



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Modelo de gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua”**

**AUTOR: Ibeth Estefanía Pico Robles**

**TUTOR: Ing. Raúl Francisco Villalba Miranda. MBA.**

**AMBATO - ECUADOR**

**Marzo 2018**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. MBA. Raúl Francisco Villalba Miranda**

**CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: “**Modelo de gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua**” presentado por la señorita **Ibeth Estefanía Pico Robles**, para optar por el título en Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 27 de marzo del 2018

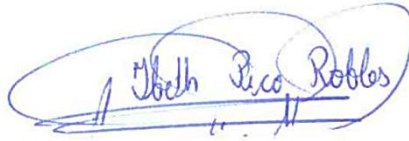


**Ing. MBA. Raúl Francisco Villalba Miranda**

**CI.0500972369**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Ibeth Estefanía Pico Robles** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Ibeth Estefanía Pico Robles**

**CI. 1804377602**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Ing. Jorge Ivan Carrillo Hernández. Mg.**

**C.I. 0603775693**



---

**Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas. Mg.**

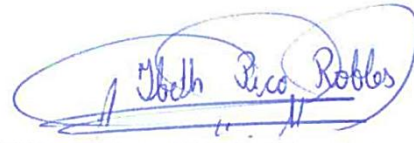
**C.I. 1802289320**

Ambato, 27 de marzo del 2018

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.



**Ibeth Estefania Pico Robles**

**CI. 1804377602**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer principalmente a Dios por guiarme y darme sabiduría durante todo este proceso de formación profesional, a mis padres y a mi esposo por el apoyo incondicional tanto económico como moral. A mi hijo por ser el motor

De manera especial a todos mis docentes por la paciencia y la entrega en la enseñanza y a mi tutor el Ing. MBA. Raul Villalba Miranda por guiarme en el presente proyecto de investigación.

**Ibeth Estefania Pico Robles**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por su infinito amor por ser mi fortaleza en los buenos y malos momentos.

A mi hijo por ser el motor de mi vida y el motivo de mis deseos de superarme.

A mis padres y esposo por siempre estar pendiente de mí apoyándome motivándome a cumplir mis metas

**Ibeth Estefania Pico Robles**

## ÍNDICE GENERAL

| <b>Contenido</b>                                      | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| PORTADA.....  | I           |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....                      | III         |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO ..... | IV          |
| AGRADECIMIENTO .....                                  | VI          |
| DEDICATORIA .....                                     | VII         |
| ÍNDICE GENERAL.....                                   | VIII        |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                | XII         |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                              | XIII        |
| CAPÍTULO I.....                                       | 1           |
| EL PROBLEMA .....                                     | 1           |
| 1.1    Tema.....                                      | 1           |
| 1.2    Planteamiento del problema .....               | 1           |
| 1.2.1    Contextualización.....                       | 1           |
| 1.2.2    Árbol de problemas .....                     | 4           |
| 1.2.3    Análisis crítico .....                       | 5           |
| 1.2.4    Formulación del problema .....               | 6           |
| 1.2.5    Preguntas directrices .....                  | 6           |
| 1.2.6    Delimitación del problema.....               | 6           |
| 1.3    Justificación.....                             | 6           |
| 1.4    Análisis del árbol de objetivos. ....          | 9           |
| 1.5    Objetivos de la investigación .....            | 10          |
| 1.5.1    Objetivo General .....                       | 10          |



|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| 1.5.2              | Objetivos específicos .....                              | 10 |
| CAPÍTULO II .....  |  | 11 |
| MARCO TEÓRICO..... |  | 11 |
| 2.1                | Antecedentes investigativos .....                        | 11 |
| 2.2                | Fundamentación teórica de la variable independiente..... | 13 |
| 2.2.1              | Sistema de Gestión Directa .....                         | 13 |
| 2.2.2              | Gestión de la Calidad .....                              | 14 |
| 2.2.3              | Calidad .....  | 14 |
| 2.3                | Fundamentación teórica de la variable dependiente.....   | 16 |
| 2.3.1              | Satisfacción del cliente.....                            | 16 |
| 2.3.2              | Satisfacción al Cliente.....                             | 17 |
| 2.3.3              | Las expectativas .....                                   | 19 |
| 2.3.4              | Complacencia.....  | 20 |
| 2.3.5              | Enfoque de la investigación .....                        | 20 |
| CAPÍTULO III.....  |  | 22 |
| METODOLOGÍA .....  |  | 22 |
| 3.1                | Enfoque de la investigación .....                        | 22 |
| 3.2                | Modalidad básica de la investigación.....                | 22 |
| 3.2.1              | Investigación Bibliográfica .....                        | 22 |
| 3.2.2              | Investigación de Campo.....                              | 22 |
| 3.3                | Tipos de investigación.....                              | 23 |
| 3.3.1              | Exploratoria.....  | 23 |
| 3.3.2              | Investigación Descriptiva.....                           | 23 |
| 3.4                | Población y muestra .....                                | 23 |
| 3.4.1              | Población.....   | 23 |
| 3.4.2              | Muestra.....   | 24 |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO IV .....  | 25 |
| RESULTADOS .....   | 25 |
| 4.1    Análisis e interpretación de resultados .....         | 25 |
| 4.2    Verificación de la Hipótesis .....                    | 43 |
| 4.2.1    Nivel de significancia.....                         | 43 |
| 4.2.2    Grados de libertad .....                            | 43 |
| 4.2.3    Cálculo del Chi Cuadrado .....                      | 45 |
| 4.2.4    Conclusión de la verificación de la hipótesis ..... | 49 |
| CAPÍTULO IV .....  | 50 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                         | 50 |
| 5.1    Conclusiones .....                                    | 50 |
| 5.2    Recomendaciones .....                                 | 52 |
| CAPÍTULO IV .....  | 53 |
| PROPUESTA .....  | 53 |
| 6.1    Datos informativos de la propuesta .....              | 53 |
| 6.1.1    Tema.....   | 53 |
| 6.2    Antecedentes .....                                    | 53 |
| 6.2.1    Justificación.....                                  | 54 |
| 6.3    Objetivos .....                                       | 55 |
| 6.3.1    Objetivo General .....                              | 55 |
| 6.3.2    Objetivos Específicos.....                          | 55 |
| 6.4    Análisis de factibilidad .....                        | 56 |
| 6.5    Fundamentación .....                                  | 56 |
| 6.5.1    Administración.....                                 | 56 |
| 6.5.2    Calidad en el servicio de Transporte.....           | 57 |
| 6.6    Metodología – modelo de gestión .....                 | 59 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA ..... | 74 |
| ANEXOS. ....       | 76 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla N° 1:</b> Tabla de cálculo de la población .....                         | 24 |
| <b>Tabla N° 2:</b> Frecuencia de usuarios de la “UCTUT” .....                     | 25 |
| <b>Tabla N° 3:</b> Servicio de las operadoras de La “UCTUT” .....                 | 26 |
| <b>Tabla N° 4:</b> Estado de las unidades que brindan servicio” .....             | 28 |
| <b>Tabla N° 5:</b> Cumplimiento de las rutas de Transporte Urbano.....            | 29 |
| <b>Tabla N° 6:</b> Valoración del Servicio .....                                  | 30 |
| <b>Tabla N° 7:</b> Maltratos en el Servicio de Transporte Urbano .....            | 32 |
| <b>Tabla N° 8:</b> Oferta de Servicio.....  | 33 |
| <b>Tabla N° 9:</b> Factores por mejorar en el Servicio de Transporte Urbano ..... | 35 |
| <b>Tabla N° 10:</b> Control del Servicio de Transporte Urbano .....               | 36 |
| <b>Tabla N° 11:</b> Capacitaciones.....   | 37 |
| <b>Tabla N° 12:</b> Estado de las Rutas y Frecuencias.....                        | 39 |
| <b>Tabla N° 13:</b> Seguridad en el Transporte Urbano.....                        | 40 |
| <b>Tabla N° 14:</b> Diseño de nuevas rutas .....                                  | 42 |
| <b>Tabla N° 15:</b> Distribución de Chi Cuadrado.....                             | 44 |
| <b>Tabla N° 16:</b> Frecuencia Observada .....                                    | 45 |
| <b>Tabla N° 17:</b> Frecuencia esperada .....                                     | 46 |
| <b>Tabla N° 18:</b> Calculo del chi cuadrado .....                                | 48 |
| <b>Tabla N° 19:</b> Metodología – modelo de gestión .....                         | 60 |
| <b>Tabla N° 20:</b> Matriz FODA .....   | 65 |
| <b>Tabla N° 21:</b> Matriz de estrategias.....                                    | 67 |
| <b>Tabla N° 22:</b> Plan de acción.....   | 69 |
| <b>Tabla N° 23:</b> Cronograma de actividades .....                               | 71 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico N° 1:</b> Árbol de problemas .....  | 4  |
| <b>Gráfico N° 2:</b> Árbol de objetivos .....  | 8  |
| <b>Gráfico N° 3:</b> Organigrama.....  | 12 |
| <b>Gráfico N° 4:</b> Frecuencia de usuarios de la “UCTUT” .....                      | 25 |
| <b>Gráfico N° 5:</b> Servicio de las operadoras de La “UCTUT” .....                  | 27 |
| <b>Gráfico N° 6:</b> Estado de las unidades que brindan servicio .....               | 28 |
| <b>Gráfico N° 7:</b> Cumplimiento de las rutas de Transporte Urbano.....             | 29 |
| <b>Gráfico N° 8:</b> Valoración del Servicio.....                                    | 31 |
| <b>Gráfico N° 9:</b> Maltratos en el Servicio de Transporte Urbano .....             | 32 |
| <b>Gráfico N° 10:</b> Oferta de Servicio .....                                       | 34 |
| <b>Gráfico N° 11:</b> Factores por mejorar en el Servicio de Transporte Urbano ..... | 35 |
| <b>Gráfico N° 12:</b> Estado de las unidades que brindan servicio .....              | 36 |
| <b>Gráfico N° 13:</b> Capacitaciones.....  | 38 |
| <b>Gráfico N° 14:</b> Estado de las Rutas y Frecuencias .....                        | 39 |
| <b>Gráfico N° 15:</b> Seguridad en el Transporte Urbano.....                         | 41 |
| <b>Gráfico N° 16:</b> Seguridad en el Transporte Urbano.....                         | 42 |
| <b>Gráfico N° 17:</b> Representación del Chi cuadrado.....                           | 49 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La “UCTUT” Unión de Cooperativas de Transporte Urbano de Tungurahua está conformada por las cuatro cooperativas de transporte urbano de Ambato como son: Tungurahua, Los Libertadores, Vía Flores, y Unión Ambateña y la compañía Jerpazsol que diariamente brindan servicio a 172000 usuarios, cubriendo rutas tanto urbanas como rurales desde aproximadamente 50 años, estas operadoras se encuentran reguladas por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad.

El presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que ofrecen dichas operadoras con el fin de diseñar un modelo de gestión de servicio orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios que diariamente eligen este medio para movilizarse.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los usuarios del transporte urbano mediante el instrumento de la encuesta, indican varias falencias e inconformidades con respecto a la satisfacción del servicio haciendo énfasis en aspectos puntuales tales como el incumplimiento de las rutas, las tarifas preferenciales, el irrespeto a la capacidad máxima de pasajeros, la inseguridad, la atención a grupos vulnerables entre otros, situación que se pudo observar ocasiona mucho malestar en la ciudadanía.

Así la propuesta es generar un modelo de gestión de servicio orientado a satisfacer a los usuarios, permitiendo que tanto los órganos de control, dirigentes, conductores y ayudantes se integren y brinden un servicio que satisfaga a los usuarios. Este modelo de gestión será planteado, planificado y evaluado en lo que respecta al tiempo que llevara su implementación y lo que se va a generar a través de estrategias para conseguir el objetivo propuesto.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, MODELO DE GESTIÓN, TRANSPORTE URBANO, SERVICIOS.

## **ABSTRACT**

The "UCTUT" Union of Urban Transport Cooperatives of Tungurahua is made up of the four urban transport cooperatives of Ambato such as: Tungurahua, Los Libertadores, Vía Flores, and Unión Ambateña and the company Jerpazsol that daily provide service to 172,000 users, covering both urban and rural routes from approximately 50 years, these operators are regulated by the Directorate of Transit, Transportation and Mobility. This research work has focused on conducting an analysis of user satisfaction on the quality of service offered by these operators in order to design a service management model aimed at satisfying the needs of users who choose this daily means to mobilize. The data thrown by the field research applied to urban transport users through the survey instrument, indicate several failures and nonconformities with respect to service satisfaction, emphasizing specific aspects such as non-compliance with routes, preferential rates, the disrespect to the maximum capacity of passengers, the insecurity, the attention to vulnerable groups among others, situation that could be observed causes a lot of discomfort in the citizenship. Thus, the proposal is to generate a service management model aimed at satisfying users, allowing both control bodies, managers, drivers and assistants to integrate and provide a service that satisfies users. This management model will be proposed, planned and evaluated with regard to the time it will take to implement it and what will be generated through strategies to achieve the proposed objective.

**KEYWORDS:** RESEARCH, MODEL OF MANAGEMENT, URBAN TRANSPORT, SERVICES.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

“Modelo de gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua”.

### **1.2 Planteamiento del problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **Macro**

A nivel nacional el transporte no cuenta con un sistema de regulación en la calidad del servicio donde se pueda obtener resultados para beneficiar tanto a los dueños de las unidades como también a los usuarios que utilizan a diario este medio de transporte.

Según una publicación en un diario se menciona que:

“Los usuarios se quejan del exceso de pasajeros en los buses, la falta de unidades, el maltrato, el largo viaje y la vetustez de los buses.” (El Comercio, 2014)

En la mayoría de los casos a nivel nacional las unidades no cuentan con las características mínimas de seguridad como por ejemplo un sistema de tres tipos de freno, o la colocación del motor en la parte posterior de la unidad con el fin de que fluya la circulación y evitar que se afecte tanto a los conductores como a los usuarios el ruido y el calor.

Según una publicación en la página web Ekos (2014), indica que:

En Ecuador se observa que a partir del año 2009, la aportación del sector transporte representa un rubro importante en el PIB nacional ya que se ha mantenido con una participación constante de alrededor de 6,5% y 6,6%, lo que ha hecho que sea considerado como el quinto sector que más contribuyó al PIB en el 2013.



El transporte aporta con un porcentaje considerable en el PIB del país, es por esto que es indispensable que el servicio que se ofrece a la ciudadanía sea de calidad y quede para el olvido la falta de seguridad, el maltrato, o el acoso en este medio de transporte masivo.

Es importante que los conductores se conscienticen del labor que están realizando, pues en nuestro país el porcentaje de accidentes de tránsito es alto por causas como la impericia del chofer, exceso de velocidad, mal estado de las unidades, irrespeto a las señales de tránsito, es por esto que una gran cantidad de conductores ya han perdido los 30 puntos de la licencia de conducir por las contravenciones que realizan.

Para que la atención al usuario sea de calidad es de vital importancia que los usuarios también se capaciten, pues la falta de conocimiento hace que exijan a los conductores parada en lugares no permitidos, exigen mayor velocidad, y tampoco cuidan las unidades al no colocar los desperdicios en los contenedores de basura, al dañar, escribir o romper los asientos.

### **Meso**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización es el encargado de establecer y dar a conocer las normas de calidad y seguridad, basadas en estas en nuestro país funcionan 46 empresas carroceras, de las cuales en la provincia de Tungurahua están alrededor de 32 empresas que fabrican 800 buses anuales para el país. (El Comercio, 2014)

### **Micro**

La presente investigación está enfocada en el servicio que brinda una organización transportista a la ciudadanía, debido a que hasta el año 2014, 172.000 personas por día se movilizaban en buses, en cinco operadoras como son: Tungurahua, Jerpazsol, Los Libertadores, Vía Flores, Unión Ambateña.

En la provincia de Tungurahua pese a que la mayoría de las unidades que prestan servicio de transporte urbano son nuevas, los socios y transportistas no se capacitan periódicamente en atención al cliente, y en Relaciones Humanas, los usuarios consideran que el servicio no llena sus expectativas, pues en ocasiones no se cumple

con el recorrido o ruta, no se otorga un trato adecuado a las personas de tercera edad o con capacidades especiales entre otras.

