	¿Está de acuerdo con el pasaje que cancela por este servicio de transporte?	24
Tabla 4-11:	¿Qué componentes debería mejorar la cooperativa?	25
Tabla 4-12:	Ficha de observación Cooperativa Andina.....	27
Tabla 4-13:	Instalaciones Cooperativa Andina.....	30
Tabla 4-14:	Gestión financiera Cooperativa 20 de Diciembre	30
Tabla 4-15:	Encuesta de satisfacción del personal operativo Cooperativa 20 de Diciembre ..	31
Tabla 4-16:	¿La cooperativa de transporte público del cantón Guano tiene paradas específicas para los pasajeros?.....	33
Tabla 4-17:	¿La cooperativa consta de una terminal para los pasajeros y vehículos?.....	34
Tabla 4-18:	¿Considera usted que la vía que utiliza la operadora se encuentra en buen estado?	35
Tabla 4-19:	¿Los vehículos que utiliza la operadora brindan accesibilidad y comodidad a los usuarios?.....	36
Tabla 4-20:	¿Según sus experiencias en la cooperativa 20 de Diciembre cómo calificaría su servicio?	37
Tabla 4-21:	¿Se ha sentido inseguro/a en algún momento cuando viaja en los buses de la operadora?	38
Tabla 4-22:	¿Está de acuerdo con el pasaje que cancela por este servicio de transporte?	39
Tabla 4-23:	¿Qué componentes deberían mejorar estas cooperativas?.....	40
Tabla 4-24:	Ficha de observación Cooperativa 20 de Diciembre.....	42
Tabla 5-1:	Matriz de la creación de la misión	46

Tabla 5-2:	Matriz de creación de la visión	46
Tabla 5-3:	Cronograma de documentación financiera.....	49
Tabla 5-4:	Matriz de mejora a los conductores y personal de apoyo.....	51
Tabla 5-5:	Estrategia No. 1 (Estado de la flota vehicular).....	52
Tabla 5-6:	Estrategia No. 2 (Capacitación a los conductores y colaboradores)	53
Tabla 5-7:	Estrategia No. 3 (Incrementación de paradas).....	54
Tabla 5-8:	Estrategia No. 4 (Nivel de calidad)	55
Tabla 5-9:	Estrategias para la mejora de la seguridad vehicular.....	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 4-1:	Organigrama funcional Cooperativa Andina.....	14
Ilustración 4-2:	Paradas Cooperativa Andina	18
Ilustración 4-3:	Terminal Cooperativa Andina	19
Ilustración 4-4:	Estado de la vía Cooperativa Andina	20
Ilustración 4-5:	Vehículos Cooperativa Andina.....	21
Ilustración 4-6:	Nivel de calidad Cooperativa Andina.....	22
Ilustración 4-7:	Inseguridad en viajes Cooperativa Andina.....	23
Ilustración 4-8:	Pasaje de Cooperativa Andina.....	24
Ilustración 4-9:	Componentes de transporte en la Cooperativa Andina.....	25
Ilustración 4-10:	Organigrama funcional Cooperativa 20 de Diciembre.....	29
Ilustración 4-11:	Paradas de la cooperativa 20 de Diciembre.....	33
Ilustración 4-12:	Terminal de pasajeros Cooperativa 20 de Diciembre.....	34
Ilustración 4-13:	Estado de la vía Cooperativa 20 de Diciembre.....	35
Ilustración 4-14:	Vehículos de la Cooperativa 20 de Diciembre	36
Ilustración 4-15:	Nivel de satisfacción de la Cooperativa 20 de Diciembre.....	37
Ilustración 4-16:	Inseguridad en el viaje Cooperativa 20 de Diciembre.....	38
Ilustración 4-17:	Pasaje Cooperativa 20 de Diciembre.....	39
Ilustración 4-18:	Componentes de transporte Cooperativa 20 de Diciembre	40
Ilustración 5-1:	Diagrama de relación de la Calidad de servicio	45
Ilustración 5-2:	Organigrama funcional de una operadora de transporte.....	47
Ilustración 5-3:	Nivel de satisfacción actual del personal operativo.....	50
Ilustración 5-4:	Nivel de satisfacción esperado del personal operativo	57

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA FLOTA VEHICULAR
- ANEXO B:** ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS VÍA ONLINE
- ANEXO C:** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL OPERATIVO
- ANEXO D:** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO E:** REGISTROS CONTABLES COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO F:** TICKET DE COBRO DE MULTAS Y SANCIONES
- ANEXO G:** RUC COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO H:** CERTIFICADO SEPS COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO I:** ESTATUTO DE LA COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO J:** COMPROBANTE DE PAGO DE IMPUESTO MUNICIPAL
- ANEXO K:** COMPROBANTE DE PAGO IESS
- ANEXO L:** DIRECTIVA DE LA COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE
- ANEXO M:** RUC COOPERATIVA ANDINA
- ANEXO N:** DIRECTIVA DE LA COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE
- ANEXO O:** IMPUESTO PREDIAL COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE

RESUMEN

Las Cooperativas Andina y 20 de Diciembre muestran poca empatía hacia el usuario y deficiencia en la calidad de servicio que ofertan en el Cantón Guano, ocasionando falta de confiabilidad y seguridad en los pasajeros al momento del viaje, por lo tanto, el principal objetivo de esta investigación fue proponer un modelo de gestión en el transporte público intraprovincial en las cooperativas Andina y 20 de Diciembre del cantón Guano con el fin de ofrecer eficacia y eficiencia en la calidad de servicio de estas operadoras. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto, utilizando herramientas importantes para su alcance como el estudio descriptivo y explicativo que permitieron la caracterización de este sistema de transporte, se utilizó además, un diseño transversal no experimental obteniendo datos actuales, se ha recabado información bibliográfica de diferentes normativas así como de campo para conseguir datos reales basándose en varios métodos, técnicas e instrumentos como son la encuesta hacia los usuarios y personal operativo y fichas de observación de las unidades de las operadoras. Gracias a esto se verificó que las operadoras no cumplen en su totalidad con la normativa vigente según el Reglamento del procedimiento de intervención a las cooperativas de transporte público inter e intraprovincial, resolución No. ANT- NACDSGRDi18-0000094, ya que presentan problemas a nivel directivo y organizacional, servicio al usuario, infraestructura y no cumplen requisitos financieros obligatorios de cada cooperativa. En este marco se concluye que no existe una distribución correcta de responsabilidades, que los pasajeros no tienen confianza, ni seguridad en las operadoras, por lo que se ha desarrollado un modelo de gestión accesible y sencillo basado en la norma ISO 9001 Y LA LOTTTS con el fin de conseguir la calidad total en las cooperativas.

Palabras clave: <TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL>, <GESTIÓN ORGANIZACIONAL>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <GESTIÓN OPERATIVA>, <TRANSPORTE PÚBLICO>, <OPERADORA>, <SERVICIO>, <CALIDAD>.



ABSTRACT

Cooperatives Andina and 20 de Diciembre show little empathy towards the user and deficiency in the quality of service offered in Guano Canton, causing a lack of reliability and safety for passengers at the time of travel; therefore, the main objective of this research was to propose a management model in intra-provincial public transport in the cooperatives Andina and 20 de Diciembre of Guano Canton to offer effectiveness and efficiency in the quality of service of these operators. The methodology used had a mixed approach, using essential tools for its scope as the descriptive and explanatory study that allowed the characterization of this transport system was also used, a non-experimental cross-sectional design obtaining current data, bibliographic information has been collected from different regulations as well as a field to get accurate data based on various methods, techniques, and instruments such as the survey to users and operating personnel and observation sheets of the units of the operators. As a result, it was verified that the operators need to fully comply with the regulations in force according to the Regulation of the procedure for the intervention of inter- and intra-provincial public transportation cooperatives, Resolution No. ANT- NACDSGRDi18-0000094, since they present problems at the management and organizational level, user service, and infrastructure and need to meet the mandatory financial requirements of each cooperative. In this context, it was concluded that there is no correct distribution of responsibilities that passengers do not have confidence and security in the operators. Therefore, an accessible and straightforward management model based on ISO 9001 and LOTTTTS has been developed to achieve total quality in the cooperatives.

Keywords: <INTRAPROVINCIAL TRANSPORT>, <ORGANIZATIONAL MANAGEMENT>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <OPERATIVE MANAGEMENT>, <PUBLIC TRANSPORT>, <OPERATOR>, <SERVICE>, <QUALITY>.


Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

Uno de los cantones más reconocidos de la provincia de Chimborazo por la elaboración de artesanías realizadas a mano, los tejidos, alfombras y producción de cuero es Guano, pues, estas actividades han permitido que se convierta en un atractivo turístico por lo que reciben una gran cantidad de visitantes nacionales y extranjeros constantemente.

Guano cuenta con varios sistemas de transporte como cooperativas de taxis convencionales, cooperativas de servicio de carga liviana y de buses intraprovinciales es decir unidades que operan dentro de la provincia de Chimborazo.

Por lo que, en el cantón Guano existen dos operadoras de buses intraprovinciales la Andina y la 20 de Diciembre, es importante mencionar que las dos operadoras tienen la misma ruta, este sistema de transporte ha influido de gran manera en la población, por lo cual, la mejora del servicio es un asunto que requiere un alto nivel de importancia por parte de los conductores pues, estas operadoras carecen de confiabilidad por parte de los usuarios, es fundamental tomar en cuenta la normativa y el reglamento vigente que permitan subir el nivel de calidad de servicio en el transporte intraprovincial.

Es así como, este proyecto de investigación busca crear un modelo para la mejora del servicio en el transporte público intraprovincial específicamente en las Cooperativas Andina y 20 de Diciembre del Cantón Guano para brindar seguridad y confianza al usuario, además esta investigación va a medir la eficiencia de las operadoras mediante el Reglamento del procedimiento de intervención a las cooperativas de transporte público inter e intraprovincial, resolución No. ANT- NACDSGRDi18-0000094 dando valor a cinco ejes de análisis, Gestión Organizacional, Gestión Financiera, Gestión de Conductores y Personal de Apoyo, Gestión de la Prestación del Servicio y Gestión Operativa, Control y Seguridad.

La investigación tomará en cuenta tres aspectos importantes para cumplir con los objetivos propuestos, se realizará el levantamiento de la información tanto de usuarios como de personal operativo para detectar su nivel de satisfacción, posteriormente se realizará el diagnóstico de la situación actual que tienen cada una de las operadoras según los ejes antes mencionados para finalmente presentar una propuesta de mejora con recomendaciones para cada eje de las Cooperativas Andina y 20 de diciembre del cantón Guano que garantice que los usuarios tomen como preferencia el servicio de estas Cooperativas.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El transporte es la actividad económica más necesitada, volviéndose esencial para trasladarse de un lugar a otro en las mejores condiciones por como las ciudades han ido desarrollándose, la población va creciendo al igual que el espacio demográfico, por lo mismo, los habitantes siguen presentando diferentes necesidades en su servicio los cuales no son tomados en cuenta.

Actualmente en Guano hay un total de 49.248 habitantes aproximadamente con diferentes tipos de actividades económicas por las cuales se movilizan, utilizando el transporte público intraprovincial, taxis convencionales, vehículos particulares, transporte de carga liviana y pesada.

Existen 2 operadoras que tienen su ruta en el Cantón Guano, la Andina que inició sus actividades el 03 de marzo de 1968 y la 20 de diciembre que inició sus actividades el 16 de mayo de 1980, con un total de 28 buses a disposición de la ciudadanía, estas compañías poseen como título habilitante el contrato de operación para su funcionalidad, es importante mencionar que los usuarios expresan incomodidad en el servicio de las operadoras, por el exceso de pasajeros que llevan, tiempos de viaje, frecuencias, falta de señalización en cuanto a paradas, la poca empatía hacia el usuario y deficiencia en la calidad de servicio que ofertan en el cantón Guano.

Por lo mismo, es necesario analizar algunos aspectos como su servicio, su funcionalidad y sus características para tener una base de información como punto de partida al momento de presentar una propuesta para que la misma satisfaga todas las debilidades y las conviertan en fortalezas, garantizando una mejor acogida y calidad de servicio a los usuarios. Por eso, este proyecto es planteado principalmente para mejorar las condiciones y calidad de servicio de los usuarios de las cooperativas Andina y 20 de diciembre, diseñando un modelo de mejora que ayude a solucionar los inconvenientes antes mencionados.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- Proponer un modelo de gestión en el transporte público intraprovincial en las cooperativas Andina y 20 de diciembre del cantón Guano, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.2.2. Específicos

- Conocer la situación actual de los servicios que ofrece el sistema de transporte público en las cooperativas Andina y 20 de diciembre del cantón Guano.
- Evaluar si el sistema de transporte del cantón Guano cumple las medidas establecidas en el Reglamento del procedimiento de intervención a las cooperativas de transporte público inter e intraprovincial, resolución No. ANT- NACDSGRDi18-0000094.
- Diseñar un modelo con estrategias positivas que beneficien al usuario que utiliza el servicio de las cooperativas Andina y 20 de diciembre.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, un alto nivel de calidad de servicio en el transporte público es un aspecto fundamental siendo una actividad económica y destacado por el requerimiento en cuanto a servicio para los usuarios que son partícipes de este sistema de transporte, por lo mismo se detallara a continuación fundamentación normativa.

El marco legal de la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, tránsito y seguridad vial (LOTTTSV) muestra varias acciones de ejecución haciendo hincapié en su **Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas. Mientras que en el **Art. 47.- (LOTTTSV) Condiciones del Transporte.** - El transporte terrestre de personas, animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, dentro del ámbito de su competencia, realizarán los estudios de costos reales de mercado, que permitirán establecer los ajustes tarifarios correspondientes cada dos años a esta actividad económica estratégica del Estado.

Además, en la Constitución del Ecuador en su **Art. 264.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley en el ítem 6 indica que planifican, regulan y controlan el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

1.3.2. *Justificación Metodológica*

Un modelo de mejora para el transporte de las operadoras del Cantón Guano será muy positivo, ya que beneficiara tanto a los usuarios como a los conductores que ofrecen este servicio.

Para este trabajo de investigación se desarrollarán encuestas de expectativas y perspectivas de los usuarios y conductores, además, se recolectarán datos reales de las dos cooperativas para garantizar un mejor resultado.

1.3.3. *Justificación Práctica*

Se calificarán los resultados de la investigación para optar por la mejora a realizarse tomando en cuenta que sea factible y ayude a aumentar el nivel de servicio de las operadoras y el nivel de confiabilidad de los usuarios en el sistema de transporte público intraprovincial en el cantón Guano.

1.3.4. *Justificación Académica*

En este trabajo de investigación serán empleados todos los conocimientos obtenidos en la carrera de Gestión del Transporte, ya sean conocimientos teóricos en las aulas o prácticos de campo en las diferentes instituciones, tomando como finalidad proponer un modelo de mejora en las dos operadoras Andina y 20 de Diciembre.

1.4. *Pregunta de Investigación*

¿Cómo repercute un modelo de mejora del servicio en el transporte público intraprovincial en las cooperativas Andina y 20 de Diciembre del Cantón Guano?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En las dos últimas décadas en Latinoamérica se ha intentado organizar el transporte público terrestre por deficiencia de su calidad y la falta de compromiso con los usuarios sin tener ningún resultado, pues se planteó desarrollar una conexión entre sistemas y regulación estatal que permitan satisfacer las necesidades de la población que utiliza este modo para moverse pero esto requiere de altos costos y flexibilidad que varios de los países no están dispuestos a tomar ya que hay una cierta resistencia por parte del sector público por y además se ha optado por promover la movilidad sustentable con menores costos económicos y menores tiempos de implementación ya que esto garantiza una sostenibilidad social y ambiente los estudios antes realizados muestran que en ciudades como Lima, Bogotá, Curitiba y Santiago de Chile tienen una movilidad con varias necesidades presentan debilidades en el diseño e implementación porque hace falta establecer mejores políticas del transporte pues generalmente los estados son los encargados de brindar el servicio (Poole-Fuller, 2017).

En cuanto al Ecuador hay una relación intraprovincial de origen/destino producidas en la misma provincia también existe una intensidad de los viajeros y hay zonas malas distribuidas por eso es necesario reorganizar la distribución de rutas, frecuencias y el volumen de buses diarios que estén dispuestos a disposición de la ciudadanía ya que solo 422 de las 1023 cabeceras cantonales y parroquiales que hay en total ofrecen un servicio de transporte público y solo 17 provincias de todo el Ecuador tienen una accesibilidad a este tipo de transporte, además, 278 cabeceras tienen como destino su capital provincial hay excepciones que ni con transbordo hay una conexión por lo mismo se utiliza más el transporte particular es importante mencionar que de las únicas ciudades que cumplen con esta condición son Guaranda, Santo Domingo de los Tsáchilas y Santa Elena (Fernández de Córdoba, 2017).