## 1.2.2 Árbol de problemas

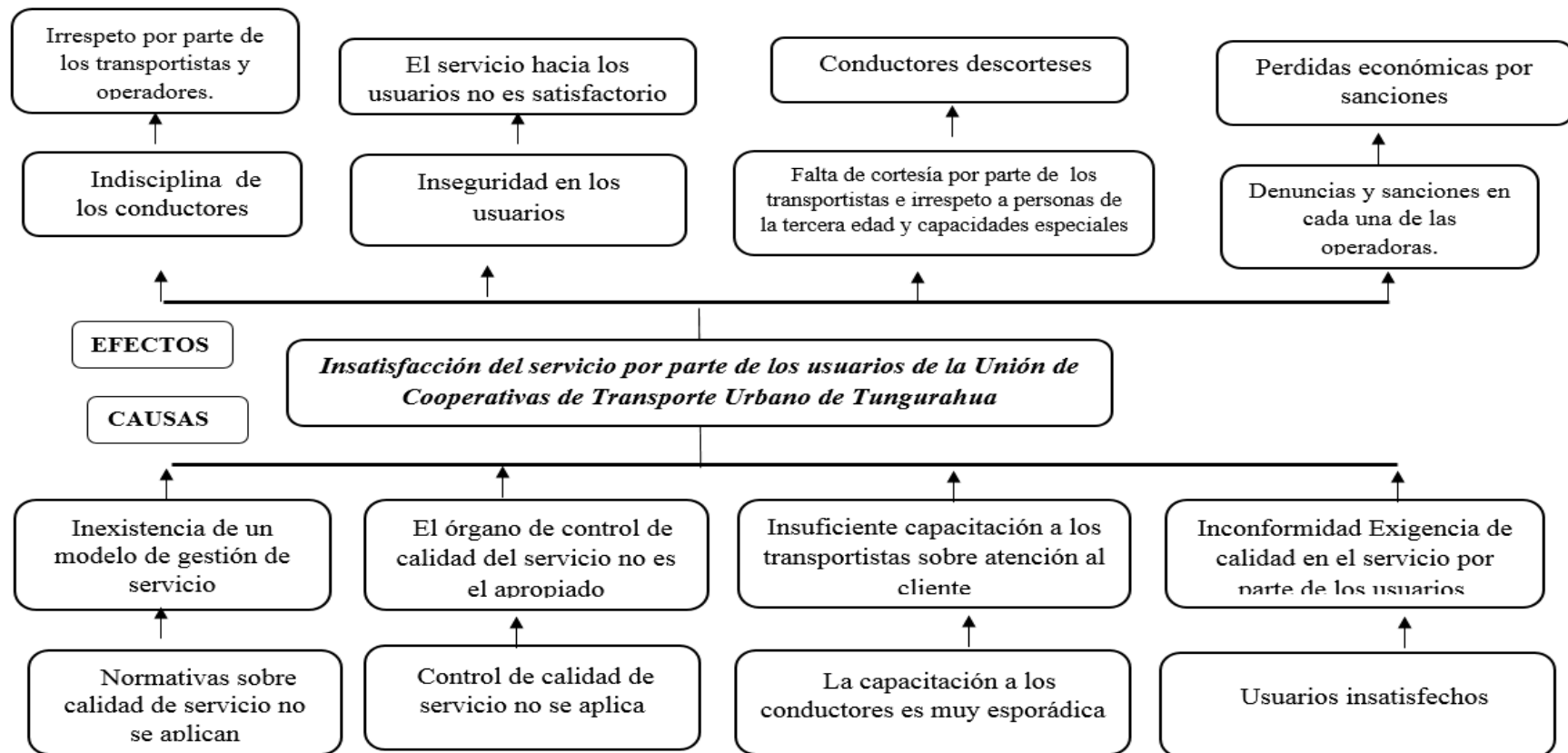


Gráfico N° 1: Árbol de problemas

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles

### 1.2.3 Análisis crítico

La inexistencia de un modelo de gestión de servicio, en las diferentes operadoras de transporte urbano de pasajeros, ha ocasionado que los conductores de las diferentes unidades de transporte no apliquen normativas que propendan al bienestar de los usuarios, provocando un efecto negativo como es la indisciplina de los conductores, pérdida de los valores como es el irrespeto hacia la ciudadanía lo que es mal visto y señala con prejuicios en general a todos los transportistas.

A nivel nacional no existe un órgano de control de calidad de servicio de transporte el que vigile de forma directa todas las acciones que realicen los conductores en sus recorridos además que haga respetar las normas expuestas que un conductor debe aplicar antes, durante y después del destino de los pasajeros, debido a que no hay un control adecuado de servicio al usuario se ha generado que constantemente insatisfacción en la ciudadanía por que no se aplican las normativas necesarias de un buen servicio.

La insuficiente capacitación a los transportistas sobre atención al cliente ha ocasionado la falta de cortesía por parte de los transportistas e irrespeto a personas de la tercera edad y capacidades especiales. El tema de capacitación, sobre la atención al cliente en el ámbito de transporte debe ser primordial aplicar el respeto de los derechos para este ya que la transportación constituye un servicio fundamental para la colectividad ya que no son tratados de la mejor manera, ya que los transportistas no aplican ningún modelo de gestión de servicio que dote de un buen trato, de la cordialidad y el respeto hacia los mismos usuarios.

En la ciudad la masiva movilización de usuarios en el transporte público diariamente hace hincapié a la exigencia de calidad en el servicio por parte de los usuarios hacia los transportistas es un factor que genera inconvenientes, la falta de respeto tanto usuarios- conductores, en ocasiones se han visto casos en que las discusiones llegan a los golpes entre las dos partes , refleja una mala imagen por parte de las cooperativas de transporte urbano , las diferentes denuncias y sanciones económicas son parte del efecto de un mal servicio, ha sido un factor que perjudica el prestigio y la administración de las cooperativas afectando económicamente a las mismas por el mal servicio de sus socios o conductores .

Durante el 2017 la actividad de los trasportistas no ha variado, se ha mejorado las carrocerías, pero el servicio sigue siendo el mismo, el no aplicar un modelo de gestión que sea cumplido con responsabilidad de los trasportistas aportara a mejorar la imagen que tiene la ciudadanía sobre los trasportistas.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide los modelos de gestión de servicio en la satisfacción de los usuarios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

¿De qué manera se puede indagar y sustentar un modelo de gestión de servicio para la mejora continua y la calidad del transporte urbano?

¿Cómo focalizar la satisfacción de los usuarios que utilizan este medio de transporte en la provincia de Tungurahua?

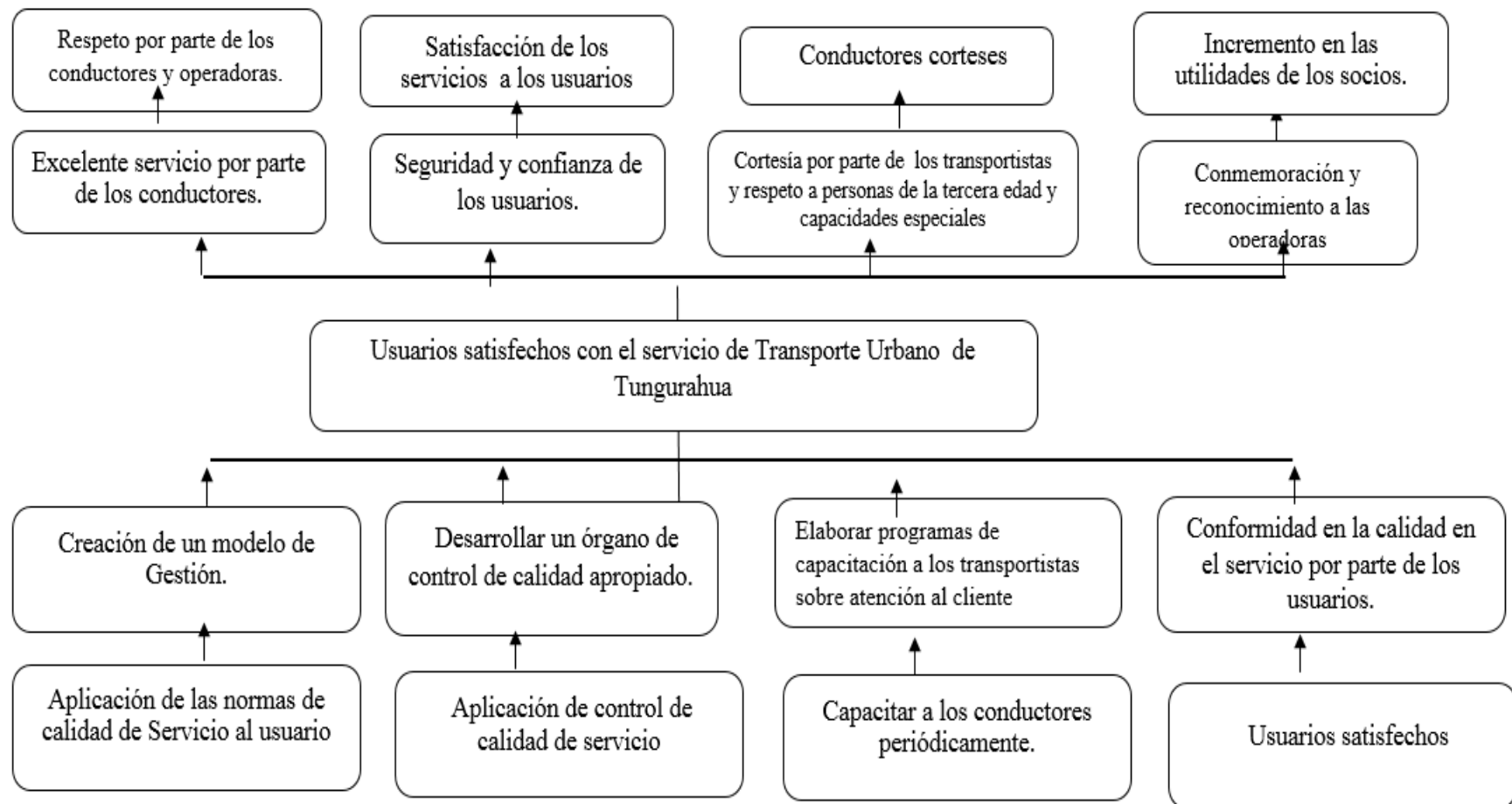
¿Qué mecanismo se pueden ejecutar para gestión un modelo de servicio para el sector cooperativo de transporte en la provincia de Tungurahua?

#### **1.2.6 Delimitación del problema**

- Límite del contenido Campo: Modelo de gestión
- Área: Gestión al servicio
- Aspecto: Servicio de transporte
- Límite espacial: Transporte del sector cooperativo de Tungurahua
- Límite Temporal: Enero a diciembre de 2018

### **1.3 Justificación**





**Gráfico N° 2:** Árbol de objetivos  
**Fuente:** Autoría propia  
**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

#### **1.4 Análisis del árbol de objetivos.**

Conceptualizando el árbol de objetivos, según Keinth, (2014, p. 23). “Un árbol de objetivos es una herramienta que ayuda a identificar alternativas de solución a partir de un árbol de problemas”. La ejecución correcta de dichas alternativas podría llegar a promover un cambio del estado actual del problema positivo.

En secuencia se ha procedido a desarrollar el árbol de objetivos , teniendo como base para la misma el árbol de problemas presentados con antelación , tal y como se propone la necesidad de mejorar la calidad de servicio de los trasportes urbanos a los usuarios que ocupan diariamente este medio de transporte , dicha mejora trata de modificar los aspectos negativos que se vienen generando diariamente e el uso de este medio , las quejas , inconvenientes usuario-transportista, inseguridad que se suscita son aspectos que no aportan en la calidad de servicio que las cooperativas.

La creación de un órgano de control de calidad del servicio de transporte fortalecería la práctica de valores como es el respeto , debido a que si existe un órgano el que vigile de manera directa o indirecta todos los accionares que un conductor hace durante el recorrido , lo cual los problemas que se generan con los usuarios se reducirían poco a poco , las quejas , sanciones que se suscitan hacia los transportistas bajarían aportando a mejorar la imagen corporativo que los usuarios buscan al momento de viajar.

Implantar normas de seguridad mejoraría la calidad de servicio ya que en los últimos años, existen varias personas que prefieren utilizar otro medio de transporte que brinde la seguridad necesaria debido a que no pueden viajar cómodamente a su destino, son víctimas de la delincuencia, lo que genera un temor en la ciudadanía ,manifestándose rumores que “los transportistas son amigos de los delincuentes y por esta razón ellos no hacen nada cuando se genera una denuncia de lo suscitado”, hoy en día cada carrocería cuenta con el sistema de “botón de pánico” el mismo que está relacionado con vincular a la policía nacional en instantes cuando sucede un inconveniente , el mismo que no se utiliza , al implantar las normas este sistema sería uno de los primordiales para el transporte.



## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar la incidencia del Modelo de Gestión de Servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector cooperativo de transporte urbano del cantón Ambato.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente un modelo de gestión de Servicio para la mejora continua y la calidad del transporte urbano.
- Diagnosticar el estado actual de la satisfacción de los usuarios que utilizan este medio de transporte en la provincia de Tungurahua.
- Diseñar un modelo de gestión de servicio para el sector cooperativo de transporte en la provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

A continuación, se presenta estudios realizados en base a las variables de la investigación donde se extrajo datos e información relevantes y adecuados con la investigación

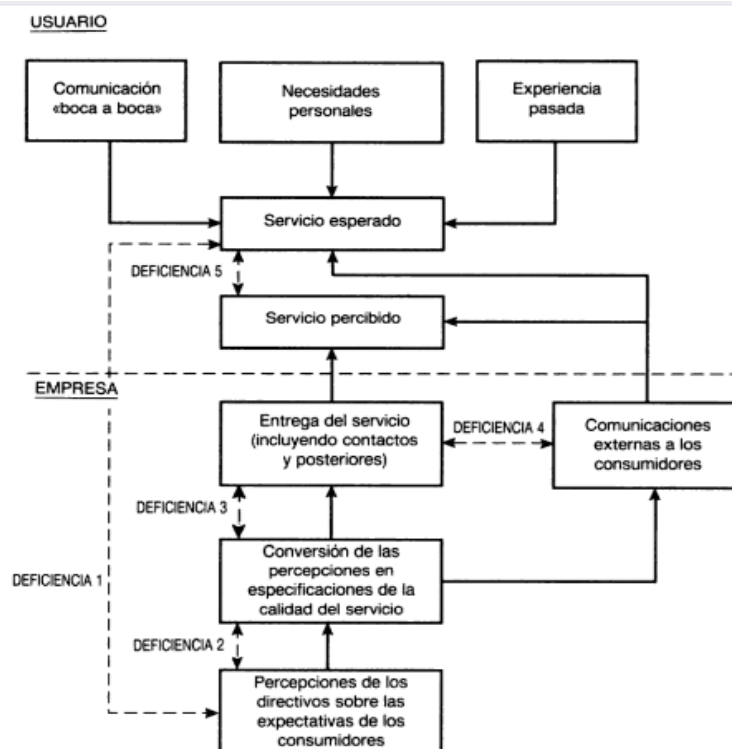
Según Lopez, (2014), *Modelos de Gestion de la Calidad* (tesis de maestría). Universidad de Navarra. Afirma que: “Un modelo aporta para la organización y gestión de una empresa establece un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización” (p.123). Un modelo de gestión establece los lineamientos de mejora continua hacia las cuales deben orientarse todos los esfuerzos de la organización. Considerando a nivel empresa es un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización la misma que permita dar un buen servicio y generar ingresos económicos.

La palabra calidad, “Es un término que se viene manejando, en los últimos tiempos, en relación con el servicio que se presta.” (Slocum, 2014,p.125) Buscar un modelo o un método que aporte a las prácticas habituales ha sido un reto muy grande para las, industrias, empresas, cooperativas que están vinculadas con prestar servicios. Lo que se busca con la implementación de dicho modelo es la satisfacción del cliente que a la vez constituye el parámetro para medir el nivel de calidad del bien o servicio que se brinda.

Desde el criterio de Texeira, O. (2013, p. 123). “De forma equivocada se relaciona calidad con: “altos costos de los productos, creación de departamentos e incremento de personal, así como con el control del proceso”. Ninguna de las características anotadas constituye validez por si mismas; la calidad constituye una estrategia de inversión en beneficio de los clientes de una empresa o compañía. Las características

anotadas constituyen los calificativos de calidad que otorga el usuario o cliente cuando su requerimiento es satisfecho de forma plena.

El concepto de calidad se relaciona, según Denning, E. (2014, p. 49). “Con el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del Mercado”. Por cada uno de los usuarios que requiere diariamente del servicio. Entre los requerimientos de este se pueden anotar: Puntualidad por parte de las diferentes líneas y rutas, higiene a la interna de la unidad, buen trato por parte de los conductores, así como seguridad. Son a estos parámetros a los que debe direccionarse el modelo de gestión de servicios que se aplique.



**Gráfico N° 3:** Organigrama

**Fuente:** Sacado de Zeith. V.A.,Berry A (2013) adaptado por Ibeth Pico (2017)

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

Esta estructura básica muestra todos los pasos que se deben tomar en cuenta para analizar y planificar una mejora que permita eliminar deficiencias que perjudican para presentar un servicio al cliente que el usuario.

En la figura numero 3 aparecen cinco discrepancias que la mayoría de veces se presentan a estas se las llama deficiencias de calidad, las mismas que si no son

corregidas causan inconformidad y se genera una mala imagen corporativa. (Berry, M. 2013, p. 32).

Gobierno de Chile (2011, p. 142),. *Modelo de Gestión de Servicios Municipales*. Recuperado de: <http://www.mirror-service.org/sites/home.ubalt.edu/ntsbarsh/Businessstat.tomadecisiones.com>, (modificado en 2016.)

Respecto a lo que es un modelo de gestión y su utilidad para las empresas, sostiene que: “Un modelo, es un punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”. En este sentido, cuando se construye un modelo de gestión es importante, no sólo definir la referencia, sino también definir el mecanismo que permita comparar el estado de una organización respecto de ese modelo, es decir, cuánto falta (brecha) para alcanzar lo que el modelo propone. Esto es lo que permite definir las mejoras a implementar para ir acercándose progresivamente al ideal propuesto.

La gestión de servicio está integrada en la gestión de la cadena de suministro como un lapso entre los ingresos que genera el servicio y los clientes, el objetivo es optimizar los recursos para dar un buen servicio

Segun Lopez (2001), en su investigación acerca de los modelos de gestión de la calidad, afirma que:

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. (p.1).

## **2.2 Fundamentación teórica de la variable independiente**

### **2.2.1 Sistema de Gestión Directa**

García S. (2013, p. 12). Menciona que, en el momento de direccionar, organizar, ejecución y control, de un servicio o actividad, se realizan con recursos propios del centro, la capacidad de gestionar los servicios que son de su competencia a través de

sus propios órganos, entidades o recursos se ponen en práctica mediante un sistema que funciona de acuerdo a lo requerido.

Un sistema de Gestión Directa está basado en aplicar el proceso administrativo con los recursos de la misma organización, es el caso de la “UCTUT” que para desarrollar su misión la misma entidad provee sus recursos.

### **2.2.2 Gestión de la Calidad**

“El conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general”. (Heras, N. 2012, p. 23)

En toda organización es de vital importancia poner como prioridad el control de la calidad, en el servicio sobretodo es fundamental para que el cliente o usuario regrese, frecuente y recomiende la empresa en si,.