En la actualidad Guano se encuentra conectada a nivel nacional, la Panamericana Norte tiene una importante conexión con Riobamba. Guano, además ofrece un servicio Intraprovincial, interprovincial e intracantonal con un total de nueve cooperativas englobando buses, taxis, camionetas y transporte estudiantil como busetas disponibles entre las que destacan la Coop. Andina y 20 de Diciembre teniendo su propia Sede en Guano y desplazándose a la ciudad de Quito terminando así su ruta (Lema & Aguirre Paúl, 2021).

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. *Transporte terrestre*

El transporte terrestre empieza desde la invención de la rueda como medio de desplazamiento sobre la superficie para las personas, animales o cosas, además, el transporte terrestre ha ido evolucionando cada vez con nuevas tecnologías en los caminos como vehículos (Neptali et al., 2018).

2.2.2. *Transporte público*

El transporte público es una actividad económica de gran accesibilidad y de menores costos comparado a otros sistemas de transporte en este se considera tanto el entorno económico como social pues permite una relación estrecha de oferta y demanda. (Balbo et al., 2003)

2.2.3. *Operación del transporte*

La operación del transporte es la manipulación manual de las mercancías, así como levantamiento, colocación, empuje, tracción y desplazamiento todo esto realizado por servidores de las mismas empresas y cooperativas de transporte buscando siempre los mínimos riesgos y la ergonomía en su totalidad para un mejor servicio a los usuarios (CEPAL, 2010).

2.2.4. *Servicio de transporte público*

Un servicio es un proceso económico y un bien intangible es importante mencionar que su característica principal es que son utilizados en el momento en el que son elaborados, es decir no se puede conservar como un producto como es el caso del transporte público en el cual cualquier persona puede movilizarse de un origen a un destino mediante cada uno de los modos de transporte siempre y cuando cumpla con el pago establecido de este servicio (Everardo Aguilar - Morales, 2019)

2.2.5. *Transporte público intraprovincial*

Art. 67.- El servicio de transporte público intraprovincial es aquel que opera dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación será atribución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales o de la Agencia Nacional, en aquellas provincias que no formaren parte de una región, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Agencia

Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su reglamento (LOTTTSV, 2021).

2.2.6. Viaje

Un viaje es la serie de momentos o sitios que transcurren iniciando por un origen y finalizando por un destino, en el viaje se presentan 3 situaciones el pre viaje el cual indica la necesidad de trasladarse a un punto es decir una programación anticipada, el viaje relacionado con el instante exacto del recorrido que se toma para llegar al destino y el pos-viaje en esta parte se cumple con el objetivo del viaje y se realiza la actividad planeada (Andrea Gutiérrez, 2013)

2.2.7. Calidad

Calidad es buscar la satisfacción de la persona a menor coste, es decir es superar las expectativas del cliente con un buen producto, hay que tomar en cuenta que para que un producto o servicio sea de calidad tiene que lograr que la empresa y el cliente no tenga perdida y si la tiene sea muy mínima (Nebrera Herrera, n.d.)

Aquí se hablan de 3 puntos importantes

- Primero, la satisfacción se logra cuando no se desilusiona al cliente con el producto o servicio que ofrecemos, permite que el cliente llene todas sus necesidades y las sobrepase.
- Segundo, el cliente y aquí se habla de 2 aspectos el cliente externo es decir la persona que va a adquirir el producto o servicio y va a tener la potestad de calificarlo y el cliente interno esta persona tiene una relación estrecha con la empresa puede ser un funcionario, empleado o persona que labore dentro de la empresa.
- Tercero, costo mínimo es el precio que tiene el producto y servicio, este aspecto es lo último que se ha implementado a la calidad pues ha dado resultados excelentes.

2.2.8. Sistema de transporte público

Es un conjunto de procesos que tienen como finalidad ofrecer un servicio que conlleva una eficiencia económica en las ciudades al igual que de sus habitantes, pues es una gran fuente de ingreso, además, actúa positivamente en la sociedad y medioambiente (Rodríguez & Díaz Jhon, 2014)

2.2.9. Intervalo del servicio

El intervalo son los minutos o segundos que hay entre dos vehículos que brindan un servicio público que salen del mismo punto a un mismo trayecto, por tanto, a los usuarios les beneficia que estos vehículos tengan intervalos cortos para que su tiempo de espera en cada parada sea menor y por lo tanto puedan tomar pronto ese servicio para llegar a su lugar de servicio (Cortijo Carlos, 2021).

2.2.10. Frecuencia del servicio

La frecuencia es el número de veces que un vehículo de transporte público pasa por un punto específico de la ruta en el transcurso de un tiempo ya sea una hora o un tiempo considerado según el estudio que se vaya a realizar (Cortijo Carlos, 2021).

2.2.11. Capacidad vehicular

La capacidad vehicular de un sistema de transporte es el número total de pasajeros que el vehículo está diseñado para llevar de este modo, en un bus se toma en cuenta el número de pasajeros que van sentados y los que van de pie, mientras que en un taxi el número de asientos fija su capacidad vehicular (Cortijo Carlos, 2021).

2.2.12. Reglamento Del Procedimiento De Intervención A Las Operadoras De Transporte Público Inter E Intraprovincial – Resolución_No_ ANT-NACDSGRD118-0000094

Disposiciones para regular el proceso de intervención en las operadoras de transporte, lo que permitirá la actuación inmediata y preventiva con el fin de subsanar las falencias que inciden en el modelo de gestión de una operadora de transporte, garantizando de esta manera la adecuada prestación de servicio de transporte, en los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad y accesibilidad en el sector. (Reglamento Del Procedimiento De Intervención A Las Operadoras De Transporte Público Inter E Intraprovincial, 2018)

Presentando los siguientes ejes de acción:

- **Gestión Organizacional:** Análisis del contexto organizacional para conocer la estructura administrativa y de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo gerencial que dictamina el accionar de los socios o accionistas (orgánico funcional).

- **Gestión Financiera:** Toma de decisiones sobre las necesidades financieras de la operadora, optimizando sus recursos para la consecución de los objetivos del modelo de gestión integral.
- **Gestión de Conductores y Personal de Apoyo:** Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores y personal de apoyo operativo (perfil, proceso de selección, proceso de vinculación, exámenes pre ocupacionales, programas de capacitación y cumplimiento de obligaciones patronales y jornadas de trabajo, entre otros).
- **Gestión de la Prestación de Servicio:** Evidencia sobre los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.
- **Gestión Operativa, Control y Seguridad:** Garantizar el monitoreo, seguimiento y control permanente de la flota vehicular y su personal durante la prestación del servicio, así como garantizar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones de operación y seguridad (vida útil, mantenimiento preventivo-correctivo y gestión de flota, entre otros).

2.2.13. Norma Internacional ISO 9001

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (ISO 9001, 2015)

Enfocándose en los principios de gestión de calidad siguientes:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Enfoque mixto*

El enfoque mixto facilitara la recolección de información mediante datos reales de la situación presentada actualmente se trabajará de manera cualitativa para dar características y atributos al sistema que permitan su valoración y cuantitativa para calificar y medir el nivel en el que se encuentra el sistema de transporte en cuanto a su calidad, detectando así sus inconsistencias.

3.2. Alcance

3.2.1. *Estudio descriptivo*

El alcance de la investigación se llevará a cabo mediante un estudio descriptivo caracterizando al sistema de transporte detallando las situaciones que se presentan diariamente para los usuarios.

3.2.2. *Estudio explicativo*

De igual manera se realizará un estudio explicativo para realizar la propuesta de mejora que permitirá solucionar los problemas de los usuarios y de los conductores en las operadoras del Cantón Guano.

3.3. Diseño

3.3.1. *Diseño transversal no experimental*

La investigación se llevará a cabo por un diseño transversal no experimental que permita utilizar únicamente datos actuales para ver el estado de cada una de las cooperativas para ser estudiada.

3.4. Tipo

Se trabajará con dos aspectos esenciales:

3.4.1. Bibliográfica

Investigando de esta manera información histórica del instituto INEC y en fuentes seguras como el Reglamento del procedimiento de intervención a las cooperativas de transporte público inter e intraprovincial, resolución No. ANT- NACDSGRDi18-0000094.

3.4.2. De campo

Se realizará una investigación de campo obteniendo información primaria recolectada datos directos de cada una de las cooperativas que operan en Guano.

3.5. Métodos

Los métodos que se utilizaran en la investigación son los siguientes:

3.5.1. Inductivo

Se utilizará el método inductivo en la siguiente investigación ya que se recabará información directa de los usuarios sobre la calidad de servicio que reciben en cada una de las operadoras en cuanto atención, infraestructura, seguridad, etc.

3.5.2. Analítico

El método analítico también se tomará en cuenta para esta investigación ya que se analizarán las causas y efectos de las diferentes situaciones que se presentan en las operadoras Andina y 20 de Diciembre.

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas

3.6.1.1. Observación

Se utilizará el método de observación para detallar el comportamiento de las operadoras de los diferentes indicadores inspeccionando visualmente el servicio que prestan a los usuarios.

3.6.1.2. Encuesta

Se realizará una encuesta de opinión acerca de la calidad del servicio la misma será mediante vía online mediante la plataforma Microsoft Forms dirigida a los usuarios que utilizan las operadoras Andina y 20 de Diciembre para recabar datos y medir la calidad de servicio según ciertos indicadores que se tomaran en cuenta.

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Ficha de observación

Con este instrumento se evaluará ciertas características específicas y técnicas de la funcionalidad que la flota vehicular de la cooperativa Andina y 20 de Diciembre presenta, obteniendo información fundamental para calificar de mejor manera su servicio en un campo técnico. (Ver Anexo A)

3.6.2.2. Cuestionario

Se elaborará un listado de preguntas divididas en 2 aspectos infraestructura y servicio las mismas serán claras y concisas que sean de fácil entendimiento para los usuarios, se calculará una muestra en base a la población para que responda dicho cuestionario obteniendo así información primaria para medir el nivel de servicio que brindan las cooperativas de transporte público en el cantón Guano. (Ver Anexo B)

Además, se realizará un cuestionario dirigido a los conductores para calificar su nivel de satisfacción en la operadora (Ver Anexo C)

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Hay una población de 44,303 perteneciente al año 2023 según la proyección tomando en cuenta que la población fue tomada a partir de los 5 años de edad quienes pueden acceder al servicio de transporte intraprovincial del cantón Guano.

3.7.2. Muestra

En cuanto al tamaño de la muestra se toma como base la siguiente fórmula:

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

En dónde:

n: Tamaño de Muestra

N: Tamaño de la Población = 44.303 (número de habitantes a partir de los 5 años de edad del cantón Guano)

Z: Nivel de confianza = 1,96

p: probabilidad de éxito = 0,50

q: Probabilidad de fracaso = 0,50

e: Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 0,05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$
$$n = \frac{44.303 * 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(44.303 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$
$$n = 380$$

Después de aplicar la fórmula para el tamaño de la muestra se tiene como resultado realizar 380 encuestas a los usuarios obteniendo así información directa mediante los cuestionarios para medir el nivel de calidad, es importante destacar que se va a realizar 190 encuestas en relación a los 14 vehículos que tiene cada cooperativa para que exista así proporcionalidad de la demanda y oferta en cuanto a la cooperativa Andina y 20 de Diciembre.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Cooperativa Andina

4.1.1.1. Gestión Organizacional

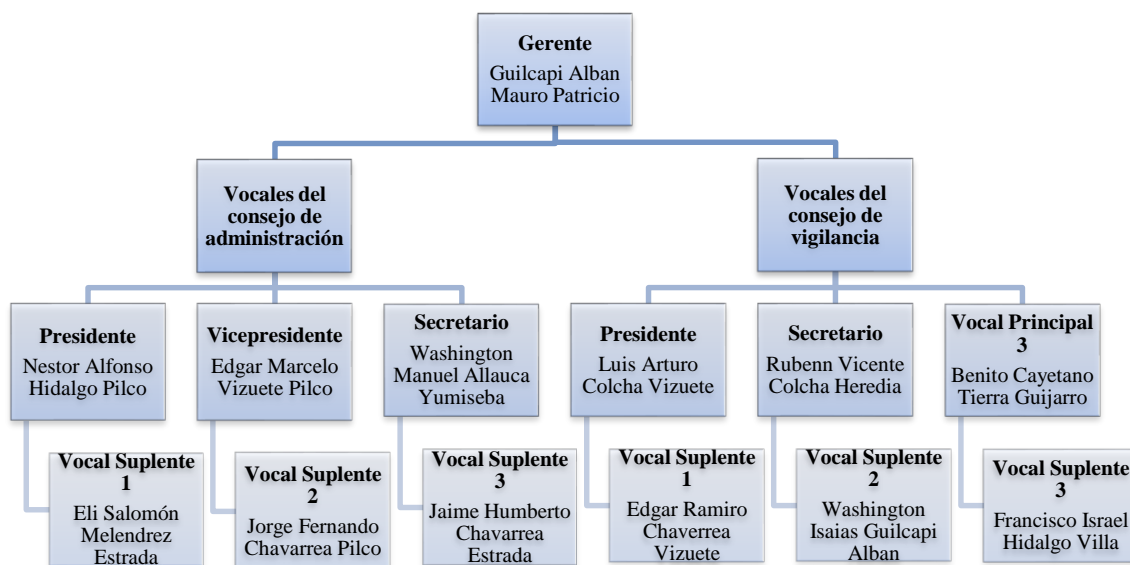


Ilustración 4-1: Organigrama funcional Cooperativa Andina.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Después de realizar el análisis de la gestión organizacional como indica el Reglamento del Procedimiento de Intervención a las Operadoras de Transporte Público Inter e Intraprovincial se pudo constatar que la operadora tiene una directiva registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Ver Anexo E), la cual consta de un gerente y dos departamentos como son el consejo de Administración y Vigilancia, se ha determinado además que el gerente y los presidentes de departamento tienen designadas funciones en las operadoras recayendo en ellos la responsabilidad mientras tanto los demás vocales no tienen actividades planificadas, es importante mencionar que existen catorce socios de la cooperativa para los distintos puestos que hay en la directiva estos van rotando cada 2 años que dura su periodo debido al limitado número de socios.

Con relación a la administración de la flota en lo que refiere al cumplimiento de las obligaciones como matriculas, revisión técnica, contratación de conductores y controladores es manejado de manera individual por cada dueño del vehículo.

Tabla 4-1: Instalaciones Cooperativa Andina

Ciudad/ Cantón	Sector	Servicios	Observaciones
Guano	Barrio Sta. Teresita	Ninguno	Sede
Riobamba	Terminal Terrestre oficina 12	Boletería	Consortio Amazonas
Quito	Terminal Terrestre Quitumbe	Boletería	Consortio
Quito	Quitumbe	Encomiendas	Consortio con Ecuador y Kennedy

Fuente: Cooperativa Andina, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

La operadora cuenta con las instalaciones suficientes distribuidas en diferentes sectores para un mejor servicio a continuación se detallará cada una de las oficinas y la sede que tiene la cooperativa.

4.1.1.2. Gestión Financiera

Tabla 4-2: Gestión financiera Cooperativa Andina

Aspectos de revisión financieros	Fecha	Fuente
Registros contables	Actualizados al último año	Estados financieros (Ver Anexo F)
Proforma presupuestaria	No consta	Ingresos propios de la Cooperativa
Registro financiero del cobro de multas	Últimos 6 meses	Anexo del ticket de sanciones y cobro de multas (Ver Anexo G)
Declaración mensual del IVA	Actualizado	Anexo de RUC de la operadora (Ver Anexo H)
Superintendencia de economía popular y solidaria	Activo	Certificado de la SEPS (Ver Anexo I)

Reglamento interno	Activo	Estatuto de la Cooperativa de Transporte Andina (Ver Anexo J)
Declaración de retención a la renta	No costa	No retiene ningún valor, como empresas de transporte gravan en cero.
Matriculas vehiculares	Vigente	Comprobantes de pago
Contrato de operación	Vigente	Anexo del documento en el cual costa el contrato de operación
Impuesto predial	Actualizado	Comprobante de pago
Impuestos municipales	Actualizado	Comprobante de pago (Ver Anexo K)
Pagos al IEES	Actualizado	Comprobante de pago (Ver Anexo L)

Fuente: Cooperativa Andina, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Se ha evidenciado que la Cooperativa Andina no cumple con dos de los aspectos contables ya que en la plataforma presupuestaria y declaración de retención a la renta no se han presentado informes o comprobantes.