El autor Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco (2011), en su investigación Calidad Total: Principios y Modelos de gestión. Certificación ISO. Satisfacción del Cliente interno y externo fundamenta que: La “Calidad Total – Excelencia” es una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés (en general, los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general).

### **2.2.3 Calidad**

Según Deming, C. (2014, p.156). “La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado.” Desde el punto de vista de la definición, el objetivo de las empresas debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, para alcanzar este objetivo el camino a seguir o guiarse es la calidad de tal manera conseguir una mayor calidad es mejorando los servicios que se prestan, la atención al cliente es una especificación que debe satisfacer lo que los usuarios buscan al momento.

La calidad, como enfoque de la satisfacción del cliente, de acuerdo con Heras, I. & 2012, p. 175), ha vivido dos momentos: “En el modelo tradicional la opinión del

cliente es mínima; en el modelo moderno se está en el mercado con lo que quiere el cliente.” Existe una diferencia abismal entre uno y otro modelo o visión de calidad y es esa diferencia la que posibilita que el cliente se fidelice con quien le brinda el servicio. Naturalmente el usuario, cliente se quedará con quien no solo tiene en cuenta su opinión, sino que además constituye la razón de ser y el referente para diseñar el proceso de entrega del servicio.

Con respecto a la calidad en el servicio de transporte de pasajeros, aplica lo que plantea Duque, E “El usuario está contento con el objetivo del servicio más no con el trato que recibe”. En este sentido, no es raro encontrar a usuarios del transporte de pasajeros, que, ante el imperativo de trasladarse de un lugar a otro, se conforma con aquello más en su concepto surge la idea de que en lo posible no volvería a utilizar dicho servicio de transporte.

Las estadísticas, como identificadores de los niveles de inconformidad con la calidad del servicio que recibe el usuario no muestran pautas reales para referir la conformidad o no con el trato. Según García, P. (s.f. p. 42). “El 96% de los clientes insatisfechos jamás informan su inconformidad”. La referencia de una queja con respecto al número aproximado de inconformes es mínima ya que en para presentar una queja, sobre la calidad del servicio de transporte, se requiere de seguir un proceso que en muchos casos es tedioso, demanda tiempo y en muchas ocasiones se desconocen los correctivos tomados por las empresas.

Para definir la calidad en el transporte público, desde el criterio de Pulgar, M. (2003, p. 24). “Deberá conocerse primero con detalle cómo se produce el servicio, como se consume, como se evalúa”. En los parámetros anotados se establece una gran diferencia inicial existente entre el producto final de una empresa de servicios con el producto material final de cualquier cadena de producción del sector primario o del secundario. Dicha diferencia radica en la sensación de satisfacción que queda en el usuario de transporte público en una u otra operado, mientras que en quien compra un producto, se reemplaza la sensación de satisfacción de la calidad del servicio por la utilidad del bien adquirido.

La producción de un servicio, concretamente el servicio de transporte, posee características específicas que, Slocum. H. (2014, p. 83). Las enumera: “Unión de producción y consumo, heterogeneidad, intangibilidad, no almacenabilidad y prespecialidad”.

- Inseparabilidad: la producción y el consumo del producto se producen en el mismo instante de tiempo.
- Heterogeneidad: el servicio varía entre cliente y cliente, de forma que resulta difícil prever lo que espera recibir cada cliente. Sin embargo, existen parámetros como la diferenciación de usuarios según necesidades especiales o grupos de atención prioritaria.
- Intangibilidad: dificultad de medir o poner a prueba un servicio con tal de asegurar su calidad antes de prestarlo efectivamente. La calidad en el servicio de transporte se mide por la sensación de satisfacción del usuario y cómo se expresa de este ante los demás.
- No almacenabilidad: el producto no consumido no puede almacenarse, lo que ya no utilizó el usuario en ese día no cuenta para el siguiente.
- Prespecialidad: el servicio no puede prestarse si el cliente no está presente.
- Estas características ponen de relieve la dificultad que rodea al asunto de la calidad en los servicios y justifica los múltiples estudios realizados en este campo. Además, hay otras características propias de un servicio – importantes a la hora de enfocar su diseño y producción – que deben mencionarse para comprender mejor sus diferencias con el resto de productos.

## **2.3 Fundamentación teórica de la variable dependiente**

### **2.3.1 Satisfacción del cliente**

- **Definición de satisfacción**

Según (Susie, K. 2013, p. 97). La satisfacción consiste en una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio o en cada transacción, fuente de

desarrollo y cambio de las entidades de consumo, y que es el resultado de procesos psicosocial de carácter cognitivo y efectivo.

Según (Gómez, C. 2015, p. 23). “Comprador que quede satisfecho, o no, después de su compra depende el desempeño de la oferta en relación con las expectativas del consumidor”. El termino satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas.

Según (Molinillo, J. 2014, p. 87). Plantea la definición de satisfacción desde lo que percibe el cliente. “La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido.” Los niveles de percepción se hacen evidentes en lo que respecta a los servicios que utiliza una persona.

### **2.3.2 Satisfacción al Cliente**

Según (Kotler, C. 2014, p. 245). La satisfacción al cliente “Es función de desempeño percibido y de las expectativas”. Si el desempeño se queda corto ate las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Según (Carmona, P. 2015, P. 38). La satisfacción al cliente se mide en dos parámetros: “La transacción y la experiencia”. Las transacciones de la satisfacción del cliente en el campo de la adquisición de bienes, pero la sensación referencia directamente a los servicios e intangibles.

La satisfacción de usuario, en el área de transporte de pasajeros, “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Este concepto es ampliamente usado en disciplinas como la economía, el mercadeo y la psicología principalmente, pero con el pasar del tiempo ha sido vinculado a estos otras disciplinas como el transporte, el cual quiere a más de entender su relación con los usuarios, ver los aspectos en los que ha estado fallando con el fin de buscar las estrategias más adecuadas para corregirlos, que



sus sistemas sean amigables con el usuario y formar parte activa dentro de las ciudades no siendo un problema que hay que solucionar sino un apoyo en el desarrollo de ésta.

- **Beneficios que se logra cuando se llega a la satisfacción al cliente**

Según (Carmona, 2015). “El satisfacer al cliente para la empresa es un gran beneficio, ya que se puede obtener más de los clientes”. Los beneficios que se logran son: El regreso del cliente, la transmisión de satisfacción a otros y el desplazamiento de la competencia:

- **Primer beneficio**

El cliente que se encuentra realmente satisfecho por lo general regresa con la empresa a consumir el servicio, así obteniendo el beneficio de la lealtad presente o futura por parte del cliente.

- **Segundo beneficio**

El cliente realmente satisfecho expresa su felicidad y lo comparte con otros, este es un gran beneficio ya que se habla de una difusión boca a boca de manera gratuita en su medio social.

- **Tercer beneficio**

El cliente satisfecho ubica la competencia en segundo plano, por lo que nuestra empresa por su servicio pasa a poseer liderazgo en el mercado.

- **Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Tres elementos importantes de la satisfacción al cliente:

- **El rendimiento percibido**

Se habla del valor agregado que obtienen los clientes una vez que tiene en sus manos el producto o servicio en otras palabras es del resultado de la satisfacción al cliente al recibir el servicio.

### **2.3.3 Las expectativas**

Según (Guedez, 2013) Al hablar de expectativas se habla de la necesidad de satisfacer al cliente que se crean por uno o más factores que pueden ser:

Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Ofertas o promociones que hace la empresa de un producto o servicio
- Por la compra de productos anteriores
- A forma con que los clientes halan, digamos entre familias, entre conocidos.

Hay que tener mucho cuidado al momento en que la empresa establezca dentro de la misma niveles de expectativas, ya que si es demasiado bajo no se atraerán suficientes clientes, pero si es demasiado alto los clientes se sentirán desilusionados después de adquirir el servicio.

Se debe tener en cuenta que, si los porcentajes de satisfacción del cliente baja, no quiere decir que el servicio sea malo, se habla de que las expectativas del cliente son demasiado altas, por es eso es de gran importancia realizar seguimientos periódicos de las expectativas de los consumidores para que se pueda determinar:

- Si las expectativas que posee la empresa son las mismas que el consumidor
- Si las expectativas que genera la empresa se encuentran a nivel de la competencia.

### **Niveles de satisfacción**

Según (Slocum, 2014) Los niveles de satisfacción de los consumidores dependerán de cómo fue la oferta que deberá tener una relación con las expectativas tanto de la empresa como del cliente, una vez adquirido el servicio se tomara en cuenta:

### **Insatisfacción**

Se da cuando después de adquirir el servicio las expectativas que tenía el cliente no son realmente alcanzadas.

### **Satisfacción**

Se da cuando después de adquirir el servicio las expectativas están a la par con las del cliente.

#### **2.3.4 Complacencia**

Este factor se produce cuando después de adquirir el producto o servicio sobrepasa las expectativas del cliente.

La satisfacción o insatisfacción del usuario del transporte de pasajeros, según Pulgar, M. (2003, p. 112), se mide por: “El tiempo del viaje, el costo, trato al usuario y apariencia, forma de conducir las unidades, y estado físico de las unidades de transporte”. El usuario, cuando dispone de varias frecuencias que pasan por el lugar al que desea ir el usuario, utiliza aquella que demore menos tiempo. Las relaciones humanas que practica el conductor le permiten al usuario sentirse acogido y sobre todo respetado. Sin restar importancia a los aspectos anotados, para el usuario es fundamental el estado en el que se encuentre la unidad de transporte que va a utilizar, así como los beneficios extras que la misma le puede brindar; por imposible que parezca si el usuario sabe que hay cooperativas o compañías que le otorgan dichos beneficios va a elegir las mismas inclusive a costa de tener que readecuar sus tiempos para estar en el momento indicado en el lugar al que desea ir.

#### **2.3.5 Enfoque de la investigación**

El enfoque cualitativo se caracteriza por privilegiar al dato como base de la investigación, es decir, que toda la realidad debe ser expresada por medio de números a fin de obtener por medio de métodos estadísticos la comprobación de la verdad medible (Palella, S. 2014, p. 15).

El presente estudio se efectuó basándose en métodos cualitativos, en los que se realizó un análisis y explicación de las causas del problema, las condiciones en que se originaron y la relación que existió entre las variables de la investigación, adicionalmente con los datos obtenidos, medidos e ingresados por el investigador, se interpretaron de acuerdo a las circunstancias específicas en las que se desenvuelve la vida de las integrantes de la muestra.

Y cuantitativos porque las muestras se sometieron en relación al universo y se determinaron por métodos no probabilísticos, seleccionando una muestra que permitió captar la información más útil para la investigación.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

El proyecto que se presenta se lo enfoca de manera cualitativa y cuantitativa, cualitativa debido a que determinamos las características del servicio que ofrecen las distintas operadoras y los conductores y ayudantes de transporte urbano, conociendo las falencias, o los aspectos por mejorar que dan a conocer los usuarios. Es de enfoque cuantitativo porque se emplea estadísticos para convertir lo descriptivo y lograr analizar e interpretar la información recabada de campo, con el fin de dar soluciones a la problemática planteada.

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

##### **3.2.1 Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica dentro de cualquier tipo de investigación es fundamental debido a que se necesita bases científicas para recabar información y dar sentido al proyecto. En el presente proyecto es ineludible investigar teoría de expertos como por ejemplo las características de un sistema de transporte de calidad, sistemas de gestión de calidad para la mejora del servicio a los usuarios.

##### **3.2.2 Investigación de Campo**

‘Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos’. (Graterol, 2013,p.1).

En la presente investigación se obtendrá información directamente de los usuarios de transporte urbano, necesarios para indagar en el problema planteado donde se podrá conocer la satisfacción y acciones a tomar para su mejoramiento.

### **3.3 Tipos de investigación**

#### **3.3.1 Exploratoria**

‘Este tipo de investigación se la efectúa cuando el problema ha sido escasamente abordado de tal forma que la cantidad de estudios previos son muy pocos, además permite formular un tema nuevo o incluso determinarlos para futuras investigaciones’.

(Palella, 2014,p.34).

El presente investigación es de tipo exploratorio porque genera hipótesis, reconoce las variables porque son de interés educativo y social.

#### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

El autor Namakforoosh, (2005), menciona que la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (p. 91)

Por consiguiente, se desarrolla en diseños descriptivos para hacer una investigación, cuando el objetivo es determinado para el análisis de los elementos que se encontraron en la problemática en estudio y en los posibles resultados de la misma.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Wigodski, en su blog de Metodología de la Investigación “es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

Para la presente investigación se ha tomado como población a 172.000 usuarios que viajan por día en la Ciudad de Ambato según la publicación de Diario El Comercio, del año 2014 y proyectado al año 2017.

Cálculo de la proyección de la población

**Tabla N° 1:** Tabla de cálculo de la población

|      | %    | INCREMENTO | POBLACIÓN |
|------|------|------------|-----------|
| 2014 |      |            | 172000,00 |
| 2015 | 1,53 | 2631,60    | 174631,60 |
| 2016 | 1,56 | 2724,25    | 177355,85 |
| 2017 | 1,56 | 2766,75    | 180122,60 |

Fuente: Countrymeters

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles

### 3.4.2 Muestra

Pertenece a un subconjunto o una parte del universo o a su vez una parte de la población en que se llevara a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población. Según Lopez en la publicación en la revista Scielo.

#### Calculo de la muestra

$$n = \frac{PQ \times N}{(N-1) (E/ K)^2 + PQ}$$

n = muestra

PQ = Varianza media de la población = 0,25

N = Población o Universo = 180122.60

E = Error admisible = 5 % = 0,05

K = Coeficiente de corrección de error = 2

$$n = \frac{0,25 \times 180122.60}{(180122.60-1) (0,05/2)^2 + (0,25)}$$

$$n = \frac{75}{180121.60 \times 0,005/4 + 0,25} = 399.63$$

Se encuestarán a 400 usuarios.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

Encuesta realizada a los usuarios de la Unión de Cooperativas de Transporte Urbano de Tungurahua.

##### 1.- ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de transporte urbano?

Tabla N° 2: Frecuencia de usuarios de la “UCTUT”

| Respuestas            | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje    | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|----------------------|---------------|----------------------|-------------------|
| Diariamente           | 326        | 326                  | 81,50         | 81,5                 | 81,50             |
| Semanalmente          | 51         | 377                  | 12,75         | 94,25                | 12,75             |
| Quincenalmente        | 15         | 392                  | 3,75          | 98                   | 3,75              |
| Mensualmente          | 8          | 400                  | 2,00          | 100                  | 2,00              |
| No utiliza este medio | 0          | 400                  | 0,00          | 100                  | 0,00              |
| <b>Total</b>          | <b>400</b> |                      | <b>100,00</b> |                      | <b>100,00</b>     |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico.

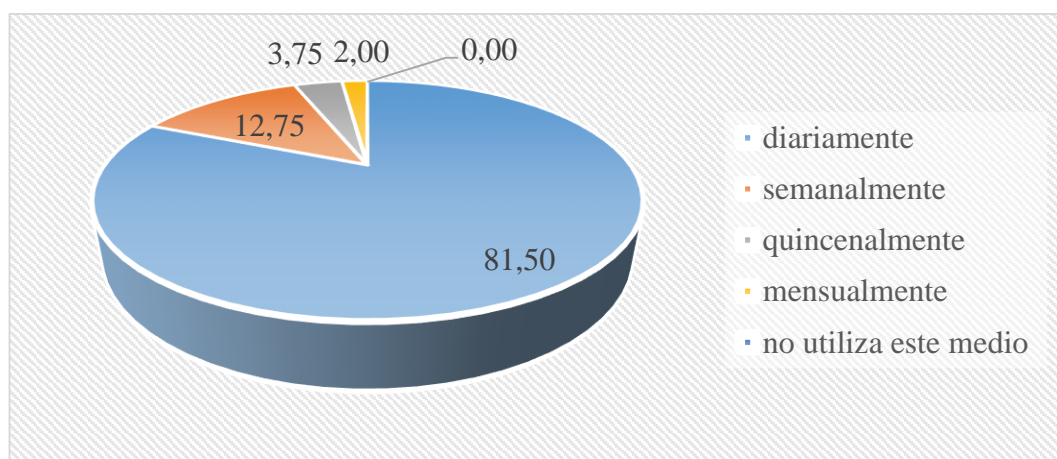


Gráfico N° 4: Frecuencia de usuarios de la “UCTUT”

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico.



## **Análisis**

Del 100% de usuarios encuestados, el 81.5% indicaron que utilizan a diario el servicio de transporte urbano. El 12.75% de usuarios manifiestan que utiliza semanalmente; el servicio es requerido, quincenalmente, por el 3,75%. Únicamente el 2% utiliza Transporte Urbano mensualmente.

## **Interpretación**

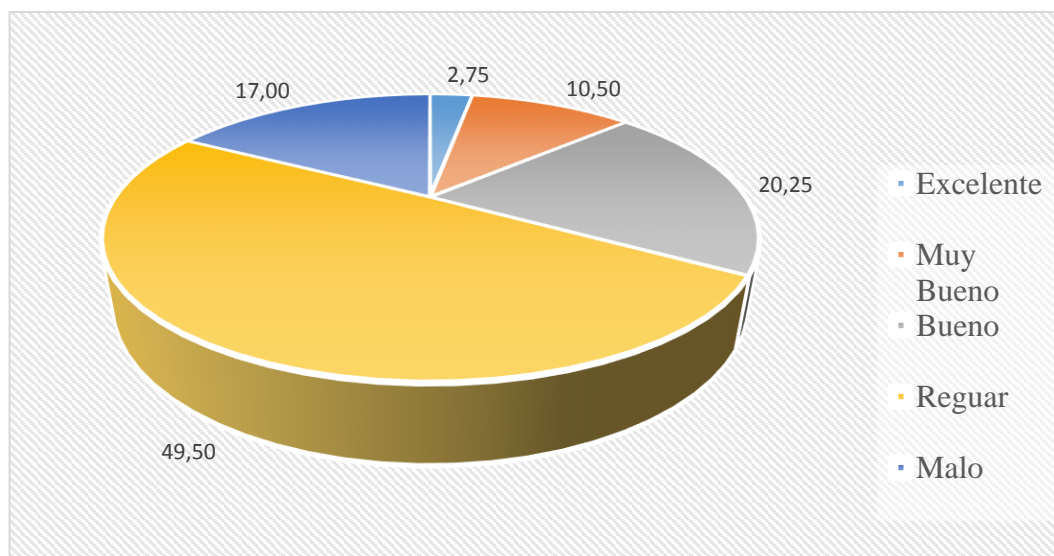
Los datos de la encuesta, en la primera pregunta, muestran que la gran mayoría de usuarios hace uso del Transporte Urbano diariamente, seguido de usuarios que hacen uso semanalmente. Estas cifras indican que la frecuencia de usuarios es alta, existe considerable movilización en este medio de transporte lo que lo convierte en un servicio de primera necesidad.