Se pudo verificar además que cada mes se realiza un aporte de \$130 dólares americanos por cada socio a la par de comisiones y cobros de multas, este dinero va dirigido al pago del sueldo del Gerente el cual recibe un pago mensual de un salario básico unificado y a los diferentes gastos de la Cooperativa.

En cuanto al pago de choferes se verificó que, de los catorce buses de la operadora, doce trabajan los dueños de los vehículos mientras que en dos buses se contratan conductores los cuales son asegurados y reciben un pago diario de \$20 y los colaboradores reciben el pago de \$15 diarios, pero no tienen seguro, estos pagos son realizados por el dueño del vehículo en casos excepcionales se busca un sueldo a convenir.

4.1.1.3. *Gestión de conductores y personal de apoyo*

Tabla 4-3: Encuesta de satisfacción del personal operativo Cooperativa Andina

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo?				X	
¿Existe apoyo por parte del personal directivo?		X			
¿La directiva facilita la resolución de problemas?			X		
¿Existe un buen ambiente laboral?					X
¿Existe buena comunicación en el departamento en el cual se desempeña?			X		

Fuente: Cooperativa Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Mediante una encuesta dirigida al personal operativo es decir, a los catorce miembros de la directiva y con la ayuda de la escala de Likert se ha mostrado que las herramientas de trabajo no son suficientes para el desarrollo de la labor de cada operario, también, no existe apoyo del personal directivo pues, toda la responsabilidad recae en el Gerente y Presidente de la cooperativa Andina, por lo mismo, hay dificultad al momento de resolver problemas ya que no existen soluciones prontas en caso de emergencias, en la operadora existe un buen ambiente laboral pues todos comparten entre sí y tienen compañerismo pero hay poca comunicación en cuanto al trabajo pues no se realizan las delegaciones correspondientes y las decisiones no son tomadas en conjunto o democráticamente.

4.1.1.4. *Gestión de la prestación de servicio*

Se ha realizado una encuesta dirigida a los usuarios enfocada a la infraestructura y calidad de servicio para evaluar el grado de satisfacción de la cooperativa Andina lo cual se han arrojado los siguientes resultados:

Tabla 4-4: ¿La cooperativa de transporte público del cantón Guano tiene paradas específicas para los pasajeros?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	37	19,5%
No	153	80,5%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023

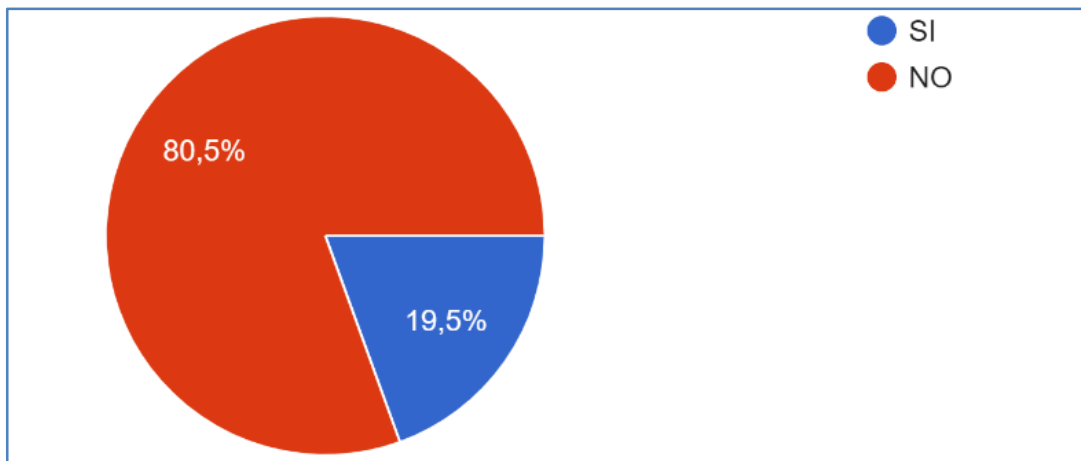


Ilustración 4-2: Paradas Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023

Análisis e interpretación

Por lo que se refiere a la Cooperativa Andina el 80,5% de los usuarios indicó que no hay paradas específicas al momento de bajarse del bus que la operadora se queda en cualquier parada y el 19,5% no se sienten incomodos con las paradas que realiza el bus porque se pueden quedar en cualquier lugar.

Tabla 4-5: ¿La cooperativa consta de una terminal para los pasajeros y vehículos?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	37	19,5%
No	153	80,5%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina, 20233.

Realizado por: Salguero D., 2023.

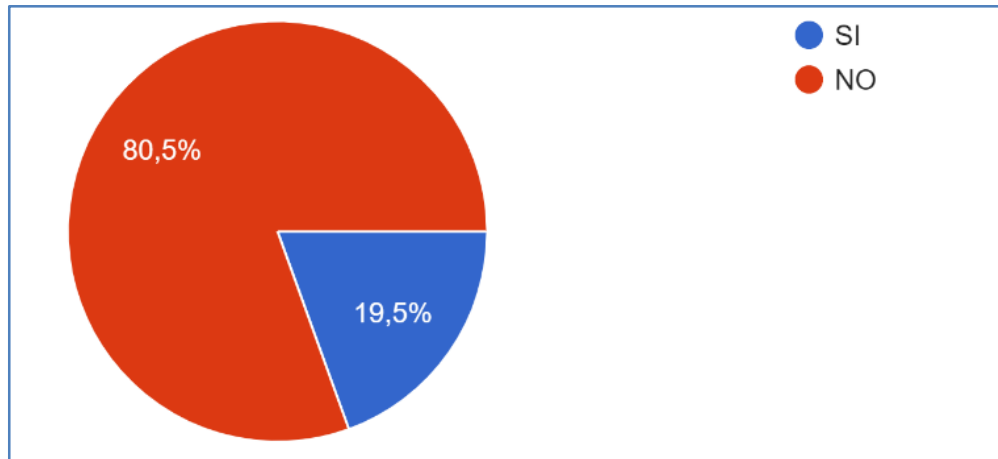


Ilustración 4-3: Terminal Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

En relación con la terminal se pudo evidenciar que el 80,5% de pasajeros indicaron no tener este espacio tanto para las personas y vehículos para los tiempos de espera mientras que el 19,5% indicó que si consta de una terminal tomando como referencia el mercado en el que paran los buses tanto de la Cooperativa Andina como 20 de Diciembre.

Tabla 4-6: ¿Considera usted que la vía que utiliza la operadora se encuentra en buen estado?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	35	18,4%
No	155	81,6%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

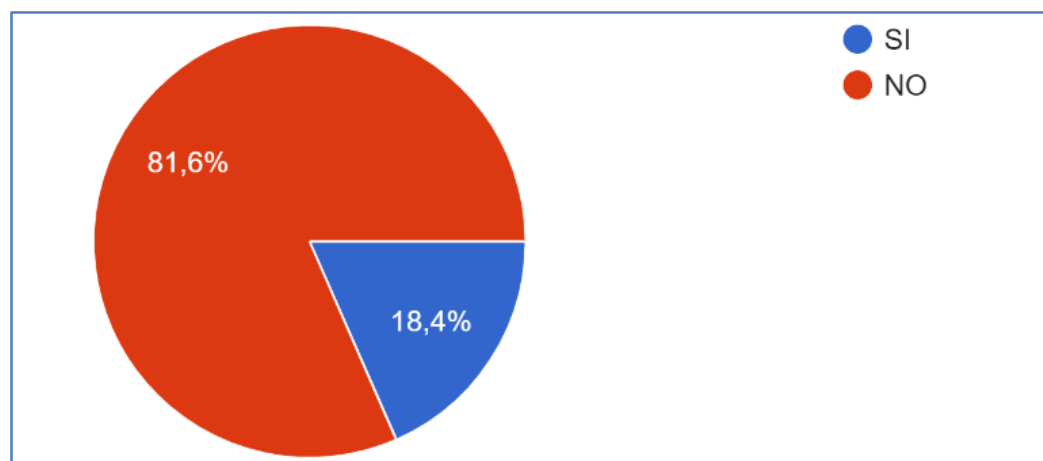


Ilustración 4-4: Estado de la vía Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Con respecto a la vía los usuarios respondieron a las encuestas en un 81,6% que no están conformes con la vía porque no hay la infraestructura necesaria, el pavimento dañado y no hay señalética para el bus u otros medios de transporte por otro lado el 18,4% de pasajeros indicaron que la vía está en buen estado.

Tabla 4-7: ¿Los vehículos que utiliza la operadora brindan accesibilidad y comodidad a los usuarios?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	102	53,7%
No	88	46,3%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

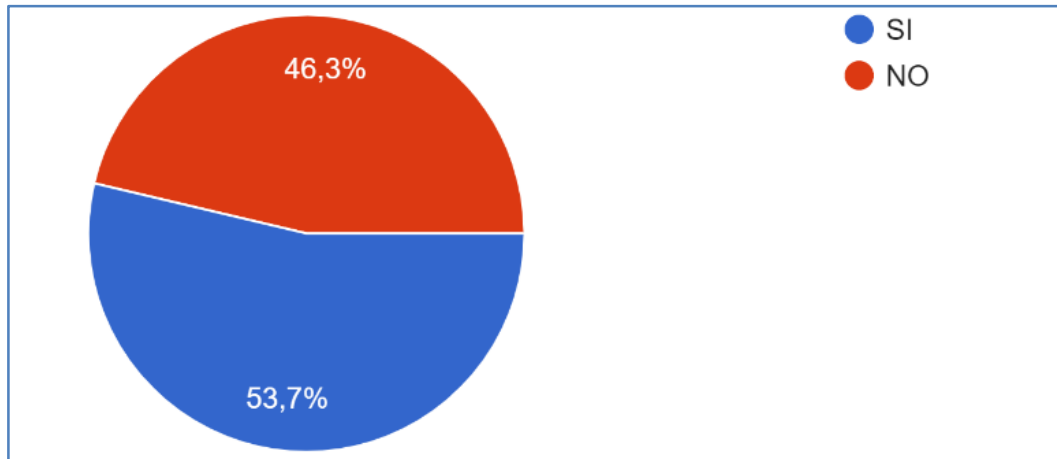


Ilustración 4-5: Vehículos Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

En cuanto a la accesibilidad y comodidad de los vehículos de la Cooperativa Andina el 53,7% de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que reciben en todos los aspectos, en cambio, el 46,3% de los usuarios no están satisfechos al momento de acceder al servicio, ya que no existe un canal de comunicación de rutas y frecuencias además no experimentan comodidad al momento de utilizar el servicio de la operadora.

Tabla 4-8: ¿Según sus experiencias en la cooperativa Andina cómo calificaría su servicio?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Bueno	34	17,9%
Regular	101	53,2%
Malo	55	28,9%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

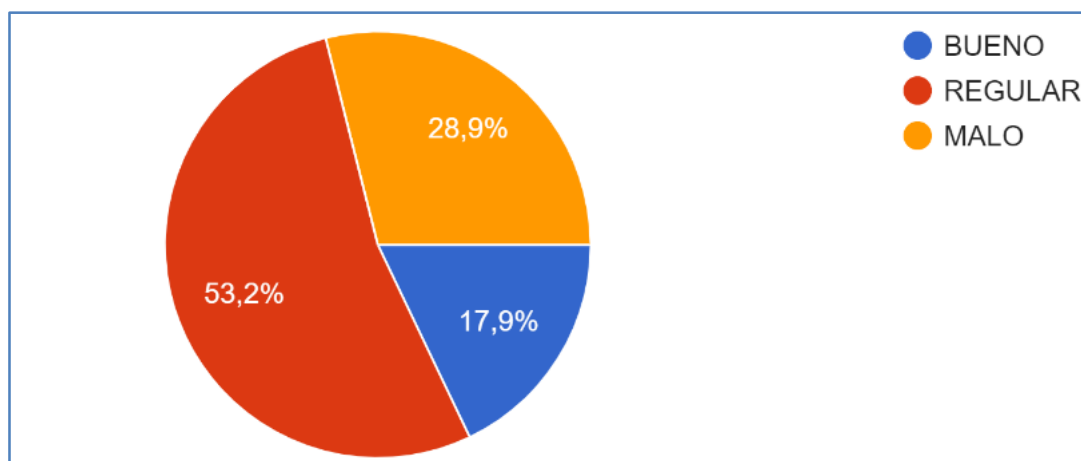


Ilustración 4-6: Nivel de calidad Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Por lo que se refiere a las experiencias de los usuarios en la Cooperativa Andina el 17,9% de los pasajeros califican el servicio como bueno, el 53,2% califican el servicio como regular y el 28,9% de los pasajeros califican al servicio como malo, es muy preocupante que no exista un buen nivel de calidad de servicio ya que la mayoría de los usuarios están en un punto intermedio de calificación al servicio.

Tabla 4-9: ¿Se ha sentido inseguro/a en algún momento cuando viaja en los buses de la operadora?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	43	22,6%
No	147	77,4%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

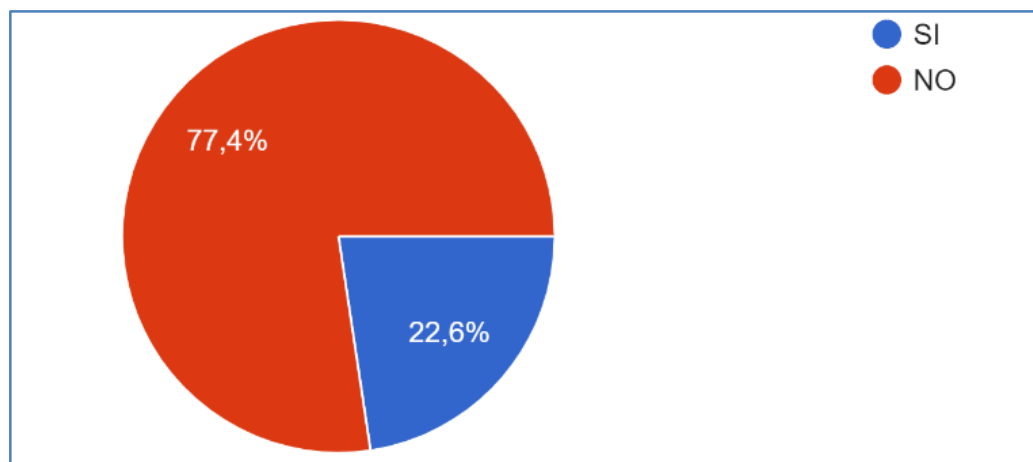


Ilustración 4-7: Inseguridad en viajes Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Acerca de la seguridad en los buses el 77,4% de los pasajeros muestran inseguridad ya que alegan que los buses van con exceso de pasajeros, a gran velocidad y permitiendo el ingreso a ventas ambulantes, asimismo el 22,6% de pasajeros se sienten conformes con la seguridad brindada por parte de||1 la Cooperativa Andina al momento del viaje.

Tabla 4-10: ¿Está de acuerdo con el pasaje que cancela por este servicio de transporte?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	52	27,4%
No	138	72,6%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

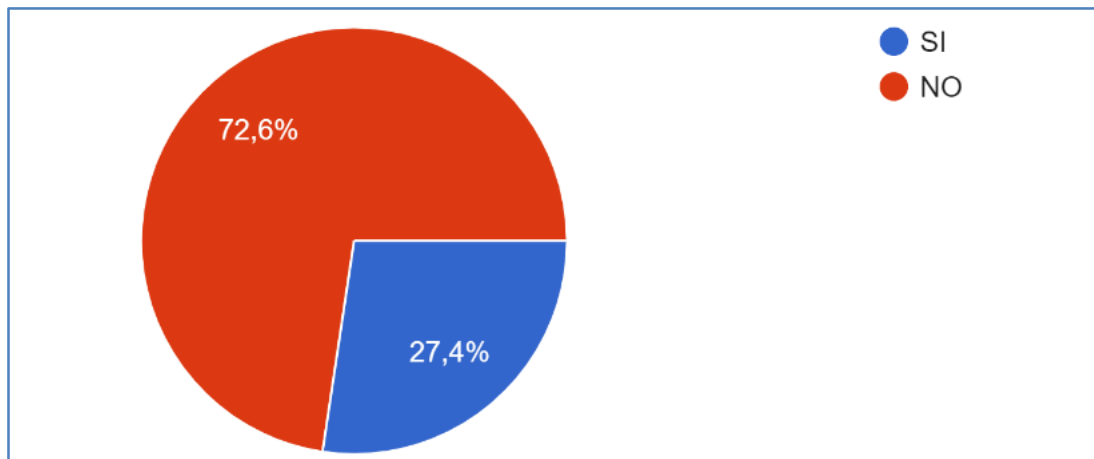


Ilustración 4-8: Pasaje de Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Existe un pasaje único al usuario de \$0,36ctvs después de calcular los resultados obtenidos de la satisfacción del usuario se ha determinado que, el 72,6% de los usuarios muestra no estar de acuerdo con el valor que se paga indicando que no es una ruta larga para cumplir con el valor y que la calidad del servicio no es buena, por otro lado el 27,4% mencionan que si están de acuerdo con el pasaje que pagan porque es un valor normal según su percepción no es alto ni bajo, más bien es un valor justo.