### **2.- ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen las operadoras de transporte urbano?**

**Tabla N° 3:** Servicio de las operadoras de La “UCTUT”

| <b>Respuestas</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Frecuencia acumulada</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> | <b>Porcentaje valido</b> |
|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Excelente</b>  | 11                | 11                          | 2,75              | 2,75                        | 2,75                     |
| <b>Muy bueno</b>  | 42                | 53                          | 10,50             | 13,25                       | 10,50                    |
| <b>Bueno</b>      | 81                | 134                         | 20,25             | 33,5                        | 20,25                    |
| <b>Regular</b>    | 198               | 332                         | 49,50             | 83                          | 49,50                    |
| <b>Malo</b>       | 68                | 400                         | 17,00             | 100                         | 17,00                    |
| <b>Total</b>      | 400               |                             | 100,00            |                             | 100,00                   |

**Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico.**



**Gráfico N° 5:** Servicio de las operadoras de La “UCTUT”

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

### **Análisis**

Del 100% de usuarios encuestados solo para el 2,75% el servicio de Transporte Urbano es excelente, para el 10,50% lo el servicio es considerado muy bueno. El 20,25% califican el servicio como bueno, mientras que el 49,5% de usuarios lo consideran regular y el 17% malo.

### **Interpretación**

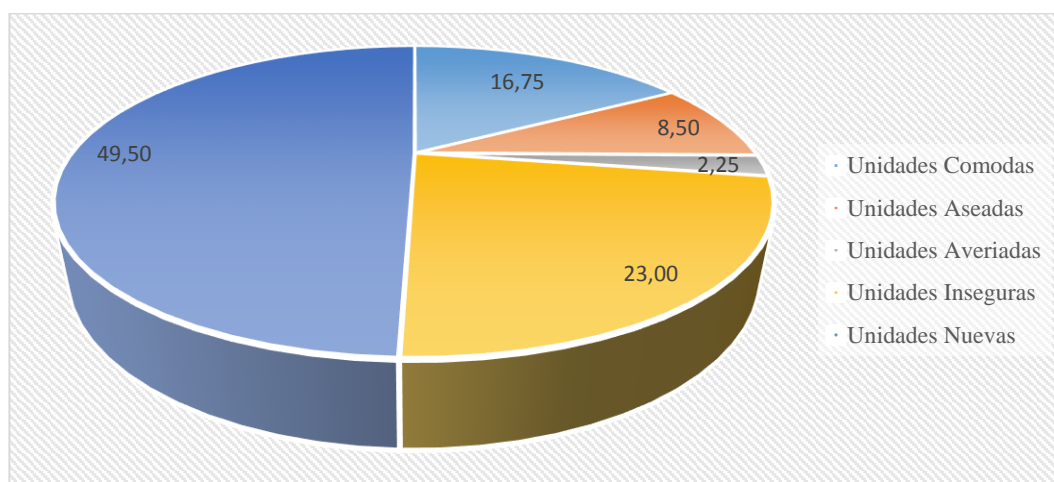
Aproximadamente la mitad de usuarios encuestados califican al servicio de Transporte Urbano como Regular. Dicha cifra indica que hay la necesidad de mejorar varios aspectos en el transporte urbano para que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio recibido.

**3.- ¿Cómo considera el estado de las unidades que brindan el servicio de transporte urbano?**

**Tabla N° 4:** Estado de las unidades que brindan servicio”

| Respuestas         | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido |
|--------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| Unidades cómodas   | 67         | 67                   | 16,75      | 16,75                | 16,75             |
| Unidades aseadas   | 34         | 101                  | 8,50       | 25,25                | 8,50              |
| Unidades averiadas | 9          | 110                  | 2,25       | 27,5                 | 2,25              |
| Unidades inseguras | 92         | 202                  | 23,00      | 50,5                 | 23,00             |
| Unidades nuevas    | 198        | 400                  | 49,50      | 100                  | 49,50             |
| <b>Total</b>       | 400        |                      | 100,00     |                      | 100,00            |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 6:** Estado de las unidades que brindan servicio

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

**Análisis**

Del total de encuestados, el 100% de usuarios, en lo que se refiere al estado de las unidades que brindan el Servicio de Transporte Urbano: El 16,75% manifiesta que las unidades son cómodas, el 8,50% refiere que las unidades son aseadas. Para el 2,25%

de usuarios las unidades están averiadas, El 23 % de los encuestados considera que las unidades son inseguras y para el 49,5% son nuevas.

### Interpretación

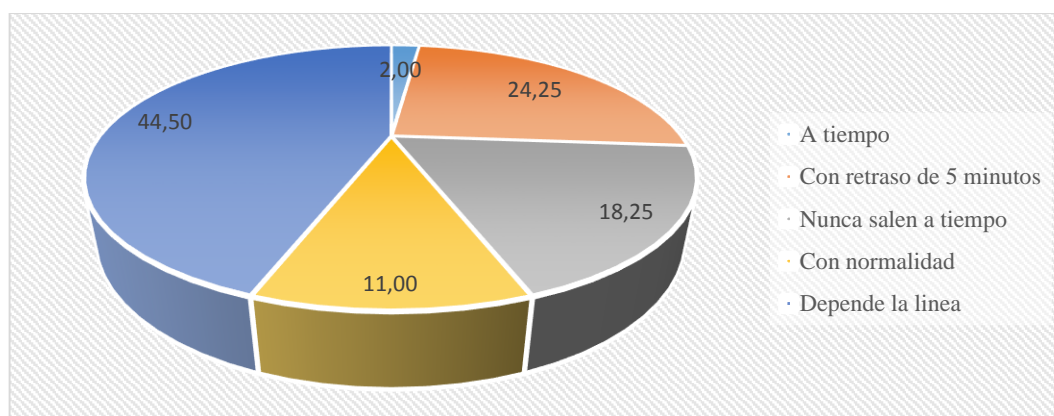
Para la mayoría de usuarios del Transporte Urbano, el parque automotor que brinda el servicio es nuevo y cómodo, pero las cifras indican que en las mismas hay altos índices de inseguridad lo que les vuelve a los usuarios víctimas de posibles robos.

#### 4.- ¿Considera usted que las unidades al momento de cumplir con sus rutas las realizan:

**Tabla N° 5:** Cumplimiento de las rutas de Transporte Urbano

| Respuestas               | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje    | Porcentaje acumulado | Porcentaje valido |
|--------------------------|------------|----------------------|---------------|----------------------|-------------------|
| A tiempo                 | 8          | 8                    | 2,00          | 2                    | 2,00              |
| Con retraso de 5 minutos | 97         | 105                  | 24,25         | 26,25                | 24,25             |
| Nunca salen a tiempo     | 73         | 178                  | 18,25         | 44,5                 | 18,25             |
| Con normalidad           | 44         | 222                  | 11,00         | 55,5                 | 11,00             |
| Depende la línea         | 178        | 400                  | 44,50         | 100                  | 44,50             |
| <b>Total</b>             | <b>400</b> |                      | <b>100,00</b> |                      | <b>100,00</b>     |

Elaborado por: **Ibeth Estefanía Pico Robles.**



**Gráfico N° 7:** Cumplimiento de las rutas de Transporte Urbano

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: **Ibeth Estefanía Pico Robles.**

## **Análisis**

De todos los participantes en el proyecto, el 100% de usuarios encuestados, apenas el 2% indican que las rutas se realizan a tiempo. Para el 24,25% las rutas se ejecutan con retraso de 5 minutos. Según el 18,25% de los encuestados, considera que nunca salen a tiempo las frecuencias; el 11% indica que los turnos salen con normalidad y el 44,5% consideran que depende de la línea.

## **Interpretación**

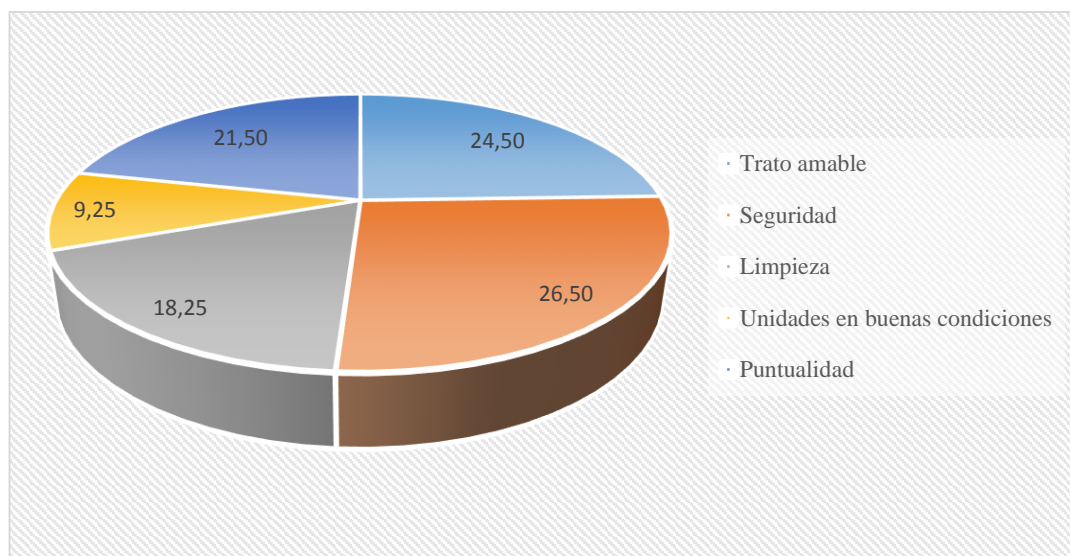
La mayoría de usuarios indica que el cumplimiento de las rutas, en lo que se refiere a la puntualidad, se las realiza dependiendo la línea y esto se debe a que a cada línea se le otorga minutos diferentes. Otro porcentaje de usuarios indica que salen con 5 minutos de retraso situación que causa molestias.

### **5.- ¿Qué es lo que Ud. valora en el servicio de transporte urbano?**

**Tabla N° 6:** Valoración del Servicio

| <b>Respuestas</b>                     | <b>Frecuencia</b> | <b>Frecuencia acumulada</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> | <b>Porcentaje valido</b> |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Trato amable</b>                   | 98                | 98                          | 24,50             | 24,5                        | 24,50                    |
| <b>Seguridad</b>                      | 106               | 204                         | 26,50             | 51                          | 26,50                    |
| <b>Limpieza</b>                       | 73                | 277                         | 18,25             | 69,25                       | 18,25                    |
| <b>Unidades en buenas condiciones</b> | 37                | 314                         | 9,25              | 78,5                        | 9,25                     |
| <b>Puntualidad</b>                    | 86                | 400                         | 21,50             | 100                         | 21,50                    |
| <b>Total</b>                          | 400               |                             | 100,00            |                             | 100,00                   |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 8:** Valoración del Servicio

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

### **Análisis**

Del 100% de usuarios encuestados que corresponden a 400 personas, el 24,50% indican que prevalece en un servicio es el trato amable. El 26,50 % valora la seguridad, al 18,25% de los usuarios valoran la limpieza de las diferentes unidades. Para el 9,25% son indispensable las unidades en buenas condiciones mientras que para el 21,5% valoran la puntualidad con que se cumplen los turnos de las diferentes líneas de Transporte Urbano.

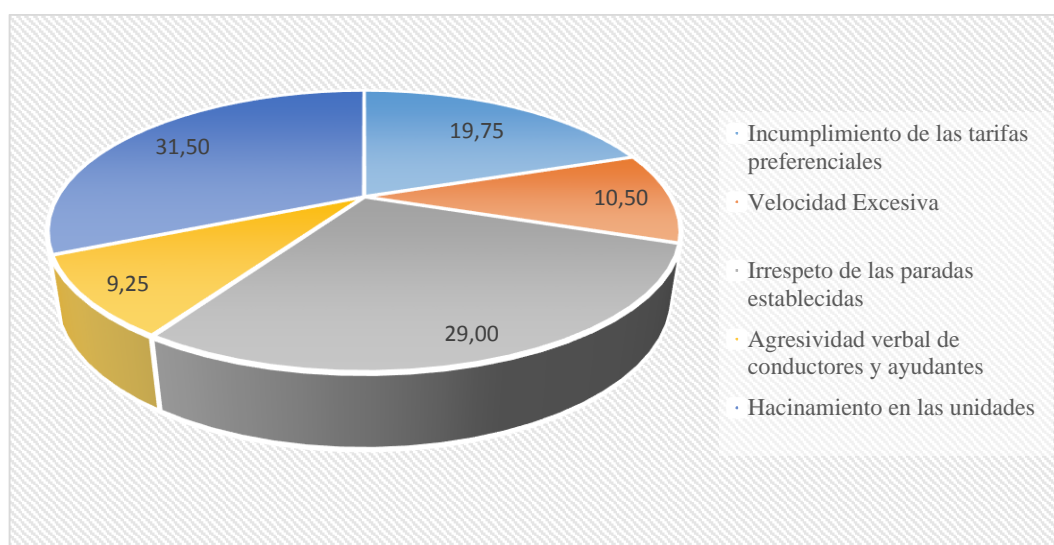
### **Interpretación**

En lo que se refiere a cómo los usuarios valoran el servicio que brindan las unidades de transporte existe muy poca variación entre trato amable, seguridad, y puntualidad seguida de limpieza y las unidades en buenas condiciones. Lo que nos permite establecer que hay conformidad al respecto

**6.- ¿Qué tipos de maltratos considera Ud. que son más frecuentes en el servicio de transporte urbano?**

**Tabla N° 7:** Maltratos en el Servicio de Transporte Urbano

| Respuestas                                    | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido |
|---|------------|----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| Incumplimiento de las tarifas preferenciales  | 79         | 79                   | 19,75      | 19,75                | 19,75             |
| Velocidad Excesiva                            | 42         | 121                  | 10,50      | 30,25                | 10,50             |
| Irrespeto de las paradas establecidas         | 116        | 237                  | 29,00      | 59,25                | 29,00             |
| Agresividad verbal de conductores y ayudantes | 37         | 274                  | 9,25       | 68,5                 | 9,25              |
| Hacinamiento en las unidades                  | 126        | 400                  | 31,50      | 100                  | 31,50             |
| <b>Total</b>                                  | 400        |                      | 100,00     |                      | 100,00            |



**Gráfico N° 9:** Maltratos en el Servicio de Transporte Urbano

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

**Análisis**

Del 100% de usuarios encuestados, que corresponden a 400 personas, en lo que se refiere a los tipos de maltrato en unidades de transporte urbano de pasajeros: El 19,75% indica que los transportistas incumplen con la aplicación de las tarifas preferenciales.

Para el 10,5% la velocidad excesiva es la forma más observada de maltrato al usuario. El 29% de los encuestados indica que no se respetan las paradas establecidas. Para el 9,25% la agresividad verbal, con que los conductores se dirigen a los usuarios, constituye una forma de maltrato; y el 31,5%, visualiza el hacinamiento de en las unidades como maltrato.

### **Interpretación**

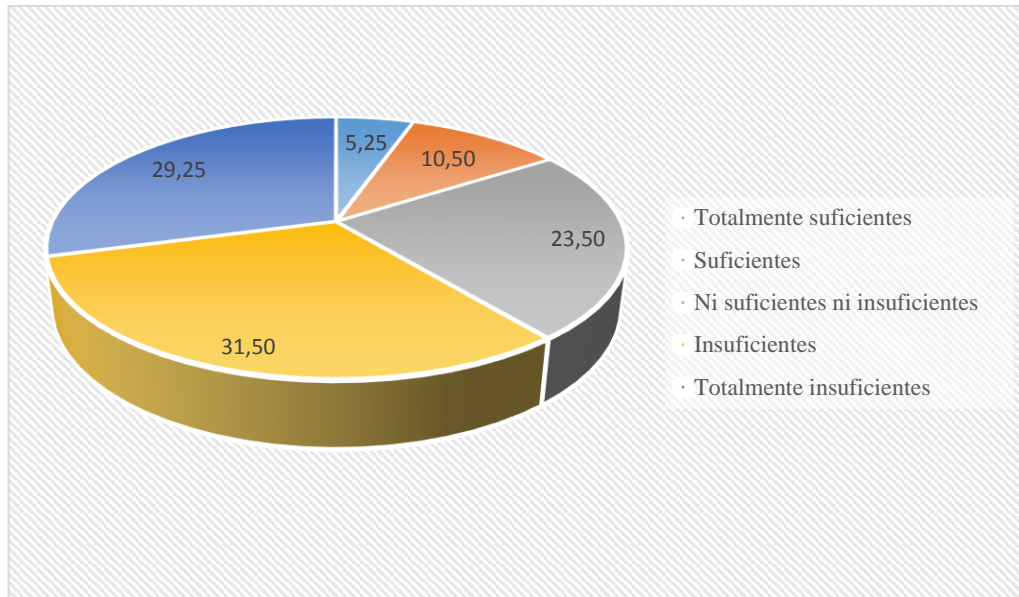
Para los usuarios de transporte urbano no existe considerable variación entre todos los tipos de maltrato, pero la mayoría manifiesta que con más frecuencia existe hacinamiento de pasajeros en las unidades, seguido del irrespeto a las paradas de tránsito y las personas de grupos de atención prioritaria.

**7.- ¿Considera Ud. que el número de unidades que ofrecen el servicio de transporte urbano son?**

**Tabla N° 8: Oferta de Servicio**

| <b>Respuestas</b>                      | <b>Frecuencia</b> | <b>Frecuencia acumulada</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> | <b>Porcentaje valido</b> |
|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Totalmente suficientes</b>          | 21                | 21                          | 5,25              | 5,25                        | 5,25                     |
| <b>Suficientes</b>                     | 42                | 63                          | 10,50             | 15,75                       | 10,50                    |
| <b>Ni suficientes ni insuficientes</b> | 94                | 157                         | 23,50             | 39,25                       | 23,50                    |
| <b>Insuficientes</b>                   | 126               | 283                         | 31,50             | 70,75                       | 31,50                    |
| <b>Totalmente insuficientes</b>        | 117               | 400                         | 29,25             | 100                         | 29,25                    |
| <b>Total</b>                           | 400               |                             | 100,00            |                             | 100,00                   |





**Gráfico N° 10:** Oferta de Servicio  
**Fuente:** Encuesta.  
**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

### **Análisis**

Sobre la oferta del servicio de Transporte Público: Del 100% de usuarios encuestados, 400 persona. El 5,25% de usuarios indican que el número de unidades que ofrecen el servicio son totalmente suficientes, el 10,50 % indican que son suficientes; mientras que para el 23,50 la cantidad de unidades que prestan el servicio de transporte son ni suficientes ni insuficientes. El 31,50% indican que las unidades son insuficientes, y para el criterio del 29,25% la cantidad de unidades que presta el servicio de transporte urbano es totalmente insuficientes.

### **Interpretación**

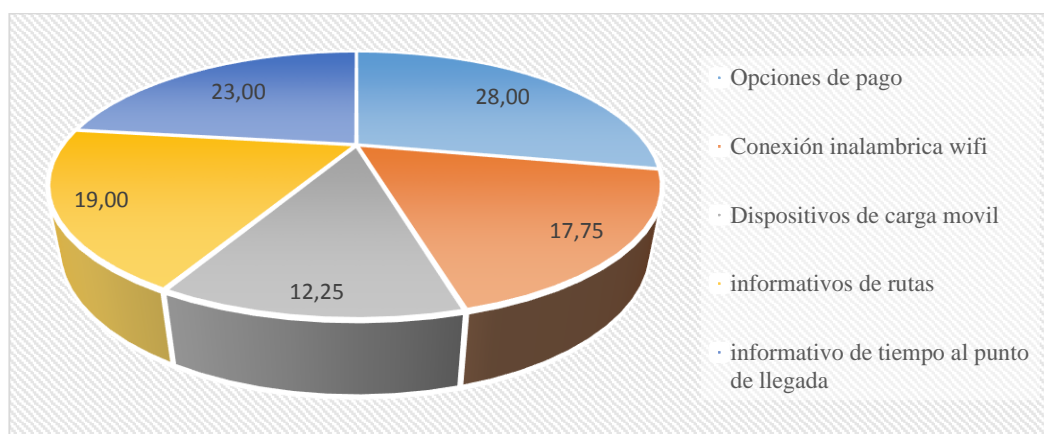
Para la mayoría de usuarios encuestados el número de unidades que brinda el servicio resultan insuficientes en las horas pico, situación que ocasiona molestias y problemas en los usuarios del transporte urbano.

8.- ¿Qué factores considera Ud. que se debe mejorar en el servicio de transporte urbano?

**Tabla N° 9:** Factores por mejorar en el Servicio de Transporte Urbano

| Respuestas                                | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje valido |
|---|------------|----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| Opciones de pago                          | 112        | 112                  | 28,00      | 28                   | 28,00             |
| Conexión inalámbrica wifi                 | 71         | 183                  | 17,75      | 45,75                | 17,75             |
| Dispositivos de carga móvil               | 49         | 232                  | 12,25      | 58                   | 12,25             |
| Informativos de rutas                     | 76         | 308                  | 19,00      | 77                   | 19,00             |
| Informativo de tiempo al punto de llegada | 92         | 400                  | 23,00      | 100                  | 23,00             |
| <b>Total</b>                              | 400        |                      | 100,00     |                      | 100,00            |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 11:** Factores por mejorar en el Servicio de Transporte Urbano

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

### Análisis

Con respecto a los factores a mejorar en el servicio de transporte urbano de pasajeros, del 100% de usuarios encuestados, 400 personas, el 28% indica que entre los factores que se deben mejorar está el de opciones de pago por el servicio. Para el 17,75% prefieren que se disponga de conexión inalámbrica en las unidades de transporte; mientras que el 12,25% consideran que debe mejorar dispositivos de carga móvil, Según el criterio del 19%, de los usuarios encuestados, se deben implementar informativos

de rutas; y para el 23% de encuestados, se requiere de informativos del punto de llegada.

### Interpretación

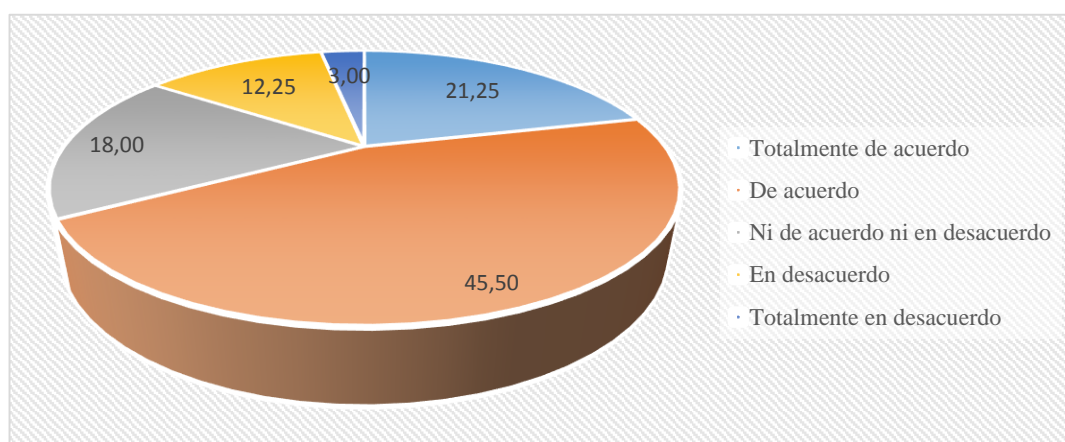
Entre los factores que se deberían mejorar o incorporar en el servicio de transporte urbano, la mayoría de usuarios manifiestan que es necesario que se implementen opciones de pago, seguido de informativos de tiempos y de rutas.

### 9.- ¿Considera Ud. que se debe mejorar el control del servicio de transporte urbano estableciendo otras sanciones?

**Tabla N° 10:** Control del Servicio de Transporte Urbano

| Respuestas                            | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje valido |
|---------------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>          | 85         | 85                   | 21,25      | 21,25                | 21,25             |
| <b>De acuerdo</b>                     | 182        | 267                  | 45,50      | 66,75                | 45,50             |
| <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | 72         | 339                  | 18,00      | 84,75                | 18,00             |
| <b>En desacuerdo</b>                  | 49         | 388                  | 12,25      | 97                   | 12,25             |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b>       | 12         | 400                  | 3,00       | 100                  | 3,00              |
| <b>Total</b>                          | 400        |                      | 100,00     |                      | 100,00            |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 12:** Estado de las unidades que brindan servicio

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

## **Análisis**

En lo que hacer referencia a la posibilidad de aplicar otro tipo de sanciones a las infracciones cometidas por los transportistas. Del 100% de usuarios encuestados que corresponden a 400 personas, el 21,25% indican que están totalmente de acuerdo en que se establezca otras sanciones para mejorar el servicio. El 45,5% están de acuerdo sobre la aplicación de nuevas sanciones; el 18% indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la medida. Mientras que el 12,25% indican que están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo.

## **Interpretación**

La mayoría de usuarios del servicio de transporte urbano están de acuerdo que se controle el servicio de transporte urbano incorporando nuevas sanciones legales a las faltas que cometan los conductores; un porcentaje reducido está totalmente en desacuerdo con esta medida.

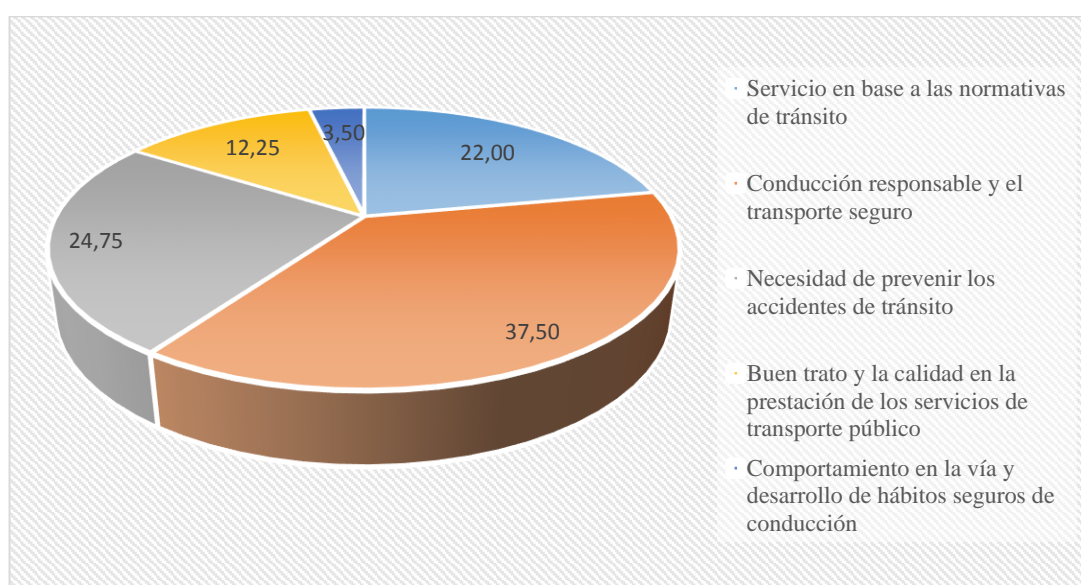
**10.- ¿En que considera Ud. que se debe realizar más capacitación a los conductores del transporte urbano?**

**Tabla N° 11: Capacitaciones**

| <b>Respuestas</b>                                       | <b>Frecuencia</b> | <b>Frecuencia acumulada</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> | <b>Porcentaje valido</b> |
|---|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Servicio en base a las normativas de tránsito</b>    | 88                | 88                          | 22,00             | 22                          | 22,00                    |
| <b>Conducción responsable y el transporte seguro</b>    | 150               | 238                         | 37,50             | 59,5                        | 37,50                    |
| <b>Necesidad de prevenir los accidentes de tránsito</b> | 99                | 337                         | 24,75             | 84,25                       | 24,75                    |
| <b>Buen trato y la calidad en la prestación</b>         | 49                | 386                         | 12,25             | 96,5                        | 12,25                    |

|  |     |     |        |     |        |
|--|-----|-----|--------|-----|--------|
| de los servicios de transporte público                                 |     |     |        |     |        |
| Comportamiento en la vía y desarrollo de hábitos seguros de conducción | 14  | 400 | 3,50   | 100 | 3,50   |
| <b>Total</b>   | 400 |     | 100,00 |     | 100,00 |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 13:** Capacitaciones

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

### **Análisis**

Sobre las áreas en las que deben ser capacitados los conductores de los medios de transporte público. Del 100% de usuarios encuestados, 400 personas. El 22% indicó que se debería capacitar a los conductores en servicio en base a las normativas de tránsito. Para el 37,50% la capacitación se debe realizar en conducción responsable y el transporte seguro. Mientras que el 24,75% en prevención de accidentes de tránsito; el 12,25% que la capacitación se debería desarrollar en buen trato y la calidad en la prestación de los servicios de transporte público; y para el 3,5% se considera la necesidad de capacitar a los conductores en el comportamiento en la vía y desarrollo de hábitos seguros de conducción.

## Interpretación

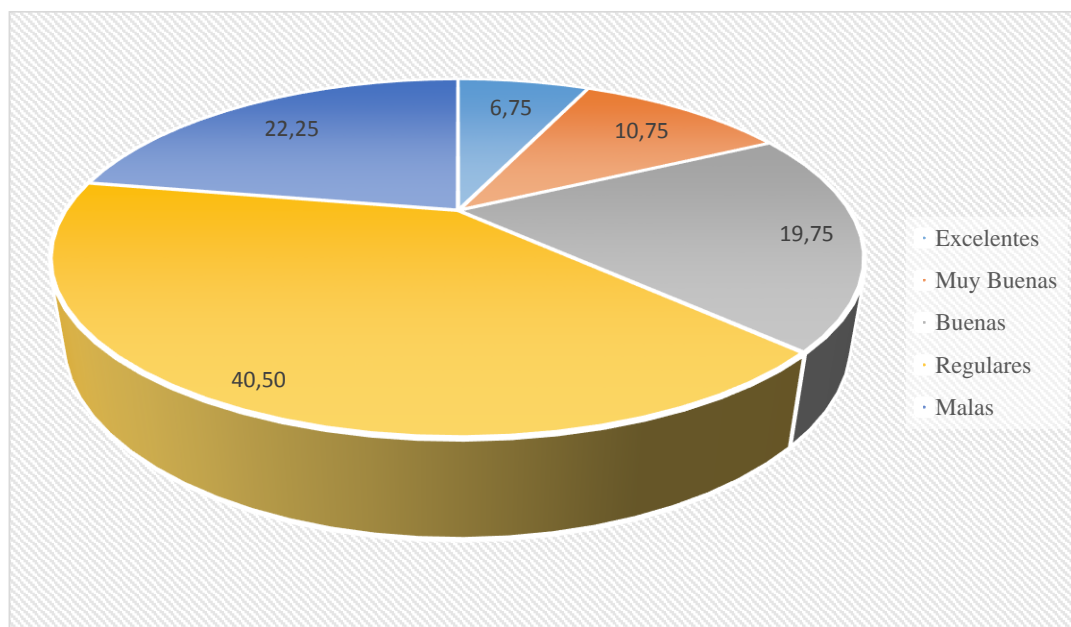
Los usuarios de transporte urbano consideran que se debería poner más énfasis en la capacitación en el tema de conducción responsable y el transporte seguro.

### 11.- ¿Considera Ud. que las rutas y las frecuencias del servicio de transporte urbano son?

**Tabla N° 12:** Estado de las Rutas y Frecuencias

| Respuestas   | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje    | Porcentaje acumulado | Porcentaje valido |
|--------------|------------|----------------------|---------------|----------------------|-------------------|
| Excelentes   | 27         | 27                   | 6,75          | 6,75                 | 6,75              |
| Muy buenas   | 43         | 70                   | 10,75         | 17,5                 | 10,75             |
| Buenas       | 79         | 149                  | 19,75         | 37,25                | 19,75             |
| Regulares    | 162        | 311                  | 40,50         | 77,75                | 40,50             |
| Malas        | 89         | 400                  | 22,25         | 100                  | 22,25             |
| <b>Total</b> | <b>400</b> |                      | <b>100,00</b> |                      | <b>100,00</b>     |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 14:** Estado de las Rutas y Frecuencias

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

## **Análisis**

En lo que respecta a como visualiza el usuario las rutas y frecuencias de transporte urbano, del 100% de usuarios encuestados, el 6,75% indican que las rutas y frecuencias del servicio de transporte urbano son excelentes. Para el 10,75% de los encuestados las rutas y frecuencias son muy buenas; el 19,75% indica que son buenas. Según el criterio del 40,50% las rutas y frecuencias son regulares. Mientras que el 22,25% considera que las rutas y frecuencias son malas.

## **Interpretación**

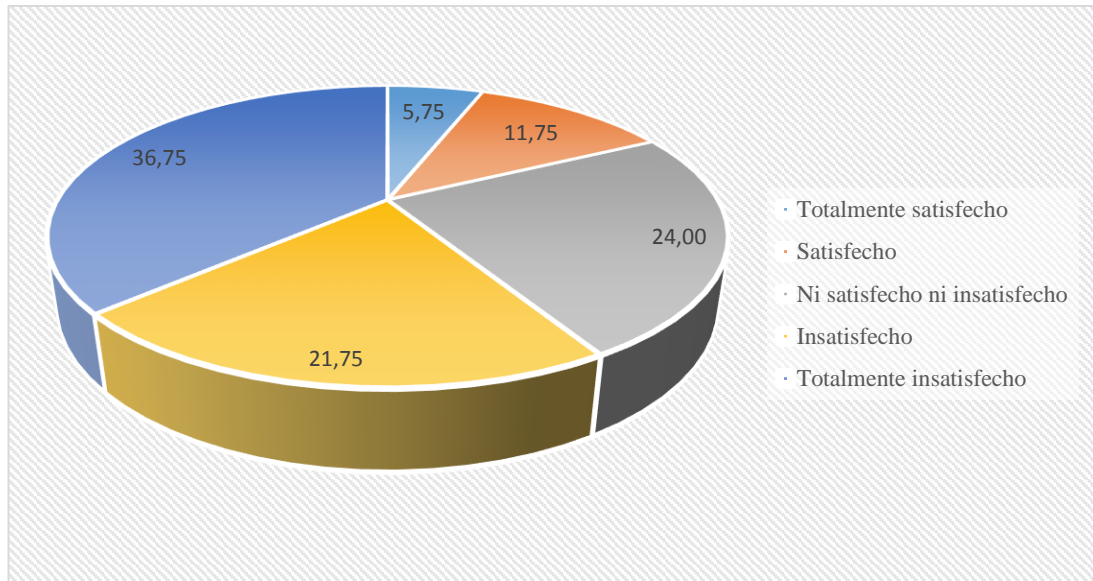
Según el criterio de la mayoría de los usuarios del transporte urbano existe la necesidad de que se rediseñen las rutas y frecuencias de transporte urbano en los diferentes sitios en los que brindan este servicio.