Tabla 4-11: ¿Qué componentes debería mejorar la cooperativa?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Infraestructura	39	20,5%
Normativa	31	16,3%
Factor humano	120	63,2%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. Andina. 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

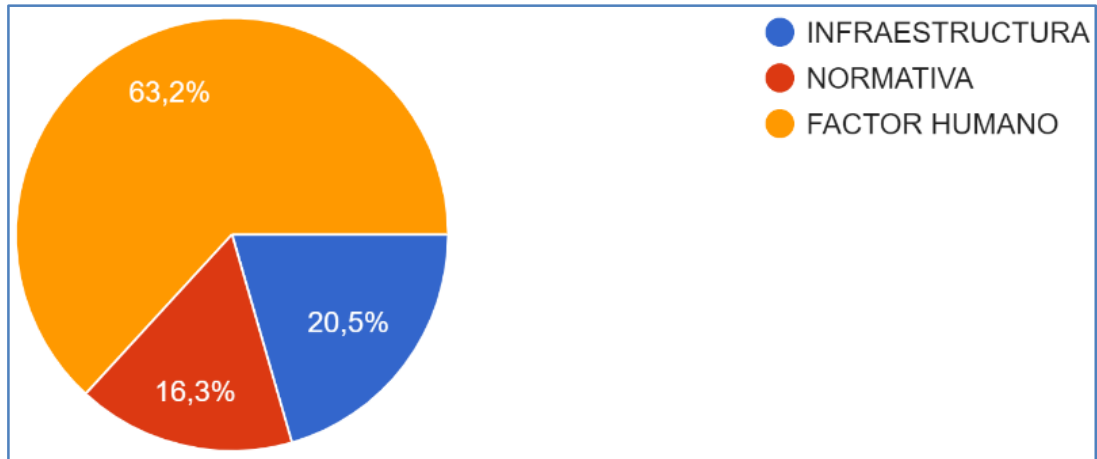


Ilustración 4-9: Componentes de transporte en la Cooperativa Andina

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

En cuanto a los componentes del sistema el 20,5% de pasajeros mencionan que se debe mejorar la infraestructura porque la vía está en mal estado, no hay señalética, ni paradas y no existe una terminal de pasajeros, el 16,3% menciona que debe mejorar la normativa con leyes que se cumplan y se sancionen a tiempo y el 63,2% indicó que debe mejorarse factor humano ya que no son pacientes ni están capacitados para dar una buena atención al cliente.

Resumen de la satisfacción del cliente

Después de realizar la encuesta se pudo evidenciar que los usuarios se encuentran inconformes con el servicio que reciben por parte de la cooperativa Andina por falta de seguridad y comodidad también han mencionado que no existe un espacio de atención al usuario, no hay información o señalización de rutas y frecuencias para poder ver las salidas y llegadas de la flota vehicular.

Aunque existe una página oficial de la cooperativa esta no se encuentra actualizada y no se le da el correcto mantenimiento, hay que recalcar que la operadora no tiene permiso para colocar letreros o carteles en las instalaciones de la parada (Mercado “Davalos”) ya que es un espacio prestado por parte del municipio.

4.1.1.5. Gestión Operativa, Control y Seguridad

Se realizó la ficha de observación evaluándose los siguientes aspectos del vehículo de la cooperativa Andina marcándose con equis o visto según el cumplimiento.

Tabla 4-12: Ficha de observación Cooperativa Andina

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD EN LA FLOTA VEHICULAR DE LA COOPERATIVA ANDINA DEL CANTÓN GUANO						
Nombre del observador:		Dangely Salguero	Fecha de la observación:		16/06/2023	Cooperativa: Andina
Marque con un ✓ o con una x de acuerdo con el cumplimiento del vehículo durante la observación						
N° Unidad	¿La seguridad activa y pasiva del vehículo está en buen funcionamiento?	Se realiza el control del vehículo durante el viaje en cuanto a rutas y frecuencias.	El vehículo cumple con la capacidad permitida de usuarios	¿Qué modelo es el vehículo?	Se realiza el mantenimiento preventivo-correctivo del vehículo	¿Los espejos y retrovisores están en buen funcionamiento para la operación?
1	✓	X	X	2014	✓	✓
3	✓	X	X	2010	✓	✓
4	X	X	✓	2016	✓	✓
6	✓	X	X	2009	✓	X
7	✓	X	X	2012	✓	✓
8	✓	X	X	2014	✓	✓
10	✓	X	✓	2013	✓	✓
12	✓	X	X	2014	✓	✓
16	✓	X	X	2011	✓	X
19	X	X	X	2016	✓	✓
22	✓	X	✓	2012	✓	✓
32	✓	X	X	2003	✓	✓
37	✓	X	X	2012	✓	X
38	✓	X	✓	2011	✓	✓

Fuente: Conductores Cooperativa Andina, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

- La seguridad pasiva (cinturón de seguridad, la carrocería, el sistema airbags y el reposacabezas) y activa (sistema de frenos, neumáticos, iluminación y dirección de cada uno de los vehículos) se encuentran en buen estado por lo que tan solo dos de los catorce vehículos no cumplen con esta seguridad en su totalidad
- Acerca del control vehicular los vehículos no cuentan con un control estricto porque no tienen con GPS las unidades por lo que todos los conductores marcan bajo tarjetas en un reloj en cada punto destinado para su monitoreo, lo cual no es suficiente para evitar atrasos de cada inicio y fin de la ruta.
- En cuanto a la capacidad permitida de los buses de la Cooperativa Andina la gran mayoría de estos no cumplen con el requerimiento, por lo mismo, no brindan comodidad y seguridad al usuario al momento del viaje ya que en horas de máxima demanda es donde menos se cumple esta disposición.
- Mediante la ficha de observación, se ha evidenciado que todas las unidades cumplen con el tiempo de vida útil estipulado en la Resolución No. 082-DIR-2015-ANT en su **Art. 4** vigente de la operadora ya que es permitido 20 años para los buses interprovinciales (Agencia Nacional de Tránsito, 2015).
- Se realiza el mantenimiento preventivo cada 6 meses, pero si hay algún daño urgente igual se le hace el correcto mantenimiento ese momento, no hay un contrato con alguna empresa específica cada dueño del vehículo se encarga de eso.
- Con respecto a la visibilidad de cada uno de los vehículos de la Cooperativa Andina, se ha podido detallar mediante la ficha de observación que once de los catorce vehículos en total cumple con el buen funcionamiento de espejos y retrovisores y tan solo tres de los catorce vehículos mostraron averías en su visibilidad lo que pone riesgo la seguridad del vehículo.

4.1.2. *Cooperativa 20 de Diciembre*

4.1.2.1. *Gestión Organizacional*

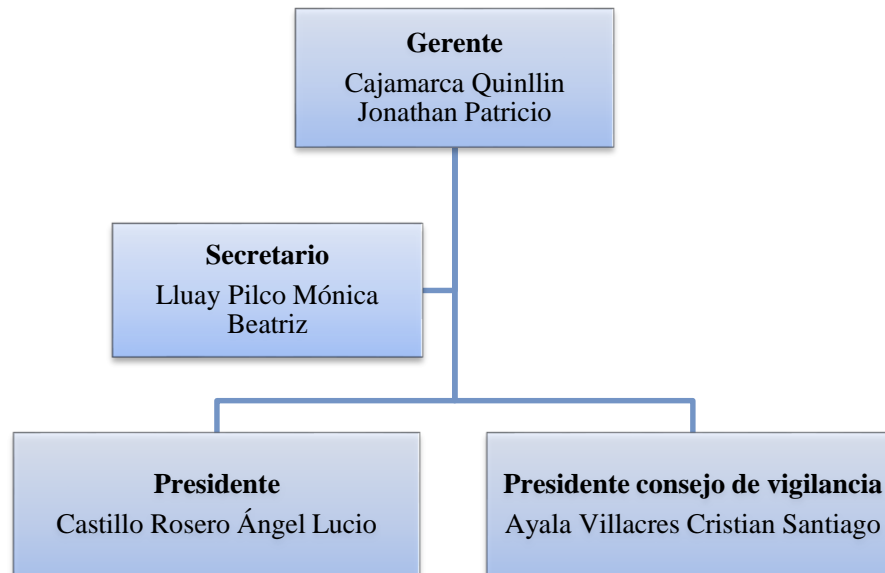


Ilustración 4-10: Organigrama funcional Cooperativa 20 de Diciembre
Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

La Cooperativa 20 de Diciembre consta en su directiva de cuatro puestos (Ver Anexo M), el gerente, secretario y dos presidentes, no existen comisiones o suplentes que permitan distribuirse las responsabilidades además el Gerente y Presidente tienen las mismas responsabilidades lo que ocasiona dificultad al momento de ejercer sus obligaciones en cuanto al presidente de consejo de vigilancia es la persona que realiza el reporte de multas previo a una denuncia de los compañeros y pasa al gerente la boleta de suspensión en cambio la secretaria trabajo baja contrato y es la persona encargada de digitar documentos, informes, avisos e información necesaria para el funcionamiento de la operadora.

Las obligaciones de cada vehículo es responsabilidad directamente del dueño es decir la matrícula y mantenimiento, la directiva no gestiona acuerdos ni contratos con empresas.

Tabla 4-13: Instalaciones Cooperativa Andina

Ciudad/ Cantón	Sector	Servicios	Observaciones
Guano	García Moreno y Asunción	Encomiendas	Sede
Riobamba	Terminal Terrestre	Boletería	Ninguna
Quito	Terminal Terrestre Quitumbe	Boletería y Encomiendas	Oficina N° 8
Guayaquil	Terminal Terrestre	Encomiendas	Ninguna

Fuente: Cooperativa 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

La Cooperativa 20 de Diciembre cuenta con todas las instalaciones necesarias para poder operar ya que tiene cuatro sucursales de servicio al cliente en zonas estratégicas y de fácil acceso ofreciendo boletería, encomiendas y en su sede la atención al usuario para información de rutas, frecuencias y otros procesos ya que aquí se encuentran los archivos y documentos del funcionamiento de la operadora, es importante mencionar que la sede solamente abre en el horario de la tarde de 15:00 Hrs a 18:00 Hrs de lunes a viernes labora la secretaria de la Cooperativa en caso de reuniones se acercan los socios a la sede, los fines de semana permanece cerrado.

4.1.2.2. Gestión Financiera

Tabla 4-14: Gestión financiera Cooperativa 20 de Diciembre

Aspectos de revisión financieros	Fecha	Fuente
Registros contables	Actualizados al último año	Estados financieros
Proforma presupuestaria	No consta	No existe registro
Registro financiero del cobro de multas	No consta	No existe registro
Declaración mensual del IVA	Actualizado	RUC de la cooperativa (Ver Anexo N)
Superintendencia de economía popular y solidaria	Activo	Certificado de la SEPS
Reglamento interno	No consta	No existe registro
Declaración de retención a la renta	No consta	No retiene empresas de transporte gravan cero
Matriculas vehiculares	Vigente	Comprobantes de pago
Contrato de operación	Vigente	Documentación en físico del memorando de rectificación (Ver Anexo O)
Impuesto predial	Actualizado	Comprobante de pago (Ver Anexo P)
Impuestos municipales	Actualizado	Comprobante de pago
Pagos al IEES	No consta	No existe registro

Fuente: Cooperativa 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

En cuanto a la Gestión Financiera de la cooperativa esta se rige a el reglamento de la Superintendencia de economía popular y solidaria se ha podido evidenciar que la cooperativa no cumple con algunos de los aspectos evaluados es decir no se han evidenciado mediante documentos las obligaciones financieras.

Se constató que los dueños de los vehículos son los encargados de la contratación de conductores y colaboradores pagándoles \$20 y \$15 dólares americanos respectivamente por el día de trabajo y no son asegurados, hay que tomar en cuenta que en la Ley de Tránsito Transporte y Seguridad Vial **Art. 79A.-** se menciona que, los conductores deben recibir un sueldo determinado por el Código de trabajo, así como obtener un seguro social (LOTTTSV, 2021).

Además, se paga una cuota mensual de \$10 para caja de accidentes y de \$70 dólares mensuales por socio de la cooperativa para cubrir gastos y sueldos ya que el gerente percibe un sueldo de \$300, la secretaria un sueldo de \$300 y el contador \$70 dólares estos pagos son mensuales y ninguno de los operarios es asegurado al IEES.

4.1.2.3. Gestión de conductores y personal de apoyo

Tabla 4-15: Encuesta de satisfacción del personal operativo Cooperativa 20 de Diciembre

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo?		X			
¿Existe apoyo por parte del personal directivo?				X	
¿La directiva facilita la resolución de problemas?			X		
¿Existe un buen ambiente laboral?			X		
¿Existe buena comunicación en el departamento en el cual se desempeña?		X			

Fuente: Cooperativa 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Se ha realizado una encuesta al personal operativo de la cooperativa después de recabar la información y promediar se ha podido obtener los siguientes resultados, los directivos no se encuentran satisfechos en su trabajo ya que no cuentan con las herramientas necesarias, no hay apoyo de todos los directivos por lo que toda la responsabilidad recae en el gerente igualmente no existe un buen ambiente laboral pues no hay comunicación entre los directivos, no tienen delegaciones divididas por lo mismo se dificultan al momento de resolver problemas ya que hay decisiones divididas y no está bien estructurado la jerarquización de la Cooperativa 20 de Diciembre.

4.1.2.4. Gestión de la prestación de servicio

Para la prestación de servicio aportan dos entidades como es la ANT con el control, cumplimiento de frecuencias y auditoría de documentos, mientras que el GAD's contribuye en la autorización de la ruta interna y los diferentes estacionamientos de las unidades.

Se ha realizado una encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa 20 de Diciembre para evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio después de realizar el análisis se arrojado los siguientes resultados:

Tabla 4-16: ¿La cooperativa de transporte público del cantón Guano tiene paradas específicas para los pasajeros?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	49	25,8%
No	141	74,2%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023

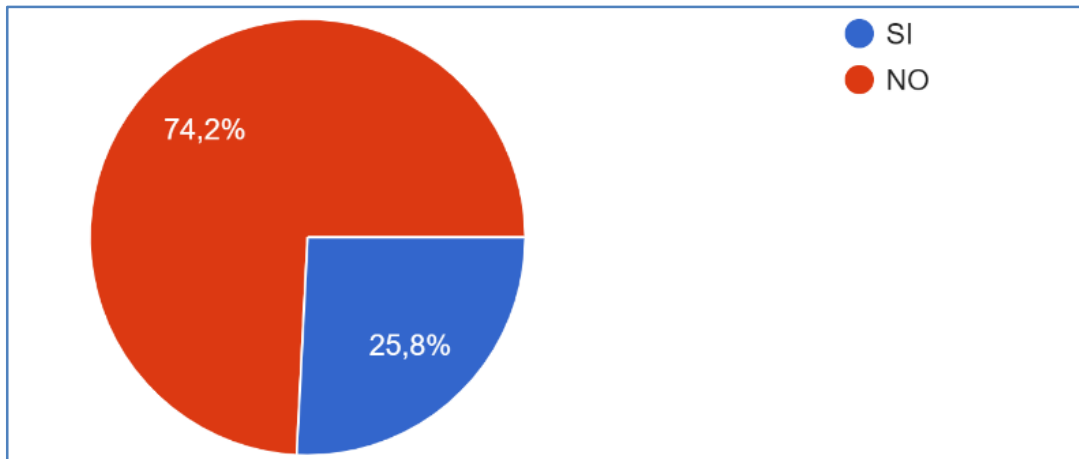


Ilustración 4-11: Paradas de la cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Después de realizar la respectiva encuesta a los pasajeros de la Cooperativa 20 de Diciembre los resultados han demostrado que el 74,2% de los pasajeros indican que la operadora no cuenta con paradas específicas que paran en cualquier lugar y el 25,8% se siente conforme con las paradas que hace el conductor al momento del viaje.

Tabla 4-17: ¿La cooperativa consta de una terminal para los pasajeros y vehículos?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	82	43,2%
No	108	56,8%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

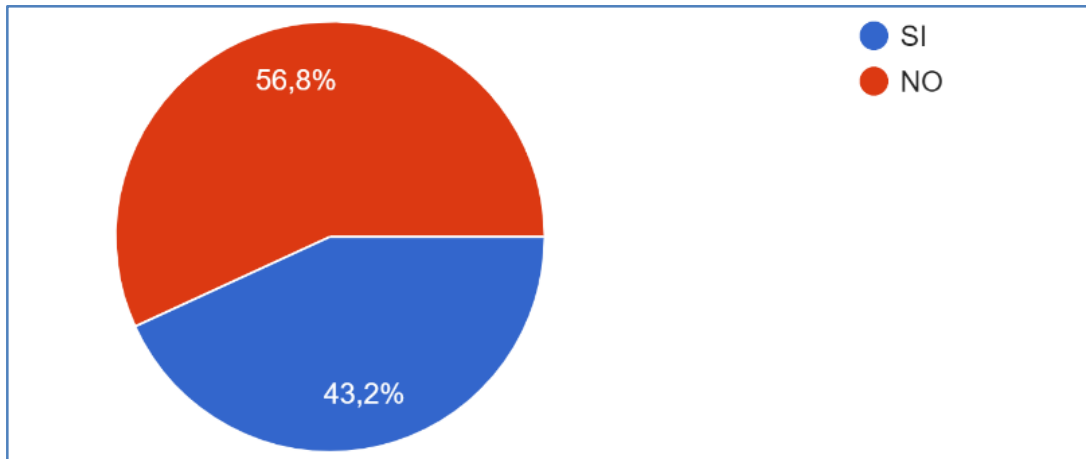


Ilustración 4-12: Terminal de pasajeros Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Por lo que se refiere al terminal para los pasajero y vehículos el 43,2% de encuestados indicaron que la Cooperativa 20 de Diciembre no tiene un terminal y el 56,8% mencionó que si tiene terminal tomando como referencia el mercado Juan Bernardo Dávalos ubicado en el Cantón Riobamba en el cual los buses tienen su parada teniendo como punto de partida para iniciar su ruta.

Tabla 4-18: ¿Considera usted que la vía que utiliza la operadora se encuentra en buen estado?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	43	22,6%
No	147	77,4%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

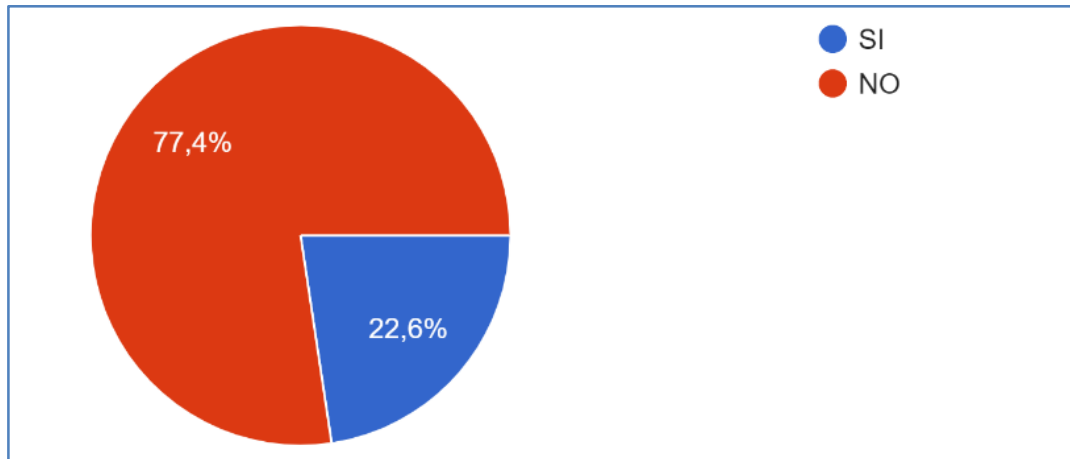


Ilustración 4-13: Estado de la vía Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Acerca del estado de la vía utilizada por la Cooperativa 20 de Diciembre la mayoría de usuarios mostraron inconformidad al momento de realizarles las encuestas pues el 77,4% de pasajeros indicaron que la vía no está en buenas condiciones que tiene rupturas, baches incluso huecos que molestan al momento del viaje mientras que el otro 22,6% de los pasajeros mostraron conformidad en la vía mencionando que se encuentra todavía en condiciones para transportarse.

Tabla 4-19: ¿Los vehículos que utiliza la operadora brindan accesibilidad y comodidad a los usuarios?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	123	64,7%
No	67	35,3%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

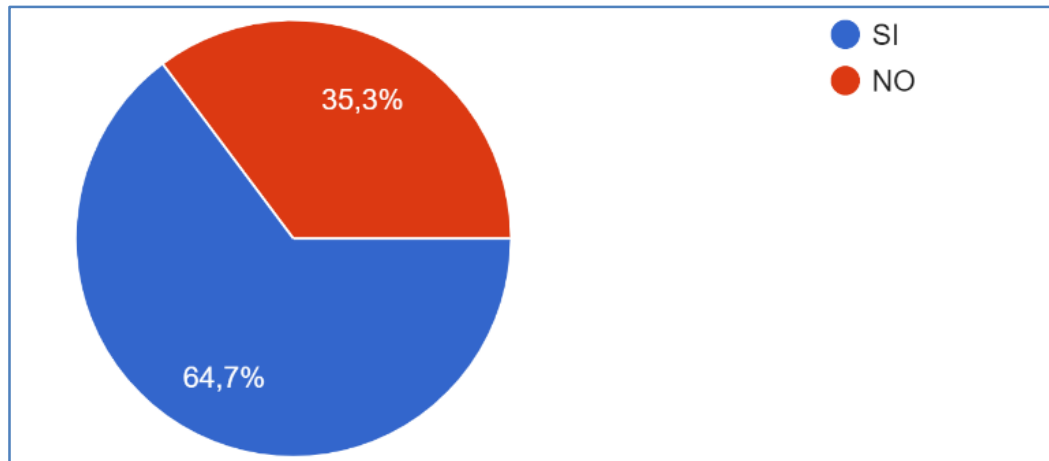


Ilustración 4-14: Vehículos de la Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Después de realizar la encuesta a los usuarios de la Cooperativa 20 de Diciembre se realizó los diferentes cálculos y arrojaron los siguientes resultados, el 64,7% de pasajeros indicaron que se sienten cómodos con el servicio que brinda la operadora y que brinda accesibilidad a los usuarios mientras que el 35,3% indicaron que no se sienten conformes con el vehículo, ya que no es cómodo ni es accesible para transportarse.

Tabla 4-20: ¿Según sus experiencias en la cooperativa 20 de Diciembre cómo calificaría su servicio?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Bueno	111	58,4%
Regular	58	30,5%
Malo	21	11,1%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

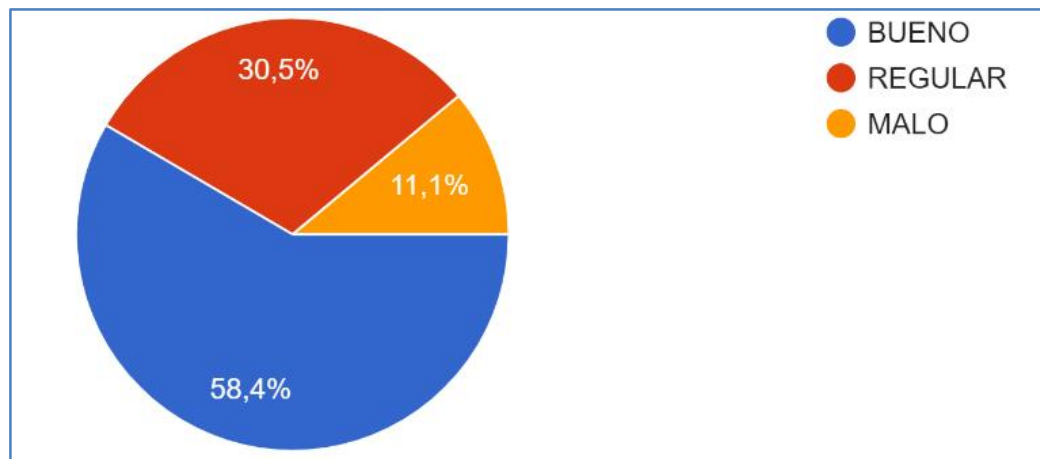


Ilustración 4-15: Nivel de satisfacción de la Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Con respecto a la calificación del servicio de la Cooperativa 20 de Diciembre el 58,4% de pasajeros indicaron que sus experiencias han sido buenas y que se sienten satisfechos con el servicio, el 30,5% calificó el servicio como regular alegando que hay detalles que hace falta trabajar como la atención pero que no es nada fuera de lo común y el 11,1% indicó que el servicio es malo porque no se preocupan por el usuario y que no brindan una buena atención.

Tabla 4-21: ¿Se ha sentido inseguro/a en algún momento cuando viaja en los buses de la operadora?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	48	25,3%
No	142	74,7%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

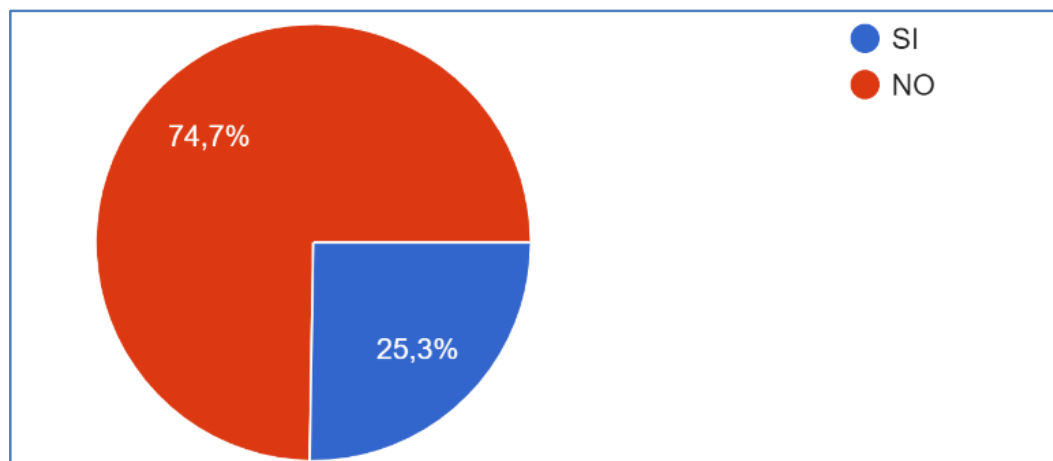


Ilustración 4-16: Inseguridad en el viaje Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

En cuanto a la inseguridad de los vehículos los usuarios indicaron que un 74,7% no se ha sentido inseguros al momento del viaje mientras que el 25,3% indicaron que si se han sentido inseguros ya sea por la velocidad, por las paradas e incluso por la falta de precaución de los choferes y controladores.

Tabla 4-22: ¿Está de acuerdo con el pasaje que cancela por este servicio de transporte?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	60	31,6%
No	130	68,4%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

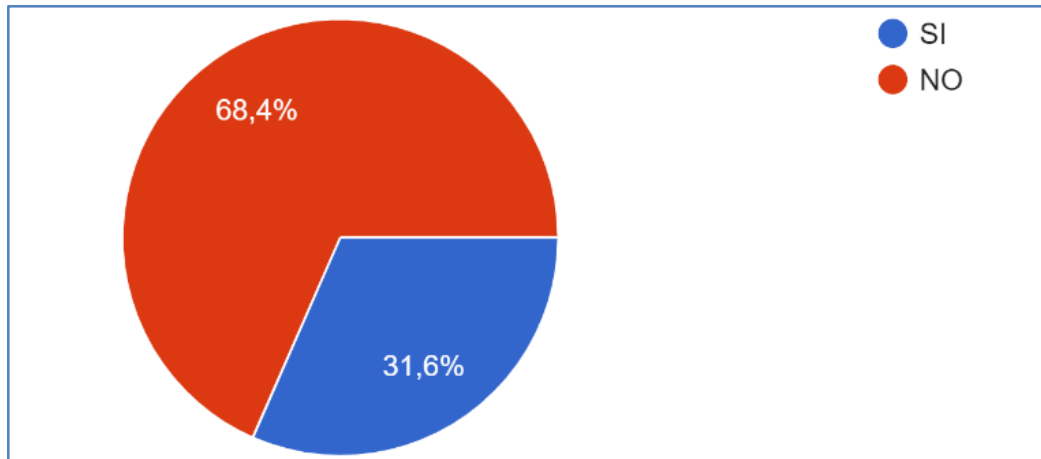


Ilustración 4-17: Pasaje Cooperativa 20 de Diciembre

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Con relación al pasaje que se paga por el viaje el 68,4% de los usuarios indico inconformidad por el precio del pasaje alegando es un bus intraprovincial y por lo mismo se debería pagar la tarifa según el lugar a donde se dirija y uno un precio único como los buses urbanos y el 31,6% de los pasajeros se sienten conformes por el precio porque les parece justo por el servicio de transporte que reciben al momento de movilizarse.

Tabla 4-23: ¿Qué componentes deberían mejorar estas cooperativas?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Infraestructura	116	61,1%
Normativa	43	22,6%
Factor humano	31	16,3%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta de usuarios Coop. 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

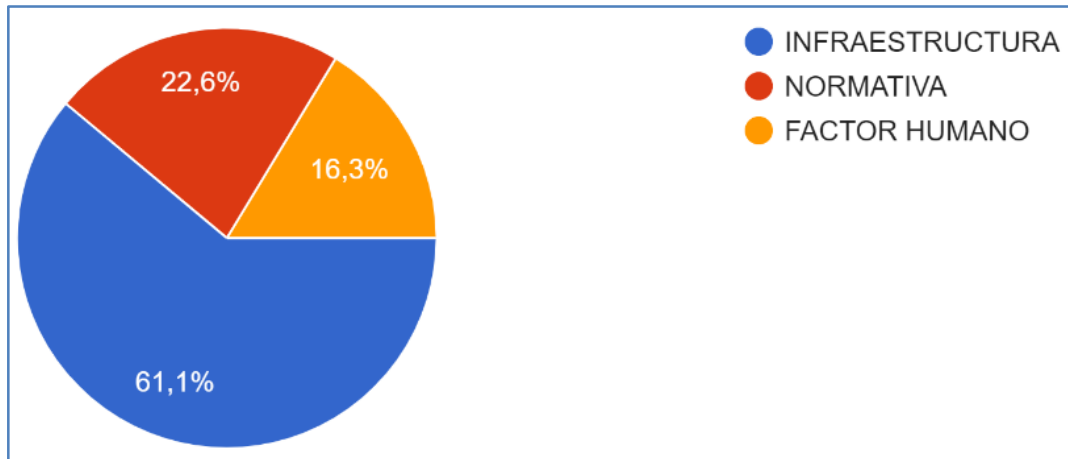


Ilustración 4-18: Componentes de transporte Cooperativa 20 de Diciembre
Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

Acerca de los componentes a mejorarse el 61,1% de los pasajeros indicaron que la infraestructura tanto de las vías como del vehículo es un factor que se debe trabajar continuamente para brindar un mejor servicio, el 22,6% de los usuarios dijeron que se debe mejorar la normativa con leyes más fuertes para que los conductores cuiden la seguridad y el bienestar de todos sus pasajeros y para finalizar el 16,3% indicó que debe mejorar con respecto al factor humano para que los controladores y conductores brinden un mejor servicio de cordialidad con los clientes.

Resumen de la satisfacción de servicio

Al culminar las encuestas y realizar el debido análisis se puede mencionar que la mayoría de los usuarios se encuentra conforme con el servicio ya que se sienten seguros y tienen comodidad y accesibilidad en el viaje, mencionan que hace falta mejorar la infraestructura para poder llegar a la satisfacción total porque la vía se encuentra en mal estado y no hay espacio de comunicación con el usuario para poder acceder a la información de la cooperativa.

4.1.2.5. Gestión Operativa, Control y Seguridad

Se realizó la ficha de observación evaluándose los siguientes aspectos del vehículo de la cooperativa Andina marcándose con equis o visto según el cumplimiento. (Ver anexo B)

Tabla 4-24: Ficha de observación Cooperativa 20 de Diciembre

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD EN LA FLOTA VEHICULAR DE LA COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE DEL CANTÓN GUANO						
Nombre del observador:		Dangely Salguero	Fecha de la observación:		16/06/2023	Cooperativa: 20 de Diciembre
Marque con un ✓ o con una x de acuerdo con el cumplimiento del vehículo durante la observación						
N° Unidad	¿La seguridad activa y pasiva del vehículo está en buen funcionamiento?	Se realiza el control del vehículo durante el viaje en cuanto a rutas y frecuencias.	El vehículo cumple con la capacidad permitida de usuarios	¿Qué modelo es el vehículo?	Se realiza el mantenimiento preventivo-correctivo del vehículo	¿Los espejos y retrovisores están en buen funcionamiento para la operación?
2	✓	X	✓	2010	✓	✓
3	✓	X	X	2016	✓	✓
4	X	X	✓	2010	✓	✓
5	✓	X	X	2009	✓	✓
6	✓	X	X	2013	✓	X
8	✓	X	✓	2014	✓	✓
9	X	X	✓	2011	✓	✓
10	✓	X	X	2015	✓	✓
11	✓	X	✓	2016	✓	✓
12	✓	X	X	2011	✓	X
15	X	X	✓	2012	✓	✓
17	✓	X	X	2006	✓	✓
19	✓	X	X	2011	✓	✓
22	✓	X	✓	2010	✓	✓

Fuente: Conductores Cooperativa 20 de Diciembre, 2023.