### **12.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la seguridad en el transporte urbano?**

**Tabla N° 13:** Seguridad en el Transporte Urbano.

| <b>Respuestas</b>                    | <b>Frecuencia</b> | <b>Frecuencia acumulada</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> | <b>Porcentaje valido</b> |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Totalmente satisfecho</b>         | 23                | 23                          | 5,75              | 5,75                        | 5,75                     |
| <b>Satisfecho</b>                    | 47                | 70                          | 11,75             | 17,5                        | 11,75                    |
| <b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b> | 96                | 166                         | 24,00             | 41,5                        | 24,00                    |
| <b>Insatisfecho</b>                  | 87                | 253                         | 21,75             | 63,25                       | 21,75                    |
| <b>Totalmente insatisfecho</b>       | 147               | 400                         | 36,75             | 100                         | 36,75                    |
| <b>Total</b>                         | 400               |                             | 100,00            |                             | 100,00                   |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 15:** Seguridad en el Transporte Urbano

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles.

### **Análisis**

Sobre el nivel de seguridad en las unidades de transporte urbano, del 100% de usuarios encuestados, 400 personas, en lo que se refiere a la seguridad el 5,75% indica que está totalmente satisfecho; el 11,75% manifiesta que está satisfecho. El 24% se muestra indiferente respecto al tema, El 21,75% dice estar insatisfecho; y el 36,75% se encuentra totalmente insatisfecho.

### **Interpretación**

En lo que se refiere a los niveles de seguridad en las unidades de transporte urbano, un gran porcentaje de usuarios está totalmente insatisfecho y considera que los dispositivos de seguridad deberían ser revisados y mejorados para el bienestar del usuario.

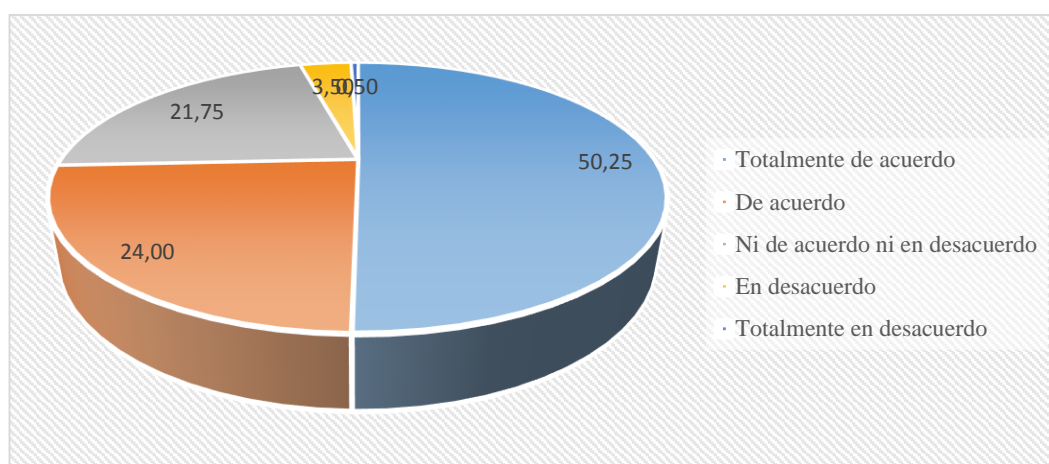


**13.- ¿Considera Ud. que se debería diseñar nuevas rutas y establecer nuevas frecuencias en el servicio de transporte urbano?**

**Tabla N° 14:** Diseño de nuevas rutas

| Respuestas                            | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje valido |
|---------------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b>          | 201        | 201                  | 50,25      | 50,25                | 50,25             |
| <b>De acuerdo</b>                     | 96         | 297                  | 24,00      | 74,25                | 24,00             |
| <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | 87         | 384                  | 21,75      | 96                   | 21,75             |
| <b>En desacuerdo</b>                  | 14         | 398                  | 3,50       | 99,5                 | 3,50              |
| <b>Totalmente en desacuerdo</b>       | 2          | 400                  | 0,50       | 100                  | 0,50              |
| <b>Total</b>                          | 400        |                      | 100,00     |                      | 100,00            |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.



**Gráfico N° 16:** Seguridad en el Transporte Urbano

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

**Análisis**

Sobre la posibilidad de diseñar nuevas rutas y frecuencias de transporte urbano. Del 100% de usuarios encuestados, 400 personas, el 50,25% está totalmente de acuerdo en que se deben diseñar nuevas rutas y frecuencias. El 24% de los encuestados está de acuerdo con la necesidad de rutas y frecuencias; el 21,75% manifiesta que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el tema; para el 3,50 % dice que está en desacuerdo. Mientras que el 0,50 % dice que está totalmente en desacuerdo.

## **Interpretación**

Para más de la mitad de usuarios encuestados es indispensable diseñar nuevas rutas y frecuencias para mejorar el servicio de transporte puesto que no cumplen con lo requerido, generando insatisfacción y molestias en el usuario.

### **4.2 Verificación de la Hipótesis**

#### ***Hipótesis Nula (Ho):***

‘La implementación de un modelo de gestión de servicios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua NO incide en la satisfacción del usuario’.

#### **Hipótesis alterna (H1):**

‘La implementación de un modelo de gestión de servicios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua SI incide en la satisfacción del usuario’

#### **4.2.1 Nivel de significancia**

El margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de significancia de  $\alpha= 0.05$  con un nivel de confiabilidad del 95 %

#### **4.2.2 Grados de libertad**

Para el cálculo de los grados de libertad se estableció un número de columnas y filas.

$$Gl= ( f-1)(c-1)$$

**Donde:**

gl= grados de libertad

c=columna de la tabla

f=fila de la tabla

Reemplazando tenemos

$$gl = (4-1)(5-1)$$

$$gl = (3)(4)$$

$$gl = 12$$

Se trata de un cuadrado de contingencia de 4 filas por 5 columnas con la aplicación de la siguiente fórmula.

$$x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

**Donde:**

$x^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$f_o$  = Frecuencia Observada

$f_e$  = Frecuencia esperada

**Tabla N° 15:** Distribución de Chi Cuadrado

|                    | Probabilidad de un valor superior |       |       |       |       |
|--------------------|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Grados de libertad | 0,1                               | 0,05  | 0,025 | 0,01  | 0,005 |
| 1                  | 2,71                              | 3,84  | 5,02  | 6,63  | 7,88  |
| 2                  | 4,61                              | 5,99  | 7,38  | 9,21  | 10,6  |
| 3                  | 6,25                              | 7,81  | 9,35  | 11,34 | 12,84 |
| 4                  | 7,78                              | 9,49  | 11,14 | 13,28 | 14,86 |
| 5                  | 9,24                              | 11,07 | 12,83 | 15,09 | 16,75 |
| 6                  | 10,64                             | 12,59 | 14,44 | 16,81 | 18,54 |
| 11                 | 17,27                             | 19,67 | 21,92 | 24,72 | 26,75 |
| 12                 | 18,54                             | 21,02 | 23,33 | 26,21 | 28,29 |

**Fuente:** Estadística descriptiva

### 4.2.3 Cálculo del Chi Cuadrado

**Tabla N° 16:** Frecuencia Observada

| PREGUNTA   | OPCIÓN A                    | OPCIÓN B          | OPCIÓN C                            | OPCIÓN D             | OPCIÓN E                       | TOTAL |
|--|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------|-------|
| 2.- ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen las operadoras de transporte urbano?             | Excelente<br>11             | Muy bueno<br>42   | Bueno<br>81                         | Regular<br>198       | Malo<br>68                     | 400   |
| 4.- ¿Considera usted? Que las unidades al momento de cumplir con sus rutas las realizan?:      | A tiempo<br>8               | Con retraso<br>97 | Nunca salen a tiempo<br>73          | Con normalidad<br>44 | Depende la línea<br>178        | 400   |
| 7.- ¿Considera Ud. que el número de unidades que ofrecen el servicio de transporte urbano son? | Totalmente suficiente<br>21 | Suficiente<br>42  | Ni suficiente ni insuficiente<br>94 | Insuficiente<br>126  | Totalmente insuficiente<br>117 | 400   |
| 11.- ¿Considera Ud. que las rutas y las frecuencias del servicio de transporte urbano son?     | Excelentes<br>27            | Muy buenas<br>43  | Buenas<br>79                        | Regulares<br>162     | Malas<br>89                    | 400   |
| TOTAL  | 67                          | 224               | 327                                 | 530                  | 452                            | 1600  |

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

**Tabla N° 17:** Frecuencia esperada

| PREGUNTA   | OPCIÓN A                       | OPCIÓN B          | OPCIÓN C                               | OPCIÓN D                | OPCIÓN E                       | TOTAL |
|--|--------------------------------|-------------------|--|-------------------------|--------------------------------|-------|
| 2.- ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen las operadoras de transporte urbano?             | Excelente<br>16,75             | Muy bueno<br>56   | Bueno<br>81,75                         | Regular<br>132,5        | Malo<br>113                    | 400   |
| 4.- ¿Considera usted? Que las unidades al momento de cumplir con sus rutas las realizan?:      | A tiempo<br>16,75              | Con retraso<br>56 | Nunca salen a tiempo<br>81,75          | Con normalidad<br>132,5 | Depende la línea<br>113        | 400   |
| 7.- ¿Considera Ud. que el número de unidades que ofrecen el servicio de transporte urbano son? | Totalmente suficiente<br>16,75 | Suficiente<br>56  | Ni suficiente ni insuficiente<br>81,75 | Insuficiente<br>132,5   | Totalmente insuficiente<br>113 | 400   |
| 11.- ¿Considera Ud. que las rutas y las frecuencias del servicio de transporte urbano son?     | Excelentes<br>16,75            | Muy buenas<br>56  | Buenas<br>81,75                        | Regulares<br>132,5      | Malas<br>113                   | 400   |
| TOTAL  | 67                             | 224               | 327                                    | 530                     | 452                            | 1600  |

**Fuente: Encuesta.**  
**Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.**

**Tabla N° 18:** Calculo del chi cuadrado

| $\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$ | FO  | E     | (O-E) | (O - E) <sup>2</sup> | $\frac{(O - E)^2}{E}$ |
|------------------------------------|-----|-------|-------|----------------------|-----------------------|
| Pregunta 2/opción a                | 11  | 16,75 | -5,75 | 33,06                | 1,97                  |
| Pregunta 2/opción b                | 42  | 56    | -14   | 196                  | 3,5                   |
| Pregunta 2/opción c                | 81  | 81,75 | -0,75 | 0,56                 | 0,0068                |
| Pregunta 2/opción d                | 198 | 132,5 | 65,5  | 4290,25              | 32,37                 |
| Pregunta 2/opción e                | 68  | 113   | -45   | 2025                 | 17,92                 |
| Pregunta 4/opción a                | 8   | 16,75 | -8,75 | 76,56                | 4,57                  |
| Pregunta 4/opción b                | 97  | 56    | 41    | 1681                 | 30,01                 |
| Pregunta 4/opción c                | 73  | 81,75 | -8,75 | 76,56                | 0,93                  |
| Pregunta 4/opción d                | 44  | 132,5 | -88,5 | 7832,25              | 59,11                 |
| Pregunta 4/opción e                | 178 | 113   | 65    | 4225                 | 37,38                 |
| Pregunta 7/opción a                | 21  | 16,75 | 4,25  | 18,06                | 1,07                  |
| Pregunta 7/opción b                | 42  | 56    | -14   | 196                  | 3,5                   |
| Pregunta 7/opción c                | 94  | 81,75 | 12,25 | 150,06               | 1,83                  |
| Pregunta 7/opción d                | 126 | 132,5 | -6,5  | 42,25                | 0,31                  |
| Pregunta 7/opción e                | 117 | 113   | 4     | 16                   | 0,14                  |
| Pregunta 11/opción a               | 27  | 16,75 | 10,25 | 105,06               | 6,27                  |
| Pregunta 11/opción b               | 43  | 56    | -13   | 169                  | 3,01                  |
| Pregunta 11/opción c               | 79  | 81,75 | -2,25 | 5,06                 | 0,06                  |
| Pregunta 11/opción d               | 162 | 132,5 | 29,5  | 752,25               | 5,6                   |
| Pregunta 11/opción e               | 89  | 113   | -24   | 576                  | 5,09                  |
| <b>TOTAL</b>                       |     |       |       |                      | 214,64                |

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

### Representación del Chi cuadrado.

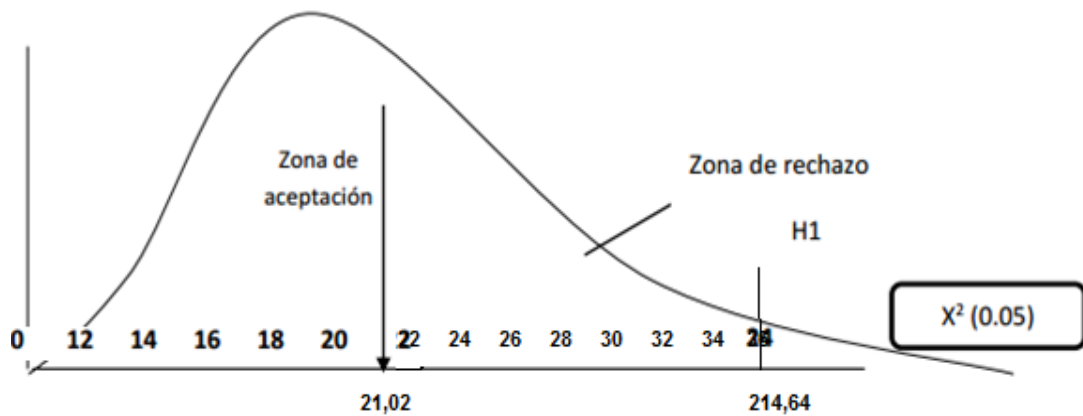


Gráfico N° 17: Representación del Chi cuadrado.

Fuente: jldexcelsp

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

#### 4.2.4 Conclusión de la verificación de la hipótesis

Como  $X^2_c = 214,64 >$  (Mayor que)  $X^2_t = 21,02$  se rechaza el  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación (**H1**): “La implementación de un modelo de gestión de servicios en el sector cooperativo de transporte urbano de la provincia de Tungurahua SÍ incide en la satisfacción del usuario.”



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- La demanda del servicio de transporte urbano de pasajeros, presenta una frecuencia alta debido a que los usuarios hacen uso de este medio diariamente por factores como el costo y la disponibilidad de múltiples horarios y frecuencias.
- Las unidades de transporte son consideradas nuevas, pero el servicio que ofrecen los conductores hacia los usuarios es visualizado como ofensivo, además que presentan una conducta regular. Teniendo en cuenta aspectos puntuales como: el incumplimiento de las rutas y de las tarifas preferenciales para personas de los grupos identificados como vulnerables, el vocabulario de los conductores de las diferentes unidades y el irrespeto a la capacidad máxima de las diferentes unidades de transporte.
- Los usuarios de transporte urbano exigen que la evaluación y control de las unidades se realice periódicamente, puesto que los conductores no cumplen con los tiempos establecidos y se sienten inseguros por el acceso de todo tipo de personas donde ya han sido víctimas de robos, asaltos y acoso debido a la aglomeración de pasajeros en el interior de las unidades.
- El número de unidades que cubren las diferentes rutas y frecuencias de transporte urbano resultan insuficientes, esto dependiendo tanto del sector, así como de los horarios.
- Los conductores y ayudantes pasan por más de catorce horas al día en servicio al usuario, sin embargo, los directivos de las operadoras de transporte y los órganos de control no otorgan la suficiente capacitación tanto en atención al cliente y relaciones con los compañeros, es por esto que a menudo se puede observar a conductores de diferentes operadoras discutiendo e incluso agrediendo físicamente.

- El sistema de transporte urbano en Ambato no cuenta con un informativo de las rutas que cubre cada una de las operadoras ni del tiempo que tarda en recorrerlas, debido a que esta ciudad es muy comercial tanto como para las personas que visitan como para los usuarios frecuentes es uno de los principales factores que se deben implementar debido a la gran cantidad de frecuencias y horarios que brindan las cinco cooperativas de transporte urbano.

## 5.2 Recomendaciones

A partir de los datos recabados en la encuesta se establecen las siguientes recomendaciones.

- Aprovechar el alto nivel demanda para brindar un buen servicio por parte de las diferentes operadoras de transporte urbano, ya que presenta una frecuencia de utilización alta por usuario; además que los conductores respeten el cobro de la tarifa preferencial.
- Mejorar el trato y la conducta de los conductores hacia los usuarios, utilizar uniformes distintivos mejorando la imagen del profesional al volante y esperando que se pueda corregir el servicio y la seguridad en las diferentes unidades de transporte urbano de pasajeros.
- Coordinar con la DTTM y la Policía Nacional operativos de control, mejorar y actualizar las cámaras de seguridad, necesario para mejorar el servicio, y generar en la ciudadanía y usuarios confianza y seguridad al transportarse en este medio.
- Rediseñar las rutas y los horarios de las cinco operadoras mediante estudios técnicos para dar cobertura a toda la ciudadanía, mediante el sistema de Caja Común donde todas las unidades de las cinco operadoras roten semanalmente y vayan al mismo sector, para con esto evitar la competencia y la preferencia de los usuarios.
- Desarrollar programas de capacitación en servicio al cliente, normas de higiene y presentación personal de los conductores y ayudantes en las diferentes operadoras de transporte urbano. Dichas jornadas de capacitación se deberán realizar al menos de forma trimestral.
- Implementar informativos tanto de horarios y recorridos de las diferentes líneas y horarios en lugares donde puedan identificar fácilmente y hacer uso de este medio.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos de la propuesta**

##### **6.1.1 Tema**

Diseño de un plan de gestión para impulsar el Desarrollo Organizacional y el Mejoramiento de la Calidad de Servicio en las cooperativas de transporte urbano del cantón Ambato.