Realizado por: Salguero D., 2023.

Análisis e interpretación

- Se ha constatado que en la operadora 20 de Diciembre 3 de sus vehículos se encuentran averiados en cuanto a su seguridad pasiva (cinturón de seguridad, la carrocería, el sistema airbags y el reposacabezas) o activa (sistema de frenos, neumáticos, iluminación y dirección de cada uno de los vehículos).
- Se realiza el control mediante tarjeta las cuales sirven para registrarse en el reloj en cada punto específico cabe recalcar que los vehículos deberían tener un GPS incluido para mayor eficiencia al momento del viaje esto tomaría menos tiempo.
- Tan solo la mitad de la flota vehicular de la operadora respeta la capacidad permitida en los buses ya que en la parada los usuarios acceden al servicio y en el camino aumentan usuarios, en horas de máxima demanda es donde más se presenta el problema ya sea por los estudiantes o personas que salen de trabajar esto ocasiona que haya usuarios de pie exponiéndose a algún riesgo.
- Según la Resolución No. 082-DIR-2015-ANT en su **Art. 4** vigente de la operadora se indica que es permitido 20 años de vida útil para los buses interprovinciales (Agencia Nacional de Tránsito, 2015), por lo mismo la totalidad de las unidades pertenecientes a la Cooperativa 20 de Diciembre cumple con este reglamento.
- Cada dueño del vehículo es encargado de realizar el mantenimiento preventivo se realiza cada 3 o 6 meses según las necesidades del vehículo, no hay contratos con empresas de por medio. Por otro lado, según la (LOTTTSV, 2021) **Art. 104** se realiza la revisión técnica vehicular obligatoria de cada unidad anualmente
- Por otra parte, dos de los vehículos no tienen buena visibilidad por daños ocasionados en los retrovisores pues, no se ha prestado atención a esos detalles lo que pone en riesgo la vida de las personas que aborden el vehículo y pueden ocasionar un siniestro vial, es necesario indicar que no existen sanciones ni control por estos daños, ni hay espacios para que los usuarios puedan denunciar estas inconsistencias.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título

MODELO DE GESTIÓN PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO INTRAPROVINCIAL DE LAS COOPERATIVAS ANDINA Y 20 DE DICIEMBRE DEL CANTÓN GUANO

5.2. Antecedentes

Después de realizar el respectivo diagnóstico de los cinco ejes mencionados en la RESOLUCIÓN N°. ANT-NACDSGRD118-0000094 se ha evidenciado que en las operadoras Andina y 20 de Diciembre no existe una buena distribución de obligaciones y funciones en el personal operativo encontrándose un ambiente laboral estructural deficiente, recayendo la responsabilidad en el gerente y presidente de cada cooperativa, además, los usuarios presentan algunas inconformidades indicando que no existe la infraestructura eficiente para este sistema de transporte y que falta socializar las rutas y frecuencias de las operadoras, así mismo, el personal operativo no encuentra apoyo en la directiva lo que dificulta tomar decisiones de las necesidades financieras de la operadora se controla a los conductores mediante tarjetas ya que no cuentan con GPS.

5.3. Introducción

Se creará un modelo de gestión en base a la norma (ISO 9001, 2015) con el fin de mejorar la calidad de servicio de las operadoras manejando los procesos correctos.



Ilustración 5-1: Diagrama de relación de la Calidad de servicio
Realizado por: Salguero D., 2023.

5.4. Modelo de gestión para el transporte público intraprovincial de las Cooperativas Andina y 20 de Diciembre del Cantón Guano

5.4.1. *Gestión Organizacional*

Las operadoras se rigen al reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pero no cuentan con un reglamento institucional propio por lo que, existe una mala distribución de la directiva ya que no es clara con la jerarquía que tiene la operadora, no se cumple con lo que indica la norma por lo que es necesario que se tomen en cuenta los siguientes aspectos.

5.4.1.1. *Administración de las operadoras*

A. Planificación

En este punto se debe realizar un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, objetivos y valores.

Misión

Tabla 5-1: Matriz de la creación de la misión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración misión
Identidad	¿Quiénes somos?	Operadora de transporte	Transportar personas o bienes de un lugar a otro satisfaciendo sus necesidades por medio de una flota vehicular sujeta a las mejores condiciones con conductores y colaboradores capacitados para brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz.
Propósito	¿Para qué existimos?	Para transportar	
Acción Institucional	¿Qué hacer?	Capacitar a los conductores y colaboradores de la Cooperativa, así como dar el correcto mantenimiento de la flota vehicular	
Servicios	¿Cuáles son los servicios que ofrecemos?	Traslado de personas y bienes de un punto a otro	
Beneficiarios Directos	¿Para quienes trabajamos?	Público en General	
Principios	¿Por qué lo hacemos?	Para poder satisfacer las necesidades de los clientes de una manera eficaz y eficiente.	

Realizado por: Salguero D., 2023.

Visión

Tabla 5-2: Matriz de creación de la visión

Componentes	Pregunta	Respuesta	Declaración visión
La entidad con relación a su entorno	¿Cómo deseamos que la entidad sea vista?	Como la mejor operadora de transporte a nivel Nacional	Ser la mejor operadora de transporte terrestre a nivel nacional reconocida por el personal capacitado y servicio de calidad que brinda a los usuarios.
Característicos de sus servicios	¿Cómo deseamos que sean los servicios de la entidad?	Servicios de alta calidad que satisfagan a los usuarios	
La entidad con relación a la organización interna	¿Con que tipo de personal esperamos contar?	Personal capacitado y actualizado en cuanto al manejo de procesos.	
Beneficiarios	¿Cuáles serán los beneficiarios?	Principalmente los usuarios y después los operadores.	

Realizado por: Salguero D., 2023.

Objetivos

General

- Satisfacer las necesidades de las personas para que se puedan movilizar de un lugar a otro.

Específicos

- Operar con los más altos estándares de calidad en el servicio de transporte.
- Garantizar un servicio seguro para los usuarios y sus bienes.

Valores

- Ética profesional garantizando la transparencia y rendición de cuentas por parte del personal operativo.
- Responsabilidad en las obligaciones de la operadora como pagos y permisos pertinentes.
- Puntualidad en el cumplimiento de rutas y frecuencias para que las horas de origen y destino sean los establecidos.
- Respeto al momento de dirigirse a los usuarios brindando un espacio de confianza.

B. Organización

En las operadoras antes diagnosticadas se ha determinado que no se encuentran bien estructuradas ya sea por exceso de puestos directivos o por falta de directiva por lo que se recomienda la siguiente estructura organizacional en la cual se toma en cuenta el personal operativo necesario los cuales tendrán funciones establecidas:

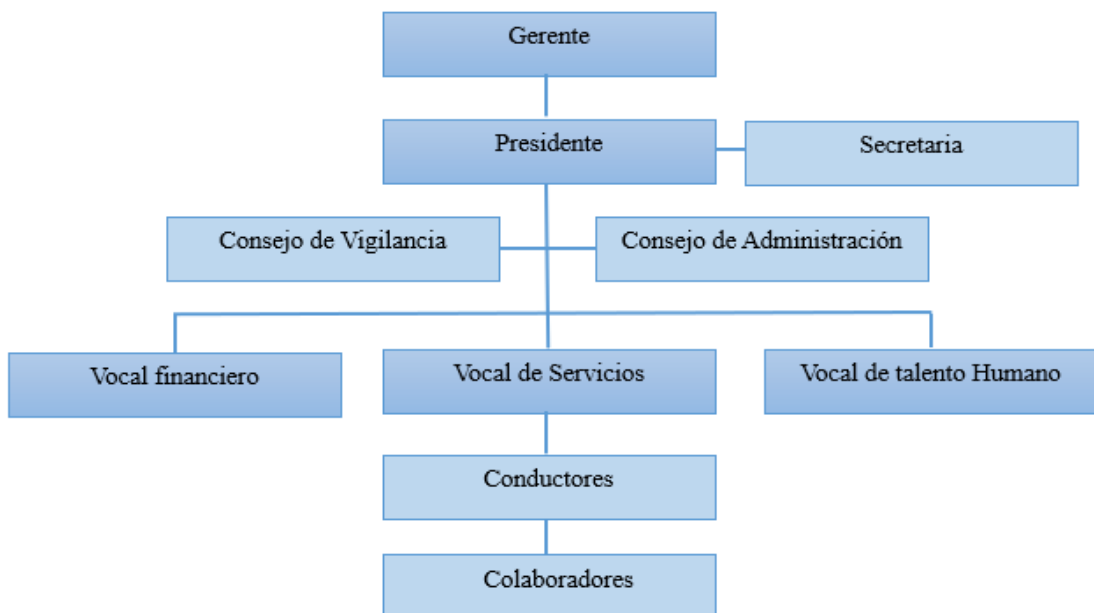


Ilustración 5-2: Organigrama funcional de una operadora de transporte

Realizado por: Salguero D., 2023.

Hay que tomar en cuenta que la responsabilidad de cada cargo será renovado cada año con un nuevo socio, esto se llevará a cabo democráticamente.

C. Dirección

En cuanto a la dirección se ha determinado que se necesitan ciertas características de un líder tomando como referencia la norma ISO 9001 se puede mencionar que:

- Se debe asumir la responsabilidad en todo momento.
- Debe controlar que se cumplan con los lineamientos de la política de calidad.
- Debe ser una persona que promueva la mejora y trabaje por los objetivos en grupo siendo proactivo e impulsando a la excelencia de la cooperativa.
- Un líder debe apoyar a todos los departamentos no es solo la persona que designa sino la que colabora en las necesidades y aporta en la solución de problemas.

D. Control

Se realizará un control mensual mediante informes en los cuales se detallen las actividades que se han llevado a cabo, se trabajará mediante evidencias de cada integrante de la directiva, de igual manera se dará seguimiento tanto a los conductores como a los usuarios para evaluar el nivel de satisfacción, principalmente se controlará la eficacia economizando recursos sin redimir la calidad total, al igual que, la eficiencia llevando el servicio de las operadoras a procesos simples para llegar a los usuarios, todo esto para obtener mejores resultados.

5.4.2. *Gestión financiera*

Se ha revisado ciertos aspectos financieros necesarios para el funcionamiento de las operadoras los cuales no se cumplen en su totalidad por lo que a continuación se presenta un cuadro con las obligaciones y los encargados de cada documentación para que se lleve a cabo también se dará un plazo de 15 días laborables para que se lo lleve a cabo y se cuente con los anexos y evidencias necesarias para brindar un eficiente servicio.

Tabla 5-3: Cronograma de documentación financiera

Aspectos de revisión financieros	Presentación de documentación	Encargado
Registros contables	Mensual	Vocal financiero
Proforma presupuestaria	Mensual	Vocal financiero
Registro financiero del cobro de multas	Mensual	Vocal financiero
Declaración mensual del IVA	Mensual	Vocal financiero
Superintendencia de economía popular y solidaria	Anual	Gerente
Reglamento interno	Anual	Asamblea general de socios
Declaración de retención a la renta	Mensual	Vocal financiero
Matriculas vehiculares	Anual	Conductores
Contrato de operación	Anual	Presidente
Impuesto predial	Mensual	Vocal financiero
Impuestos municipales	Mensual	Vocal financiero
Pagos al IEES	Mensual	Vocal financiero

Realizado por: Salguero D., 2023.

Es recomendable evidenciar la información a las fechas señaladas para que no exista inconvenientes además de garantizar el cumplimiento de estas y llevar archivada toda la documentación según la fecha y los encargados.

5.4.3. Gestión de conductores y personal de apoyo

Mediante las encuestas se ha podido obtener un nivel de satisfacción bajo por parte de los conductores y personal de apoyo.

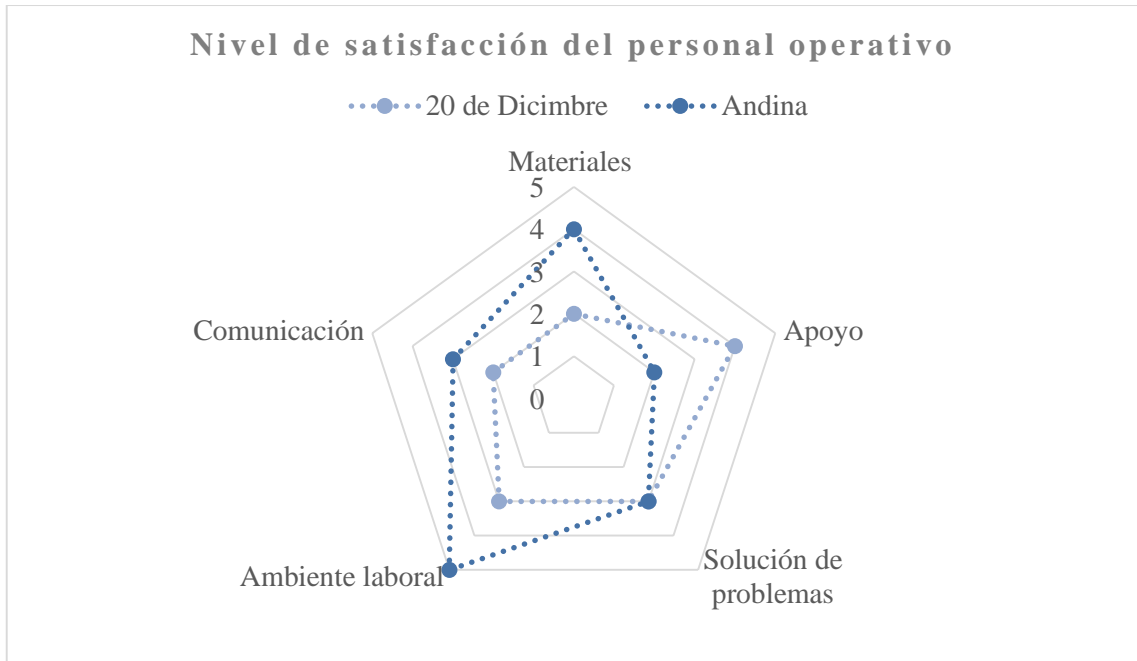


Ilustración 5-3: Nivel de satisfacción actual del personal operativo

Realizado por: Salguero D., 2023.

Se ha realizado una matriz con los problemas percibidos del personal en el diagnóstico realizado en las operadoras de transporte, así como estrategias y acuerdos para ponerlos en práctica y llegar a la calidad total, esta matriz es de fácil entendimiento y se encuentra detallado cada involucrado en el sistema de transporte en el cual constan los conductores y el personal de apoyo.

Tabla 5-4: Matriz de mejora a los conductores y personal de apoyo

Involucrados	Problemas percibidos	Estrategias	Acuerdos y compromisos
Líder	No está en la capacidad de tomar decisiones. Falta de control en los procesos.	Trabajar en conjunto por los objetivos de la empresa. Crear una lista de obligaciones y responsabilidades.	Comprometerse a dirigir y apoyar totalmente a la operadora de la mejor manera buscando la calidad en el servicio.
Directiva	No resuelve problemas. Existe discordancia entre los directivos. No llega a un acuerdo en común.	Crear espacios sociales para la interacción del personal operativo. Crear un reglamento interno	Buscar la comunicación del departamento directivo haciendo énfasis en la calidad que brinda el servicio.
Conductores	No satisfacen las necesidades y existe falta de empatía hacia los usuarios.	Creación de políticas de calidad que permitan alcanzar la calidad total de la operadora de transporte	Poner en práctica los valores humanos de la operadora en fin de cuidar a los usuarios.
Usuario	Se encuentran insatisfechos por el servicio. No tiene información de rutas y frecuencias.	Crear buzones de sugerencias para tomarse en cuenta. Crear métodos de publicidad para llegar con mayor facilidad al usuario.	Fidelidad con la operadora de transporte tomando como prioridad al momento de transportarse.
Recursos Materiales	Falta de material necesario para realizar el trabajo. No hay un inventario del material.	Invertir en equipos (hardware y software) que permita tener un servicio eficiente.	Controlar un inventario de los materiales que tiene la operadora y cuidar de los mismos.

Realizado por: Salguero D., 2023 .