#### **6.2 Antecedentes**

El servicio de transporte público de pasajeros presenta varias falencias tanto en lo que respecta a su calidad, así como a la ausencia de un modelo de gestión. El presente trabajo de investigación es un primer acercamiento a la problemática del tipo de trato que reciben los usuarios del transporte público así como a lo que refiere al conocimiento de los tiempos y recorridos de las diferentes rutas y frecuencias, que instituye un requerimiento de los usuarios., se enfoca en el fenómeno que se genera en la interrelación entre usuario y conductor, debido a que no se existe una estructura organizacional este es un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes prestan el servicio de transporte así como de quienes hacen uso de dicho servicio, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de quienes prestan el servicio y la satisfacción del usuario así como como en la estructura organizacional.

Martínez, M. (pág. 50, 2005). *Diseño e implantación de un Modelo de Gestión Administrativa para la empresa de servicios FUMICEN CIA. LTDA.* Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

En conclusión la Gestión Administrativa que se ha venido desarrollando en las operadoras de transporte urbano de pasajeros, lo cual hoy es objeto de investigación es empírica y no ha permitido una visualización clara y objetiva del manejo de los recursos, la cual ha ocasionado desmotivación en los usuarios, dado que estos factores han sido aspectos negativos respecto a la calidad del servicio que reciben, esto debido a las sensaciones de maltrato, inseguridad y desinformación que experimentan los usuarios.

En el modelo de Gestión se deben tomar en cuenta los mecanismos (formatos para la recopilación de información) que permita visualizar de una manera clara cuál es la forma en que se está ejecutando la Gestión de los servicios que prestan las operadoras de transporte urbano en el cantón Ambato.

Todo modelo de gestión debe incorporar dentro de su estructura un sistema de información eficiente que permita al equipo administrativo (gerente, consejo administrativo, consejo de seguridad) contar con la información necesaria para eliminar factores negativos de desmotivación no justificados en los usuarios, así como la adopción de correctivos que permitan mejorar localidad del servicio de transporte y que se construyan en factores motivacionales para estos.

### **6.2.1 Justificación**

Es importante la implementación de un modelo de gestión con el propósito de mejorar la calidad del servicio de la calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Ambato, además se daría respuesta a los problemas que se han evidenciado y se estudiaron previamente, es la mejor opción para resolver la insatisfacción del servicio que prestan las cooperativas de transporte que se dedican al servicio de transporte urbano de pasajeros con ello se podrá mejorar y plantear procesos eficientes de mejoramiento continuo.

La novedad de la propuesta radica en que no se han presentado modelos para la gestión que presta servicio de transporte, como lo es el caso de las cooperativas de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Ambato, esto permitirá que se mejore dicho servicio que tiene una alta demanda por parte de la ciudadanía y que por su costo, el

servicio por parte de las cooperativas y de los choferes, debe ser el mejor posible, por ello se propone el modelo de gestión que busca la excelencia en la calidad total.

El aporte científico que puede generar la propuesta, es que para futuras investigaciones se contara con una base metodológica del modelo de gestión ejecutado en un organismo que presta servicios de transporte y así lo puedan implementar en otras instituciones similares o en otras ciudades del país; con la finalidad de que se resuelva los problemas de insatisfacción de las personas en servicios relacionados con el transporte y se alcance la excelencia en la calidad total.

Los beneficiarios de la propuesta son los usuarios del transporte urbano de pasajeros, así como las operadoras que prestan el servicio y los choferes de las diferentes unidades de transporte, ya que el modelo que se implemente en la organización permite ofrecer un servicio de calidad, para satisfacer las necesidades del usuario, que a su vez mostrará gratitud y agrado al utilizar estos servicios de transporte.

### **6.3 Objetivos**

#### **6.3.1 Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de transporte en las operadoras de la Unión de Cooperativas de Transporte Urbano de Tungurahua.

#### **6.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer un modelo de gestión mediante de 6 fases de ejecución para alcanzar la excelencia total en el transporte.
- Establecer acciones específicas para mejorar la calidad del transporte urbano de pasajeros en las áreas que se han identificado como problemáticas a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.
- Proponer estrategias de servicio para la Unión de Cooperativas en función a los requerimientos de los usuarios de transporte urbano de Ambato para su total satisfacción.

## **6.4 Análisis de factibilidad**

La presente investigación se pudo ejecutar sin ninguna complicación, pues en lo que respecta a la aplicación de un modelo de gestión, las distintas operadoras de transporte de pasajeros están abiertas a la sugerencia y gestión, esta situación facilitó la obtención de información basada en la realidad vivida de cada uno de los socios de las cooperativas que brindan el servicio de transporte, así como de los usuarios.

Fue de gran ayuda basarse en los estatutos de las operadoras, la normativa establecida en la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, elementos que de alguna forma estipulan la forma y las condiciones en las que se debería brindar el servicio, dando la pauta inicial para elaborar el tema de propuesta ya que no se encontró ningún manual que ayude a canalizar las actividades de los colaboradores de la asociación.

## **6.5 Fundamentación**

Al realizar un trabajo de investigación, indistintamente del tema, existía temor a una posible resistencia por parte de los miembros de las entidades en las que se ejecuta el estudio, en este caso las cooperativas de transporte para facilitar la información necesaria. Sin embargo, al empezar a realizar el presente trabajo de investigación se planteó el mismo como una necesidad para el mejoramiento de la calidad del servicio que se presta y por ende constituye un beneficio para las operadoras y sus integrantes.

La implementación de una estructura organizacional, conjuntamente con la aplicación de estrategias de servicio eficiente, constituye hoy en día un tema de gran interés e importancia ya que mediante dichos aspectos se crean procesos que van valorando tanto cualitativa y cuantitativamente las ventajas y desventajas de contar con un servicio de transporte que satisfaga los requerimientos del usuario.

### **6.5.1 Administración**

El proceso administrativo constituye: La forma sistemática de hacer algo; al momento en el que se describen los procesos, pero antes de establecer un proceso se requiere establecer una estructura ya que se encuentran interrelacionados con las operadoras de

transporte, los factores internos y externos del entorno que constituye el servicio de transporte público de pasajeros.

Al plantear una estructura organizacional no se debe perder de vista el proceso administrativo el cual es muy útil no solo para la organización ya que estas cuatro funciones administrativas fundamentales se realizan en un determinado tiempo dependiendo de la labor a ejecutarse, la mayoría de ellos utilizan este mismo proceso de manera simultánea y no necesariamente siguen un orden, pero el esquema más utilizado suele ser: Planificación, Organización, Dirección y Control.

- **Planificación:** Decisión sobre los objetivos a alcanzar, definición de planes y actividades específicas. En lo que hace referencia a la planificación en las entidades que prestan el servicio, se desarrollará a partir de la elaboración de un plan de actividades definido.
- **Organización:** Recursos direccionados a la consecución de los objetivos, creación de órganos y cargos, atribución de autoridades y responsabilidades. Teniendo en cuenta que las operadoras de transporte público cuentan con un cuerpo administrativo, para mejorar la organización lo que corresponde es definir funciones concretas en cada uno de quienes laboran en el área administrativa.
- **Control:** Define los estándares administrativos de medición de desempeño, corregir desviaciones y garantizar que se cumpla la planificación. Dichos parámetros se basan en determinar el nivel de satisfacción del cliente establecido a partir de encuestas y entrevistas periódicas.

### **6.5.2 Calidad en el servicio de Transporte**

El transporte constituye un servicio fundamental para la población de un determinado lugar, por ello, la definición de calidad se aplica desde la perspectiva de los servicios. Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.



Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Para el caso del servicio de transporte se conjugan los dos elementos. Lo tangible se constituye por la unidad de la que hace uso el ciudadano para trasladarse de un sitio a otro, en lo que respecta a lo intangible está la sensación tanto de seguridad y calidad que queda en el beneficiario luego de haber utilizado una unidad de transporte público.

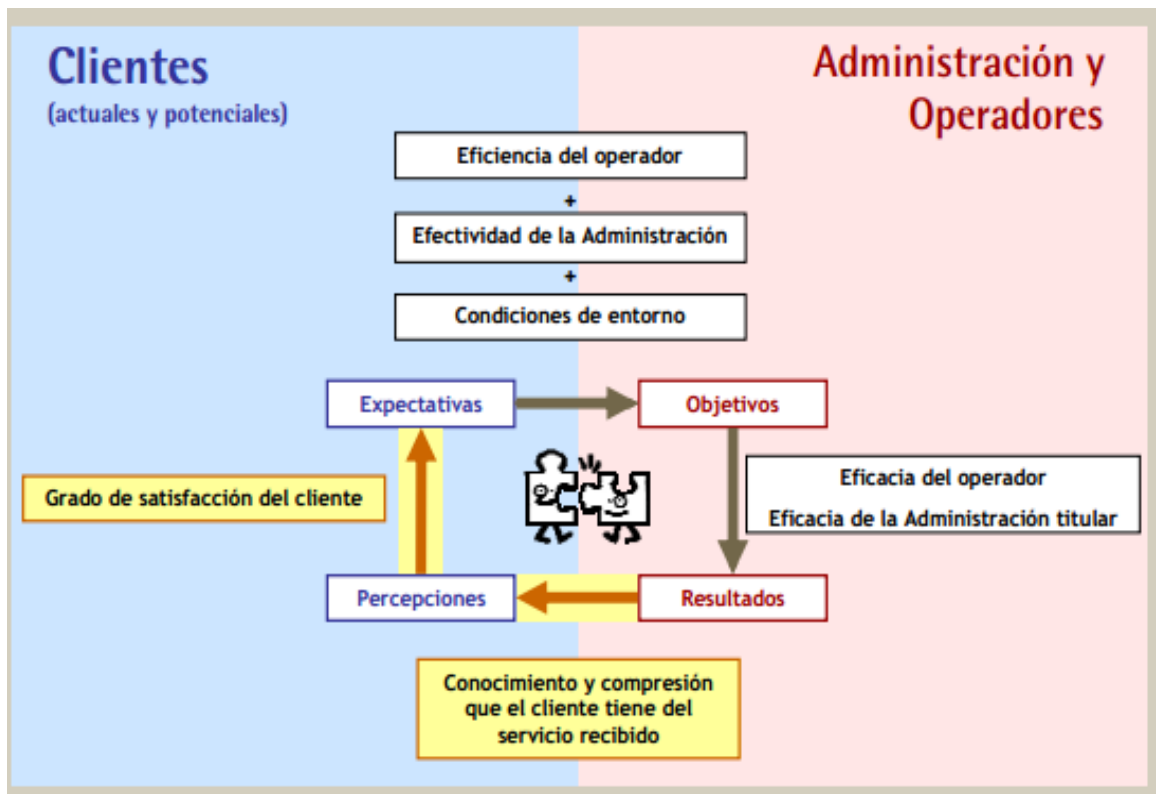
La metodología para el mejoramiento de la calidad se enfoca en los siguientes principios:

#### Accesibilidad

- Comunicación
- Competencia
- Cortesía
- Credibilidad
- Confiabilidad
- Velocidad de Respuesta
- Seguridad
- Tangibles
- Entender / conocer al cliente

Es importante mencionar que para alcanzar los parámetros establecidos se deberán desarrollar jornadas de capacitación a cada una de las partes involucradas en el servicio de transporte urbano de pasajeros, la implementación de estrategias técnicas que posibiliten el cumplimiento de la propuesta.

**Grafico N° 6**  
**Operatividad**



Fuente: ANT

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles

## 6.6 Metodología – modelo de gestión

**Tabla N° 19:** Metodología – modelo de gestión

| <b>FASES</b>    | <b>INDICADORES</b>                                      | <b>RESPONSABLES</b> | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RECURSOS</b>                          | <b>EVALUACIÓN</b>   |
|-----------------|---|---------------------|--|--|---|
| <b>FASE I</b>   | Análisis de Diferentes Modelos de Calidad ya existentes | Investigadora       | Procesa información analiza la implementación en el transporte.                        | Humanos:<br>Materiales<br>Empresariales. | Mediante el direccionamiento y cumplimiento de los mismos.  |
| <b>FASE II</b>  | Diagnostico Funcional.                                  | Investigadora       | M. fortalezas y debilidades.<br>-M. oportunidades y amenazas.<br>-Matriz FODA          | Humanos:<br>Materiales                   | Depuración<br>Clasificación, y<br>Análisis  |
| <b>FASE III</b> | Diseño y Plan de Implementación                         | Investigadora       | Matriz de estrategias  | Humanos<br>Materiales<br>Empresariales   | Depuración<br>Clasificación, y<br>Análisis  |
| <b>FASE IV</b>  | Diseño de acciones de mejora                            | Investigadora       | Aplicación de la calidad en distintas áreas que requieren atención                     | Humanos<br>Materiales<br>Empresariales   | Revisión objetiva de la Estructura y acciones de mejora.  |
| <b>FASE V</b>   | Planificación   | Investigadora       | Planificación de la aplicación de las actividades de mejora en la calidad del servicio | Humanos<br>Materiales                    | Comprensión de lo graficado que permita adaptarse con facilidad y bide seguridad para quienes lo ejecuten |
| <b>FASE VI</b>  | Control   | Directivos          | Revisión y aprobación de la propuesta  | Humanos<br>Materiales<br>Económicos      |   |

Elaborado por: Ibeth Estefanía Pico Robles.

## Fase I

### Modelos de Calidad

Los modelos sobre gestión de la calidad más utilizados son la Norma ISO 9001 y el modelo EFQM. Su aplicación en servicios ha producido resultados desiguales. La problemática específica de la calidad en el servicio de transporte público urbano de pasajeros (TPU), busca resolver dos cuestiones:

¿Cómo definir la calidad del servicio en transporte público de pasajeros?  
¿Cómo incluir y promover el concepto de calidad en concursos públicos y contratos para incrementar la eficacia?

Según la Norma europea UNE-EN 13816 específica sobre calidad en transporte de pasajeros (en todos los modos), el “marco común” para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros contempla dos puntos de vista: por una parte el de la Administración (titular del servicio) y los operadores (prestadores del servicio) y, por otra, el de los clientes (actuales y potenciales). Establece 4 visiones de la calidad:

**a. Calidad esperada:** Es el nivel de calidad anticipado por el cliente y puede ser definido en términos de previsiones explícitas e implícitas. Las expectativas pueden verse condicionadas por:

- Publicidad, promesas y compromisos (de la Administración y de los operadores). Concretamente en este aspecto el cliente espera el mejoramiento de la calidad de servicio en los aspectos puntuales que se han anotado.
- Características del entorno socio-económico (desarrollo tecnológico, ambiental, legal,) y hábitos y actitudes socio-culturales. Aspectos se enfocan en el trato que recibe el usuario.
- Necesidades, características y circunstancias personales de los clientes. En relación directa con el incremento de frecuencias, recorridos y unidades para la cobertura.

Los aspectos anotados, en la implementación de la propuesta se cumplirán a partir de elementos ya existentes desde la perspectiva de su mejoramiento y la implementación de añadidos.

**Calidad objetivo:** es el nivel de calidad que el titular y el operador del servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes. Se ejecuta a partir de los siguientes parámetros:

- La eficiencia del operador (su capacidad para producir el máximo de resultados, en términos de los objetivos predefinidos, con los recursos, energía y tiempo asignados). La eficiencia se enfoca al cumplimiento de las rutas y frecuencias, la información necesaria sobre los recorridos, la misma que se deberá implementar en cada una de las paradas preestablecidas.
- La efectividad de la Administración (su capacidad para responder a las demandas o expectativas de la sociedad en relación con la provisión del servicio de transporte).
  - ✓ Las condiciones del entorno:
  - ✓ Expectativas de los clientes,
  - ✓ Presiones internas y externas,
  - ✓ Limitaciones presupuestarias, técnicas, etc.,
  - ✓ Comportamiento de la competencia,
  - ✓ Datos de encuestas, estudios, benchmarking entre sistemas, niveles de actuales de calidad, etc.

**c. Calidad producida/entregada:** Es el nivel de calidad alcanzado (conseguido) en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes (indicadores en % de pasajeros afectados). Las interrupciones del servicio, aunque no sean imputables al operador, también son tomadas en consideración. Depende de la eficacia (la capacidad para alcanzar los objetivos propuestos).

**d. Calidad percibida:** es el nivel de calidad percibido por los pasajeros durante el trayecto. La manera con la que los pasajeros perciben el servicio depende de sus experiencias previas con el servicio o con otros servicios, de la información que reciben del servicio (tanto la que le proporciona el operador del servicio como

información procedente de otras fuentes) de su entorno personal, etc. En consecuencia, la calidad percibida es bastante subjetiva (es la imagen mental que el pasajero se forma del servicio en base a las sensaciones, las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa). En las percepciones inciden diversos elementos:

- Experiencia y evolución histórica del servicio.
- Evaluación comparativa (otros operadores, otros modos, otros servicios públicos,).
- Medios de comunicación.
- Información y comunicación del operador.
- Actitud del personal (conductores,).
- Estímulos que determinan las sensaciones de la “experiencia transporte”.
- Interacción con otros clientes.
- El esfuerzo que el usuario ha tenido que realizar (económico, de acceso,).

Este modelo pone de relieve el hecho de que la comunicación condiciona tanto las percepciones como las expectativas, aunque no es el único condicionante. También influyen los factores personales (necesidades, motivaciones, actitudes y experiencia previa). Por otra parte, al dividir el concepto de calidad en 4 visiones, queda más claro que la calidad producida (la visión más habitual de la calidad desde el punto de vista del operador) es un componente más de la satisfacción, pero no el único y que en la mejora de la calidad son decisivos tanto el operador como el titular del servicio.

Fuente: Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera.

### **Servicio al Cliente**

El transporte público se enfrenta a una serie de importantes retos en todo el mundo. En la última década ha habido cambios significativos en la población (cuantitativos, culturales, envejecimiento...). Y que constituyen los parámetros para determinar los cambios que se deben ejecutar en la calidad del servicio.