5.4.4. Gestión de la prestación de servicio

En cuanto a la prestación de servicios se tiene que elaborar un plan de varias estrategias las cuales eleven la calidad de servicio de la operadora y fácilmente se adapten a las mismas, a continuación, se detallan estas:

Tabla 5-5: Estrategia No. 1 (Estado de la flota vehicular)

MEJORAR EL ESTADO DE LA FLOTA VEHÍCULAR	
Objetivo	Crear un espacio cómodo y accesible al usuario
Acciones	Se tratará los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento mecánico: Se realizará una revisión preventiva cada 3 meses con el fin de solucionar los problemas al momento de ofrecer el servicio.• Aseo e higiene: Basándose en la (LOTTTSV, 2021) Art. 214N.- ítem G se garantiza las condiciones higiénicas de las unidades, pues, se incrementará el alcohol y gel para los usuarios, así como realizarse la limpieza del vehículo cada 3 horas.• Ambiente: Se debe tener en cuenta espacios de climatización de la unidad para evitar la concentración de olores incómodos para los usuarios.
Beneficio	El beneficio es directo para los usuarios ya que con esto mejoramos la percepción que tienen de las unidades y se mantiene la fidelidad.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Conductor• Colaboradores
Tiempo	3 meses
Costo	\$150
Control	Vocal de servicios

Realizado por: Salguero D., 2023.

Tabla 5-6: Estrategia No. 2 (Capacitación a los conductores y colaboradores)

CAPACITACIÓN A CONDUCTORES Y COLABORADORES	
Objetivo	Educar a los conductores respecto a la calidad de servicio hacia los usuarios de la operadora y la seguridad vial, estipulado en la (LOTTTSV, 2021) Art. 214Z en la cual se menciona la capacitación obligatoria a los conductores
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Planificar una capacitación a los conductores y colaboradores por lo menos 1 vez cada 3 meses.• Se deberá poner en práctica lo tratado en cada capacitación.• Dar prioridad al usuario cuando se ofrezca el servicio.• Brindar un espacio de confianza con los usuarios para así garantizar su fidelidad con el servicio de la operadora.
Beneficio	Tanto los usuarios como los conductores y colaboradores podrán beneficiarse de esta estrategia porque así se incrementará el conocimiento que tienen los conductores del trato al usuario, así como los valores y principios de la operadora.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Conductor• Colaboradores
Tiempo	La duración de cada capacitación será de acuerdo con el tema a tratarse.
Costo	\$100
Control	Consejo de Administración

Realizado por: Salguero D., 2023.

Tabla 5-7: Estrategia No. 3 (Incrementación de paradas)

GESTIONAR LA INCREMENTACIÓN DE PARADAS	
Objetivo	Incrementar paradas específicas para los usuarios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un oficio dirigido al municipio para el pedido de estos espacios necesarios para los usuarios los cuales deben estar correctamente equipados.• Basarse en la normativa la cual indica como deben estar estructuradas las paradas.• Proponer sectores estratégicos para incrementar las paradas con el fin de generar accesibilidad de los usuarios al servicio de transporte.
Beneficio	Los conductores y usuarios se podrán beneficiar trabajando conjuntamente y respetando estos espacios.
Responsable	Conductor
Tiempo	Permanentemente
Costo	Financiado por el GAD
Control	Consejo de vigilancia

Realizado por: Salguero D., 2023.

Tabla 5-8: Estrategia No. 4 (Nivel de calidad)

PARAMETROS DE NIVEL DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE OPERADORAS INTRAPROVINCIAL	
Objetivo	Plantear un rango de medición para calificar la operadora y su nivel de servicio.
Acciones	Para llevar a cabo esta estrategia se calificarán 3 aspectos importantes: <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura• Normativa• Factor humano Para esto se calificará mediante las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none">• Bueno: Teniendo un porcentaje de aceptación de 66% - 100%• Regular: Teniendo un porcentaje de aceptación 31% - 65%• Malo: Teniendo un porcentaje de aceptación 0% -30%
Beneficio	La operadora se beneficiará ya que podrán identificar los desfases de las unidades y puedan corregir a tiempo ofreciendo el mejor servicio al usuario y creando confianza.
Responsable	Unidades de las operadoras
Tiempo	Permanentemente
Costo	Ninguno
Control	Consejo de vigilancia

Realizado por: Salguero D., 2023.

5.4.5. Gestión operativa control y seguridad

Para dar solución a este eje se ha realizado una previa ficha de observación en la cual se ha identificado varias inconsistencias dentro del manejo operativo de las Cooperativas por lo mismo se presenta una matriz con cada una de las inconsistencias y como dar solución.

Tabla 5-9: Estrategias para la mejora de la seguridad vehicular

Aspecto	Solución	Responsable
Falta de mantenimiento técnico preventivo - correctivo a los vehículos	Se creará un convenio con una empresa específica la cual realizará el mantenimiento de todos los vehículos una vez al mes por un pago único mensual de la operadora aportando una cuota mensual de acuerdo con el valor acordado.	Gerente
Vehículos que sobrepasan el tiempo de vida útil	Los vehículos que pasen del tiempo de vida útil permitido de 20 años para los vehículos públicos intraprovinciales tendrán que ser renovados para seguir su funcionamiento.	Consejo de vigilancia
Controles de rutas y frecuencias	Se incrementará un nuevo método de control mediante un dispositivo GPS obligatoriamente indicado en el Art.79.1 de la (LOTTTSV, 2021) aumentando la seguridad de la operadora el cual indique la ruta del vehículo, frecuencias, intervalos y tiempo de llegada al destino esto facilitará el registro ahorrando tiempo a los conductores y colaboradores.	Consejo de vigilancia
Carga excesiva de pasajeros	Se ha evidenciado que en horas de máxima demanda es donde existe la sobrecarga de pasajeros a los vehículos por lo mismo en este tiempo se creara un plan en el que conste intervalos más cortos para el traslado de pasajeros y la capacidad del vehículo	Consejo de vigilancia

Realizado por: Salguero D., 2023.

5.5. Resultados esperados

Después de tratar cada uno de los ejes de evaluación para el sistema de operación de las Cooperativas Andina y 20 de Diciembre se espera la excelencia en calidad de servicio, satisfacción de los usuarios y operarios, gráficamente se mostraría la mejora de calidad de la siguiente manera:

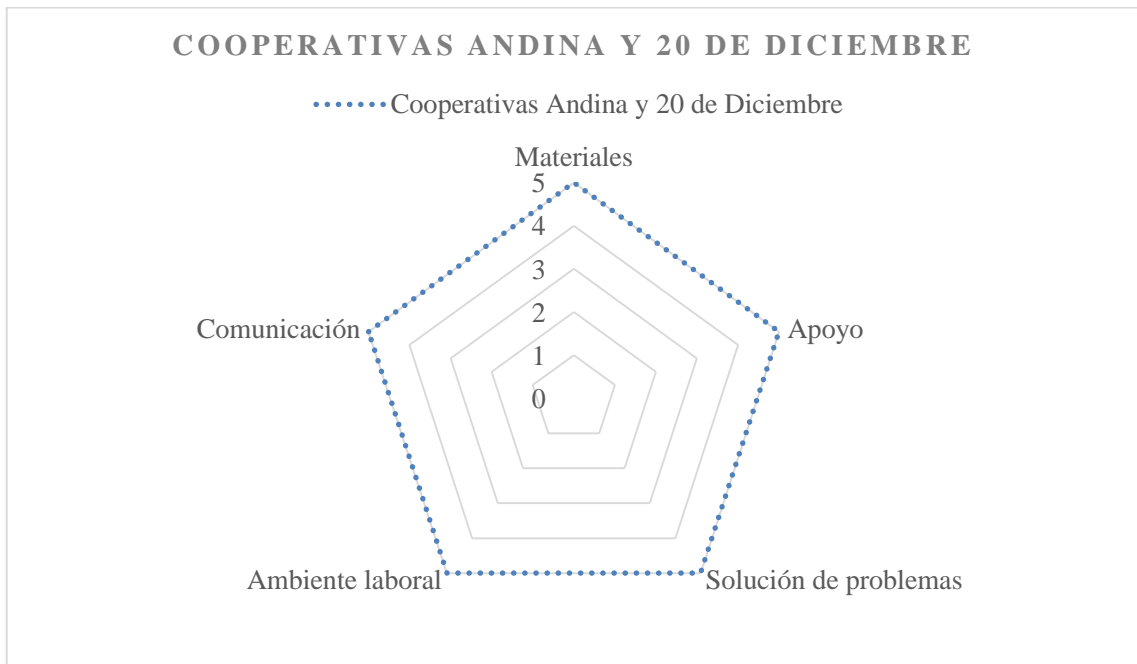


Ilustración 5-4: Nivel de satisfacción esperado del personal operativo
Realizado por: Salguero D., 2023.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se ha podido realizar un análisis para saber la situación actual de las operadoras encontrándose así la inconformidad de los usuarios y del personal que labora en las operadoras información que ha sido recabada mediante levantamiento de información, encuestas y fichas de observación.

Se evaluó la operadora mediante los 5 ejes (Gestión organizacional, Gestión financiera, Gestión de conductores y personal de apoyo, Gestión de la prestación del servicio, Gestión operativa, control y seguridad) nombrados en la resolución No. ANT- NACDSGRDi18-0000094 los cuales han permitido diagnosticar eficiente la situación de la operadora

Se ha diseñado el modelo de gestión accesible y sencillo basado en la norma ISO 9001 y la LOTTTS buscando llegar a la calidad total del servicio ofrecido por las operadoras proponiendo un nuevo organigrama funcional, cronogramas y matrices de estrategias nuevas para las operadoras.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda llevar a cabo las estrategias planteadas en este proyecto de investigación que será de gran utilidad para brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios trabajando de la mano con la ANT para el control de los distintos ejes.

Se recomienda además priorizar al usuario y a sus necesidades, proporcionando confianza y empatía para identificar con facilidad sus perspectivas plasmándolas como operadoras de transporte público intraprovincial.

Este modelo de gestión puede ser tomado por las distintas operadoras de transporte público intraprovincial adaptándola a sus necesidades y evidenciando las obligaciones que se están cumpliendo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito. (2015). *Resolucion-No.-082-DIR-2015-ANT*. 1–6. Recuperado de: https://www.ant.gob.ec/wpfd_file/resolucion-no-082-dir-2015-ant/
- Balbo, M., Jordán, R., & Simioni, D. (2003). *La ciudad inclusiva*. Naciones Unidas, CEPAL.
- CEPAL. (2010). *Facilitación del transporte y el comercio en América Latina y el Caribe*. 8. Recuperado de: <http://www.iru.org/index/bookshop-display-action?id=133>.
- Fernández de Córdoba, M. (2017). Ground public transport and accessibility, instruments for the functional analysis of the settlements system: *the case of Ecuador*. *Estoa*, 6(11), 83–97. Recuperado de: <https://doi.org/10.18537/est.v006.n011.a06>
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos Quality management systems-Requirements*
- Lema, R., & Aguirre Paúl. (2021). *Análisis e intervención del sistema de transporte público del cantón Guano*.
- LOTTTSV. (2021). *Ley Orgánica De Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Recuperado de: www.lexis.com.ec
- Nebrera Herrera, J. (s.f.). *Introducción a la calidad Curso de Calidad por Internet-CCI Capítulo 1 Introducción*. Recuperado de: <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>
- Neptali, R., Suquillo, N., Cavallos, W., & Atiencia, E. (2018). *La implementación del sistema de caja común en el sistema de transporte terrestre*. 18. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/caja-comun-transporte.html>
- Poole-Fuller, E. (2017). ¿Hacia una movilidad sustentable? Desafíos de las políticas de reordenamiento del transporte público en Latinoamérica. El caso de Lima. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 21, 4. Recuperado de: <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.21.2017.2445>
- Reglamento Del Procedimiento De Intervención A Las Operadoras De Transporte Público Inter E Intraprovincial. (2018). *Resolucion_No_ANT-NACDSGRDI18-0000094*. 1–12. Recuperado de: https://www.ant.gob.ec/wpfd_file/resolucion_no_ant-nacdsgrdi18-0000094/
- Rodríguez, J., & Díaz, J. (2014). *Evaluación de impacto del sistema de transporte Metrolínea: revisión de metodologías Palabras clave Clasificación JEL*. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss22/6/>



ANEXOS

ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA FLOTA VEHICULAR



FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD EN LA FLOTA VEHICULAR DE LAS COOPERATIVAS ANDINA Y 20 DE DICIEMBRE DEL CANTÓN GUANO						
Nombre del observador:		Fecha de la observación:		Cooperativa:		
Marque con un ✓ o con una x de acuerdo con el cumplimiento del vehículo durante la observación						
Nº Unidad	¿La seguridad activa y pasiva del vehículo está en buen funcionamiento?	Se realiza el control del vehículo durante el viaje en cuanto a rutas y frecuencias.	El vehículo cumple con la capacidad permitida de usuarios	¿Qué modelo es el vehículo?	Se realiza el mantenimiento preventivo-correctivo del vehículo	¿Los espejos y retrovisores están en buen funcionamiento para la operación?

Activar V
Ve a Config

ANEXO B: ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS VÍA ONLINE

ENCUESTA DE OPINIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO:

Analizar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios al momento de utilizar el servicio de transporte intraprovincial en las cooperativas Andina y 20 de Diciembre.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que sea correcta según su opinión.

¿Cooperativa que evalúa?

Andina	
20 de Diciembre	

Infraestructura

1. ¿La cooperativa de transporte público del cantón Guano tiene paradas específicas para los pasajeros?

SI	
NO	

2. ¿La cooperativa consta de una terminal para los pasajeros y vehículos?

SI	
NO	

3. ¿Considera usted que la vía que utilizan las operadoras se encuentra en buen estado?

SI	
NO	

4. ¿Los vehículos que utilizan las operadoras brindan accesibilidad y comodidad a los usuarios?

SI	
NO	

• Servicio

5. ¿Según sus experiencias en la cooperativa Andina y 20 de Diciembre cómo calificaría su servicio?

Bueno	
Regular	
Malo	

6. ¿Se ha sentido inseguro/a en algún momento cuando viaja en los buses de las operadoras?

SI	
NO	

7. ¿Está de acuerdo con el pasaje que cancela por este servicio de transporte?

SI	
NO	

8. ¿Qué componentes deberían mejorar estas cooperativas?

Infraestructura	
Normativa	
Factor humano	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO C: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL OPERATIVO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL OPERATIVO

OBJETIVO:

Analizar el nivel de satisfacción que tiene el personal operativo en la operadora de transporte intraprovincial en las cooperativas Andina y 20 de Diciembre.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que sea correcta según su opinión, teniendo en cuenta que:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo?					
¿Existe apoyo por parte del personal directivo?					
¿La directiva facilita la resolución de problemas?					
¿Existe un buen ambiente laboral?					
¿Existe buena comunicación en el departamento en el cual se desempeña?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO D: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA ANDINA



REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

FECHA DE REGISTRO: 22 de marzo del 2022

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA

ESTADO: ACTIVA

RUC: 0691703452001

PROVINCIA: CHIMBORAZO

CANTÓN: GUANO

PARROQUIA: LA MATRIZ

DIRECCIÓN: CAMINO A LOS ELENES 1228 SANTA TERESITA

DIRECTIVA REGISTRADA

GERENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	FECHA DE NOMBRAMIENTO
GUILCAPI ALBAN MALIRO PATRICIO	0603977315	03-03-2022

PRESIDENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
NESTOR ALFONSO HIDALGO PILCO	0602439697	2

VICEPRESIDENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
EDGAR MARCELO VIZUETE PILCO	0603058882	2

SECRETARIA/O

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
WASHINGTON MANUEL ALLAUCA YUMISEBA	0601592280	2

VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO
-------	---------------------	------------	---------

			AÑOS / MESES
VOCAL PRINCIPAL 1	NESTOR ALFONSO HIDALGO PILCO	0602439697	2
VOCAL PRINCIPAL 2	EDGAR MARCELO VIZUETE PILCO	0603056862	2
VOCAL PRINCIPAL 3	WASHINGTON MANUEL ALLAUCA YUMISEBA	0601592280	2
VOCAL SUPLENTE 1	ELI SALOMON MELENDREZ ESTRADA	0600807386	2
VOCAL SUPLENTE 2	JORGE FERNANDO CHAVARREA PILCO	0602216632	2
VOCAL SUPLENTE 3	JAIME HUMBERTO CHAVARREA ESTRADA	0601982705	2

VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS / MESES
VOCAL PRINCIPAL 1	LUIS ARTURO COLCHA VIZUETE	0602211161	2
VOCAL PRINCIPAL 2	RUBEN VICENTE COLCHA HEREDIA	0600503353	2
VOCAL PRINCIPAL 3	BENITO CAYETANO TIERRA GUIJARRO	0600166672	2
VOCAL SUPLENTE 1	EDGAR RAMIRO CHAVARREA VIZUETE	0602029753	2
VOCAL SUPLENTE 2	WASHINGTON ISAIAS GUILCAPI ALBAN	0602700379	2
VOCAL SUPLENTE 3	FRANCISCO ISRAEL HIDALGO VILLA	0602868192	2

PRESIDENTA/E del Consejo de Vigilancia.

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
LUIS ARTURO COLCHA VIZUETE	0602211161	2

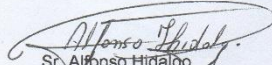

SECRETARIA/O del Consejo de Vigilancia

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
RUBEN VICENTE COLCHA HEREDIA	0600503353	2

ANEXO E: REGISTROS CONTABLES COOPERATIVA ANDINA

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANDINA
ESTADO DE SITUACION FINAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

DETALLE	VALORES
<u>ACTIVOS:</u>	
<u>CORRIENTE</u>	
Caja y Equivalente al Efectivo	4.474,67
Cooperativa Riobamba	26,34
Cooperativa El Sagrario	45,00
Certificados en FENACOTIP	4.398,00
<u>NO CORRIENTE</u>	
Terrenos	240,00
Edificios y Locales	22.697,74
Muebles y Enseres	1.307,32
Maquinarias y Equipos	582,50
Equipos de Computo	758,93
Dep. Acum Edificios y Locales	-5.627,45
Dep. Acum Muebles y Enseres	-1.306,32
Dep. Acumulada de Maq. Y Equipos	-34,00
Dep. Acumulada de Eq. De Computo	-84,32
TOTAL ACTIVOS	<u>27.478,41</u>
<u>PASIVOS:</u>	
Aporte al IESS	147,00
Participacion Empleados Excedente	624,44
Contribuciones a la SEPS	228,94
<u>PATRIMONIO:</u>	
Certificados de Aportación	16.060,22
Fondo de Reserva Irrepartible	3.657,89
Otras Reservas Estatutarias	1.380,69
Certificados en FENACOTIP	4.398,00
Excedente del Ejercicio	981,23
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>27.478,41</u>


 Sr. Alfonso Hidalgo
PRESIDENTE C. DE ADMINISTRACION

 Ing. Mauro Guileppi
GERENTE


 Sr. Luis Colcha
PRE. CONSEJO VIGILANCIA

 Lic. Angel Arias
CONTADOR

COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANDINA
DISTRIBUCIONES DE EXCEDENTES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

DETALLE	VALORES
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	2.565,32
- 15% Participacion Empleados	384,80
EXCEDENTE A DISTRIBUIR	<u>2.180,52</u>

DISTRIBUCION LEGAL DE EXCEDENTES:

50% Fondo de Reserva	1.090,26
5% Fondo de Educación	109,03
	-
TOTAL DISTRIBUCION	<u>981,23</u>


Sr. Alfonso Hidalgo
PRESIDENTE C. DE ADMINISTRACION

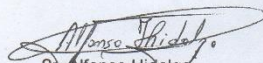
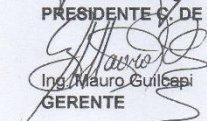

Ing. Mauro Hidalgo
GERENTE


Sr. Luis Colcha
PRE. CONSEJO VIGILANCIA


Lic. Angel Arias
CONTADOR

COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANDINA
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022



	DETALLE	VALORES
	<u>INGRESOS:</u>	
1	Cuotas para Gastos Administrativos	20.160,00
2	En Inversiones de Renta Variable Fija	-
	TOTAL INGRESOS	20.160,00
	<u>GASTOS:</u>	
1	Sueldos y Remuneraciones	2.629,50
2	Servicios Ocasionales	1.544,65
3	Gasto IVA	470,20
4	Movilizaciones	3.020,00
5	Aporte Patronal	456,28
6	Refrigerios	879,81
7	Servicios Varios	200,68
8	Mantenimientos y reparaciones	793,81
9	Utiles de Oficina	428,30
10	Impuestos Municipales	68,22
11	Donaciones	323,49
12	Honorarios por Servicios	1.071,43
13	Energia Electrica	149,61
14	Agua Potable	95,34
15	Otros Gastos en Bienes	49,59
16	Excedentes Acumulados	645,60
17	Arrendamientos	342,95
18	Combustibles y Lubricantes	212,96
19	Aportes a Organismos Integración	1.500,00
20	Gasto Depreciaciones	1.253,21
21	Agasajo Navideño	451,57
22	Provision Cuentas por Cobrar Consorcio	1.007,48
	TOTAL DE GASTOS	17.594,68
	<u>RESUMEN:</u>	
	Total Ingresos	20.160,00
	Total de Gastos	17.594,68
	EXCEDENTE DEL EJERCICIO	2.565,32


 Sr. Alfonso Hidalgo
PRESIDENTE C. DE ADMINISTRACION

 Ing. Mauro Guilleppi
GERENTE


 Sr. Luis Colcha
PRE. CONSEJO VIGILANCIA

 Lic. Angel Arias
CONTADOR

ANEXO F: TICKET DE COBRO DE MULTAS Y SANCIONES

 COOPERATIVA DE TRANSPORTES
"ANDINA" 

BOLETA DE SUSPENSIÓN

Nº 0000411 Guano, a 03-04-2023

NOMBRE DEL SOCIO: ALFONSO HIDALGO


Motivo: POR NO ESTAR EN EL ANDEN DE SALIDA EN

Denunciante: SORQUE CHUACREA GUANO

Fecha a cumplir la sanción: desde el de CANCELAR S\$
hasta el de del 20

-> Concedido

PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN



PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE VIGILANCIA

GERENTE

NOTA: Cualquier reclamo podrá hacerse al Presidente por escrito.

ANEXO G: RUC COOPERATIVA ANDINA

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA		Número RUC 0691703452001	
Representante legal • GUILCAP: ALBAN MAURO PATRICIO			
Estado ACTIVO	Régimen SIMPLIFICADO SOCIEDADES		
Fecha de registro 14/11/2000	Fecha de actualización 19/04/2022	Inicio de actividades 03/04/1968	
Fecha de constitución 03/04/1968	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / GUANO		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUANO Parroquia: LA MATRIZ Dirección Barrio: SANTA TERESITA Carretera: A LOS ELENES Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA			
Medios de contacto Teléfono de referencia: 032900304 Celular: 0984595219 Email: mpga2133@gmail.com Email: cooptransportesandina@yahoo.es			
Actividades económicas -H45210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LINEAS DE AUTOBUS PROVINCIAL, EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.			
Establecimientos			
Abiertos 2		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias • 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA • 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			

ANEXO H: CERTIFICADO SEPS COOPERATIVA ANDINA



Oficio Nro. SEPS-SGD-SGE-2023-04863-OF

Quito, D.M., 16 de febrero de 2023

Asunto: Atención a solicitud de certificación de existencia legal (estado jurídico) – COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA

Señor

Guilcapi Alban Mauro Patricio

COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA

Correo Electronico: cooperativa_andina@hotmail.com

Guano, Chimborazo

De mi consideración:

En atención a la solicitud ingresada en esta Superintendencia el 9 de febrero de 2023, mediante Trámite No. SEPS-UTO-2023-001-011538; en la que, requiere certificación de existencia legal de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA con domicilio en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, se comunica lo siguiente:

Revisado el Sistema de Gestión de Organizaciones del Sector No Financiero (SISGO) y el catastro de organizaciones del Sector No Financiero de la Economía Popular y Solidaria bajo el control de esta Superintendencia, se certifica que con corte al 16 de febrero de 2023, consta registrada la organización con razón social: COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA, con RUC: 0691703452001, domiciliada en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, encontrándose en estado ACTIVA.

Atentamente,

**Juan Diego Mancheno Santos
SECRETARIO GENERAL**

Referencias:

- SEPS-UTO-2023-001-011538

ANEXO I: ESTATUTO DE LA COOPERATIVA ANDINA

CERTIFICACIÓN.- En mi calidad de Secretario de la Cooperativa

DE TRANSPORTES "ANDINA"

CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue

aprobado en Asamblea General, efectuada el

DIA 2 DE FEBRERO DEL 2013

conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en

HONOR A LA VERDAD; GUANO

a **4 DE FEBRERO**

del año **2013**

Washington Allauca
WASHINGTON ALLAUCA

SECRETARIO



ANEXO J: COMPROBANTE DE PAGO DE IMPUESTO MUNICIPAL

Razon Social	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA		
Emitido por:	DIRECCION GENERAL FINANCIERA	SEC:	23219041
Comprob. Nro.	001-004-000564887	RUC:	0660000360001
Cliente	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA	Ruc/Cedula:	0691703452001
Domicilio	TERMINAL TERRESTRE	Modulo:	Arriendos
Emission:	Riobamba, 02/06/2023	Recaudador:	FERNANDR
Referencia:	10335 TERMINAL TERRESTRE	Fecha Pago:	16/06/2023 11:08:08
Concepto	Por Emision de arriendo de ARRENDAMIENTO EN EL TERMINAL TERRESTRE-OFICINA del propietario: COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA /Nro de puesto: 12 /Tipo: Canon Mensual , Año: 2023, Mes: 6, Día: 2, Direccion: TERMINAL TERRESTRE		
Cant	Descripcion	V. Unitario	V. Total
1,00	por mantenimiento e incorporacion al nuevo catastro arriendo	0,20	0,2
1,00	costo emision de titulos de credito en computacion, servicios administrativos arriendos	0,20	0,2
1,00	arrendamiento en el terminal terrestre	28,07	28,07
	Iva 12%		3,37
	Descuento 0%		0
	Exoneracion		0
	Intereses		0,0
	Valor Total		31,84

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME

Su factura electronica sera enviada a su correo (ns@gmail.com) o puede descargarla en su celular con el codigo QR adjunto a partir de las 20H00 <http://www.gadmriobamba.gob.ec/> ..

The resource of this report item is not reachable.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA

RIOBAMBA
Alcaldía Ciudadana

ANEXO K: COMPROBANTE DE PAGO IESS



junio 15 del 2023 08:47

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA

GUILCAPI ALBAN MAURO PATRICIO

COMPROBANTE DE PAGO

No. Comprobante: 0000000171378768

Concepto:	PAGO DE PLANILLAS - NORMALES,	Emitido en:	2023-06-15
No. RUC / REGISTRO:	0691703452001 - 0001	Fecha de Vigencia de Pago:	2023-06-15
Nombre / Razón Social / Organización:	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA - COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANDINA		
Periodo de Pago:	2023 - 05		
Forma de pago:	Fondos propios		
Observación:			

Valor	50.79
Intereses por mora (+)	0.00
Seguro Salud Tiempo Parcial(+)	10.37
Honorarios Abogado(+)	0.00
Gastos Administrativos(+)	0.00
Subtotal(=)	61.16
Notas de Crédito(-)	0.00
Total(=)	61.16

Señor Empleador

Usted puede pagar sus obligaciones patronales en línea en cualquier agencia de los bancos: Pichincha, Bolivariano, Guayaquil, Austro, Pacifico, Produbanco, Internacional y cualquier agencia SERVIPAGOS.
 *Oficinas Western Unión Red Activa, Almacenes TIA, Red de Servicios FACILITO
 *Coop. Ahorro y Crédito: El Sagrario, Coopmege
 *Tarjetas de Crédito/Débito: Diners, Discover, Visa y Mastercard Bco. Pichincha (Pago Diferido), Visa y Mastercard cualquier banco emisor (Pago Corriente y Diferido)

Cuando realiza los pagos en bancos, el estado inicial del comprobante es DEPOSITADO y luego de la conciliación se registrará como CANCELADO.

La cancelación de planillas de obligaciones patronales a través de débito bancario no requiere generación previa del comprobante. En cuanto a GLOSAS, obligatoriamente debe generarlos para brindarle el servicio.

Bajo ningún concepto puede transferir directamente a ninguna cuenta del IESS, para el pago de obligaciones

ANEXO L: DIRECTIVA DE LA COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE



Fecha de Generación de Documento: 26/abril/2023

FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RUC:	0690051443001
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTES 20 DE DICIEMBRE
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	CAJAMARCA QUINLLIN JONATHAN PATRICIO
PRESIDENTE:	CASTILLO ROSERO ANGEL LUCIO
SECRETARIO:	LLUAY PILCO MONICA BEATRIZ
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	AYALA VILLACRES CRISTIAN SANTIAGO

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

ANEXO M: RUC COOPERATIVA ANDINA

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social COOPERATIVA DE TRANSPORTES 20 DE DICIEMBRE		Número RUC 0690051443001	
Representante legal • CAJAMARCA QUINLLIN JONATHAN PATRICIO			
Estado ACTIVO	Régimen SIMPLIFICADO SOCIEDADES		
Fecha de registro 13/11/1985	Fecha de actualización 25/04/2022	Inicio de actividades 16/05/1980	
Fecha de constitución 16/05/1980	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / GUANO		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUANO Parroquia: LA MATRIZ			
Dirección			
Barrio: EL ROSARIO Calle: GARCIA MORENO Intersección: ASUNCION Referencia: FRENTE AL MONUMENTO JUAN MONTALVO			
Medios de contacto			
Email: coop_20dediciembre@hotmail.com Celular: 0982059129 Teléfono trabajo: 032901308			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO. • S94200001 - DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS SINDICATOS Y DE SUS AFILIADOS; ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES CUYOS AFILIADOS SON EMPLEADOS INTERESADOS PRINCIPALMENTE EN DAR A CONOCER SUS OPINIONES SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL Y SALARIAL Y EN TOMAR MEDIDAS CONCERTADAS POR CONDUCTO DE SU ORGANIZACIÓN. • L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES) 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
3		0	

ANEXO N: DIRECTIVA DE LA COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE



Memorando Nro. ANT-DTHA-2016-1800

Quito, D.M., 02 de junio de 2016

PARA: Srta. Abg. Daniela Andrea Moreira Garcia
Directora de Secretaría General

ASUNTO: RECTIFICACIÓN CONTRATO DE OPERACIÓN - COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE

De mi consideración:

Considerando el Art. 96.- ACTOS PROPIOS.- del Estatuto Régimen Jurídico Administrativo Función Ejecutiva, ERJAFE; y el Art. 98.- RECTIFICACIONES.- del Estatuto Régimen Jurídico Administrativo Función Ejecutiva, ERJAFE; se requiere la rectificación del CONTRATO DE OPERACIÓN No. 066-2015, de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "20 DE DICIEMBRE", para lo cual se remite a Usted el informe No. 230-TN-GS-LP-DTHA-2016-ANT, para continuar con el debido proceso.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Documento firmado electrónicamente

Ing. Ronald Gabriel Sarmiento Martínez
DIRECTOR DE TÍTULOS HABILITANTES



es

ANEXO O: IMPUESTO PREDIAL COOPERATIVA 20 DE DICIEMBRE



GAD MUNICIPAL DE GUANO
DEPARTAMENTO FINANCIERO

N° 0552703

IMPUESTO PREDIAL URBANO TITULO DE CREDITO No.: 2023-008818-PU

CONTRIBUYENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE - 20 DE DICIEMBRE

RUC/CC:
Dirección Domicilio: G. MORENO Y ASUNCION

CLAVE CATASTRAL: 090702810427004090
SITIO/BARRIO: EL ROSARIO
Calle: GARCIA MORENO Y ASUNCION
Número:

AVALÚO		RUBROS		VALORES
Terrano: \$	53,546.92	Impuesto Predial Urbano: \$		35.30
Construcción: \$	59,997.46	Servicios Administrativos: \$		4.34
Valor de la Propiedad: \$	113,544.37	Impuesto Solar No Edif: \$		0.00
Reduccion Hipotecaria:	0.00	Recargo Solar No Edif: \$		0.00
Base Imponible:	113,544.37	Construcción Obsoleta: \$		0.00
Fecha de Emisión:	01/01/2023	Bomberos: \$		0.00
Fecha Rescudación:	22/03/2023 15:57	CEM: \$		10.99
		VALOR ENTREGADO: \$		50.53
		DESCUENTO: \$		1.76
		RECARGOS: \$		0.00
		INTERESES: \$		0.00
		TOTAL A PAGAR: \$		68.77

22 MAR 2023

DIRECTOR FINANCIERO JEFE DE RENTAS TESORERO RECAUDADOR




ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



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

Fecha de entrega: 05 / 12 / 2023

INFORMACIÓN DE LA AUTORA	
Nombres – Apellidos: DANGELY ESTEFANIA SALGUERO GIRÒN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE	
Título a optar: LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE	
f. Analista de Biblioteca responsable:	 Ing. Fernanda Arévalo M.