Las ciudades generan mayores y más diversas demandas de movilidad, se realizan más viajes urbanos y peri-urbanos, ... Además, la economía actual está cada vez más

orientada al servicio y fomenta que las personas quieran poder elegir dentro de un abanico más amplio y flexible. La ciudad de Ambato, al ser considerada una potencia en el ámbito comercial demanda tales exigencias.

Muchos servicios de transporte público actuales fueron establecidos antaño, en una época en la que la mayoría de los viajes eran fijos y rutinarios. Ahora, el transporte público tiene que adoptar un enfoque mucho más flexible y competitivo para satisfacer las necesidades de los clientes de hoy en día. Para que progrese de forma significativa, el transporte público tiene que estar totalmente orientado al servicio y mejorar su calidad (fiabilidad, frecuencia, comodidad,), imagen y credibilidad.

En general, los clientes pueden comprender las razones (económicas, de complejidad técnica,) que condicionan las grandes actuaciones. La transparencia y la credibilidad de los compromisos de calidad establecidos son más determinantes en la gestión de las percepciones que la espectacularidad de los mismos (una flota nueva y confortable puede generar actitudes menos positivas que otra más antigua, pero con horarios totalmente fiables, adecuados y disponibles). Por esta razón la información es una parte fundamental de la estrategia. Para el caso del presente proyecto la información se orienta a los tiempos en los que se cumplen los diferentes recorridos y los lugares que estos cubren.

Se puede considerar que cualquier déficit de información genera percepciones negativas y los responsables del transporte público deberían prever los efectos de la atribución de causas (es más fácil aceptar, por ejemplo, que una estación no es accesible a personas con movilidad reducida que la ausencia de información fiable sobre los accesos que si podrán utilizar sin problemas).

La provisión de información sobre el propio sistema (y la facilidad para entenderla y encontrar los servicios que mejor respondan a necesidades concretas) contribuye a orientar las percepciones de los clientes, a evidenciar la credibilidad del sistema y a que el transporte público sea más deseado por los clientes (actuales y potenciales) puesto que incide en los aspectos emocionales.

Mediante la información (estática y/o dinámica) se pueden crear percepciones sobre la credibilidad del sistema e influir en las pautas de movilidad ciudadana. La información

estática es fija, es decir, informa de los servicios planificados de antemano y de otras características relevantes del sistema (medios de contacto, normas de conducta a bordo, tarifas, etc.). Suele presentarse por medios gráficos o visuales: información por escrito, mapas, imágenes, tablas horarias, tablas de tarifas.

## **FASE II**

### **Diagnostico Funcional.**

Es el análisis de la situación debe realizárselo con respecto al entorno en el que se ubica el servicio de transporte urbano que brindan las diferentes operadoras en la ciudad de Ambato.

El diagnóstico debe comprender una mirada a la situación actual, es necesario tener en cuenta los factores tanto internos como externos los cuales serán de gran ayuda para poder desarrollar estrategias según la situación de las operadoras.

### **Matriz de FODA.**

Se realiza un análisis de la Unión de Cooperativas para poder determinar los factores principales que fortalecen, las oportunidades, las debilidades y las amenazas.

**Tabla N° 20:** Matriz FODA

| FORTALEZAS  | DEBILIDADES  |
|---|--|
| <p>F1. Existe equipo responsable.</p> <p>F2. Disponibilidad de múltiples horarios y frecuencias.</p> <p>F3. Presencia de placas informativas en cada unidad</p> <p>F4. Parque automotor nuevo.</p> <p>F5. Cuenta con rastreo satelital y conteo de pasajeros.</p> | <p>D1. Competencia entre operadoras</p> <p>D2. Falta de capacitación a los conductores y ayudantes.</p> <p>D3. Recursos financieros mal administrados.</p> <p>D.4 Carencia de políticas de seguridad.</p> <p>D5. Baja de disponibilidad de unidades para las horas pico.</p> |



| OPORTUNIDADES  | AMENAZAS   |
|--|--|
| O1. Crecimiento de la población.<br>O2. Proyecto de nuevas líneas de la DTTM.<br>O3. Incentivo por parte del Gobierno.<br>O4. Implementación del sistema de caja común.<br>O5. Construcción y mejoramiento de vías por parte del gobierno. | A1. Mal estado de algunas carreteras.<br>A2. Incremento del precio de mantenimiento.<br>A3. Transporte pirata y busetas.<br>A4. Incremento de los impuestos.<br>A5. Implementación del dinero electrónico. |

**Fuente:** Autoría propia

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

La matriz amenazas – oportunidades – debilidades - fortalezas (FODA) es un instrumento de ajuste importante que ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fuerzas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas y amenazas y estrategias de debilidades y amenazas. Las estrategias enunciadas se centran en los aspectos identificados por los usuarios ya sea como fortalezas o debilidades del servicio de transporte público.

### **Fase III**

#### **Diseño y Plan de Implementación**

Una forma de demostrar la profesionalización y la eficiencia en un servicio consiste en aportar con los conocimientos adquiridos es por ello que se consideró en proponer el establecer la estructura de procesos de capacitación a los operadores en lo que hace referencia a servicio al cliente.

Charles Handy, uno de los principales pensadores y filósofos de negocios del mundo, habla de la cultura tipo Zeus o Club. Donde el líder ha desarrollado toda la estructura de su negocio en torno suyo como la mejor forma de controlar y ejercer el poder. El principal problema que enfrenta esta cultura, es que la empresa desaparece cuando Zeus se retira o se muere.

Es decir que en la ausencia de la persona que crea y establece métodos de trabajo, estos dejan de funcionar ocasionando un caos y se pierde el norte de las acciones, teniendo en cuenta que el transporte es un servicio público, el marco legal y las relaciones que establece la entidad gubernamental constituyen Zeus, si bien, estos no pueden desaparecer lo que se pretende es formar a los conductores para que desarrollen su labor desde el plano de la conciencia personal, vendiendo su imagen y con ella su servicio.

Es necesario recordar que no por establecer una estructura y establecer pasos para desempeñar determinado puesto de trabajo o acciones de servicio implica que cualquier persona se adapte a la forma de trabajo, se requiere una voluntad interior de todos los que trabajan en el servicio de transporte para que las cosas marchen bien se debe conseguir talento externo para que se desenvuelvan en los puestos de forma correcta. También es fundamental que ese talento externo llegue a los puestos correctos; es decir, aquellos que son importantes más no estratégicos.

**Tabla N° 21:** Matriz de estrategias

|  | FORTALEZAS  | DEBILIDADES   |
|--|---|---|
|  | F1. Existe equipo responsable.<br>F2. Disponibilidad de múltiples horarios y frecuencias.<br>F3. Presencia de placas informativas en cada unidad<br>F4. Parque automotor nuevo.<br>F5. Cuenta con rastreo satelital y conteo de pasajeros.<br>F6. Coordinación con los órganos de control | D1. Competencia entre operadoras<br>D2. Falta de capacitación a los conductores y ayudantes.<br>D3. Recursos financieros mal administrados.<br>D.4 Carencia de políticas de seguridad.<br>D5. Baja de disponibilidad de unidades para las horas pico. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Crecimiento de la población.</p> <p>O2. Proyecto de nuevas líneas de la DTTM.</p> <p>O3. Incentivo por parte del Gobierno.</p> <p>O4. Implementación del sistema de caja común.</p> <p>O5. Construcción y mejoramiento de vías por parte del gobierno.</p> | <p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>F1.O3. Aprovechar la afluencia de Pasajeros para incrementar los niveles de ingresos económicos.</p> <p>F3. O1Aprovechar los espacios públicos para generar la campaña informativa sobre tiempos rutas y frecuencias.</p> <p>F2. O2. Coordinar con la DTTM y crear nuevas rutas para dar cobertura a toda la población.</p> <p>F3. O1. Crear informativos para dar a conocer las líneas y horarios del servicio.</p> | <p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>D1. O2. Diseñar nuevas rutas ente operadoras para dar cobertura a toda la población.</p> <p>D5. O3. Aprovechar el incentivo gubernamental para renovar el parque automotor.</p> <p>D2.O.1Crear un plan de capacitación al personal para mejorar la atención al cliente.</p> <p>D1. O4. Apoyar la creación la caja común para evitar la competencia entre operadoras</p> |
| <p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Mal estado de algunas carreteras.</p> <p>A2. Incremento del precio de mantenimiento.</p> <p>A3. Transporte pirata y busetas.</p> <p>A4. Incremento de los impuestos.</p> <p>A5. Implementación del dinero electrónico.</p>                                      | <p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>F4. A5. Aprovechar la tecnología de los nuevos vehículos para acoplar con el dinero electrónico.</p> <p>F5. A5. Incorporar en el sistema de conteo de pasajeros una tarjeta para el cobro con dinero electrónico.</p> <p>F6. A1. Realizar la gestión con las autoridades de los sectores para mejorar el estado de las vías</p>  | <p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p>D1. A3 Integrar a los socios de las operadoras para realizar operativos vencer a la competencia.</p> <p>D3. A3 Auditar los activos de las cooperativas para poder gestionar en la importación directa de productos de mantenimiento.</p>  |

**Fuente:** Autoría propia

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

## **Fase IV**

### **Diseño de acciones de mejora**

Después de realizar un análisis interno (Fortalezas- Debilidades), externos (Oportunidades- Amenazas) y diagnosticar estrategias basadas en las conclusiones del instrumento de recolección de datos y de la matriz FODA, es indispensable dejar plasmado un plan de acción donde se pueda mejorar el servicio a la ciudadanía.

**Tabla N° 22: Plan de acción**

| Área           | Gestión   | Responsable             |
|----------------|---|-------------------------|
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rediseñar las rutas y los horarios de las cinco operadoras mediante estudios técnicos para dar cobertura a toda la ciudadanía, mediante el sistema de Caja Común donde todas las unidades de las cinco operadoras roten semanalmente y vayan al mismo sector, para con esto evitar la competencia y la preferencia de los usuarios.</li><li>➤ Desarrollar programas de capacitación en servicio al cliente, normas de higiene y presentación personal de los conductores y ayudantes en las diferentes operadoras de transporte urbano. Dichas jornadas de capacitación se deberán realizar al menos de forma trimestral.</li></ul> | Directivos,<br>Técnicos |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| Operativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar el trato y la conducta de los conductores hacia los usuarios, utilizar uniformes distintivos mejorando la imagen del profesional al volante y esperando que se pueda corregir el servicio y la seguridad en las diferentes unidades de transporte urbano de pasajeros.</li> <li>➤ brindar un buen servicio por parte de las diferentes operadoras de transporte urbano, ya que presenta una frecuencia de utilización alta por usuario; además que los conductores respeten el cobro de la tarifa preferencial.</li> </ul> | Conductores,<br>Controladores,         |
| Control   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar con la DTTM y la Policía Nacional operativos de control, mejorar y actualizar las cámaras de seguridad, necesario para mejorar el servicio, y generar en la ciudadanía y usuarios confianza y seguridad al transportarse en este medio.</li> </ul>   | Dirigentes<br>DTTM<br>Policía Nacional |
| Logística | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar informativos tanto de horarios y recorridos de las diferentes líneas y horarios en lugares donde puedan identificar fácilmente y hacer uso de este medio.</li> <li>➤ Otorgar uniformes distintivos a los conductores y ayudantes.</li> </ul>   | Dirigentes                             |

**Fuente:** Autoría propia

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

**FASE V**

**Tabla N° 23: Cronograma de actividades**

| N° | Mes<br>Actividad   |               |             |           |               |             |             |             |             |             |             |             |             |
|----|--|---------------|-------------|-----------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|    |  | En<br>er<br>o | F<br>e<br>b | Ma<br>rzo | A<br>br<br>il | M<br>a<br>y | J<br>u<br>n | J<br>u<br>l | A<br>g<br>o | S<br>e<br>p | O<br>c<br>t | N<br>o<br>v | D<br>i<br>c |
| 1  | Mejorar el trato y la conducta de los conductores hacia los usuarios | x             | x           | x         | x             | x           | x           | x           | x           | x           | x           | x           | x           |
| 2  | Brindar un buen servicio por parte de las diferentes operadoras.     | x             | x           | x         | x             | x           | x           | x           | x           | x           | x           | x           | x           |

|   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Otorgar uniformes distintos a los conductores y ayudantes.   |  |   |   | x |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | Desarrollar programas de capacitación en servicio al cliente |  | x | x | x |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | Rediseñar las rutas  |  | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 6 | Coordinar con la DTTM y la Policía                           |  | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

|   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|--|--|
|   | Nacion<br>al<br>operati<br>vos de<br>control |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |  |  |
| 7 | Imple<br>mentar<br>inform<br>ativos          |  |  |  |  |  | x | x | x |  |  |  |  |

**Fuente:** Autoría propia

**Elaborado por:** Ibeth Estefanía Pico Robles

## **FASE VI**

### **Control**

Establecer mecanismos de control y evaluación del modelo de gestión implementado y realizar seguimiento periódico para poder medir los resultados.



## BIBLIOGRAFÍA

Graterol, R. (2013). *jofillop.files.wordpress*.

Guedez, V. (2013). Gerencia Cultura y Educación. En V. Guedez, *Diseño de la Organización* (págs. 68-290). Madrid: SEDMAY Ediciones S.A.

Lopez, R. (2014). *jesuitasleon*. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Movilidad, D. d. (s.f.). <http://www.ambato.gob.ec/nuevas-rotulacion-de-linea-de-buses-en-ambato>. Obtenido de <http://www.ambato.gob.ec>

Parella, S. &. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Mexico: Mexico S.A.

Slocum, H. (2014). Comportamiento Organizacional. En H. Slocum, *Comportamiento Organizacional* (págs. 125-330). México: International Thempson Editores.

Graterol, R. (2013). *jofillop.files.wordpress*.

Guedez, V. (2013). Gerencia Cultura y Educación. En V. Guedez, *Diseño de la Organización* (págs. 68-290). Madrid: SEDMAY Ediciones S.A.

Lopez, R. (2014). *jesuitasleon*. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Movilidad, D. d. (s.f.). <http://www.ambato.gob.ec/nuevas-rotulacion-de-linea-de-buses-en-ambato>. Obtenido de <http://www.ambato.gob.ec>

Parella, S. &. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Mexico: Mexico S.A.

Slocum, H. (2014). Comportamiento Organizacional. En H. Slocum, *Comportamiento Organizacional* (págs. 125-330). México: International Thempson Editores.

Pulgar, Marcelo. (2003). Fundamentos de los Costos de la Calidad Los Costos de Calidad como

Herramienta de Gestión. [en línea]. Disponible en: www

<http://www.mpasesorias.cl/Files/CostosCalidad2.pdf> (ref 2014-02-25)

**ANEXOS.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS  
ENCUESTA**

Dirigida a los usuarios de transporte urbano de la ciudad de Ambato

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano de la ciudad de Ambato.

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X una de las respuestas de la pregunta que Ud. considere más conveniente.

**1.- ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de transporte urbano?**

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Diariamente                         | <input type="checkbox"/> |
| b) Semanalmente                        | <input type="checkbox"/> |
| c) Quincenalmente                      | <input type="checkbox"/> |
| d) Mensualmente                        | <input type="checkbox"/> |
| e) No utiliza este medio de transporte | <input type="checkbox"/> |

**2.- ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen las operadoras de transporte urbano?**

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| a) Excelente | <input type="checkbox"/> |
| b) Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| c) Bueno     | <input type="checkbox"/> |
| d) Regular   | <input type="checkbox"/> |
| e) Malo      | <input type="checkbox"/> |

**3.- ¿Cómo considera el estado de las unidades que brindan el servicio de transporte urbano?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| a) Unidades cómodas   | <input type="checkbox"/> |
| b) Unidades aseadas   | <input type="checkbox"/> |
| c) Unidades averiadas | <input type="checkbox"/> |
| d) Unidades inseguras | <input type="checkbox"/> |
| e) Unidades nuevas    | <input type="checkbox"/> |

**4.- ¿Considera Ud. que las unidades al momento de cumplir con sus rutas las realizan:**

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| a) A tiempo                 | <input type="checkbox"/> |
| b) Con retraso de 5 minutos | <input type="checkbox"/> |
| c) Nunca salen a tiempo     | <input type="checkbox"/> |
| d) Con normalidad           | <input type="checkbox"/> |
| e) Depende la línea         | <input type="checkbox"/> |

**5.- ¿Qué es lo que Ud. valora en el servicio de transporte urbano?**

- a) Trato amable
- b) Seguridad
- c) Limpieza
- d) Unidades en buenas condiciones
- e) Puntualidad

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**6.- ¿Qué tipos de maltratos considera Ud. que son más frecuentes en el servicio de transporte urbano?**

- a) Incumplimiento de las tarifas preferenciales
- b) Velocidad excesiva
- c) Irrespeto de las paradas establecidas
- d) Agresividad verbal de conductores y ayudantes
- e) Hacinamiento en las unidades

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**7.- ¿Considera Ud. que el número de unidades que ofrecen el servicio de transporte urbano son?**

- a) Totalmente suficientes
- b) Suficientes
- c) Ni suficientes ni insuficientes
- d) Insuficientes
- e) Totalmente insuficientes

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**8.- ¿Qué factores considera Ud. que se debe mejorar en el servicio de transporte urbano?**

- a) Opciones de pago
- b) Conexión inalámbrica wifi
- c) Dispositivos de carga móvil.
- d) Informativos de rutas
- e) Informativo de tiempo al punto de llegada

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**9.- ¿Considera Ud. que se debe mejorar el control del servicio de transporte urbano estableciendo otras sanciones?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**10.- ¿En que considera Ud. que se debe realizar más capacitación a los conductores del transporte urbano?**

- a) Servicio en base a las normativas de tránsito.
- b) Conducción responsable y el transporte seguro.
- c) Necesidad de prevenir los accidentes de tránsito.
- d) Buen trato y la calidad en la prestación de los servicios de transporte público.
- e) Comportamiento en la vía y desarrollo de hábitos seguros de conducción.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**11.- ¿Considera Ud. que las rutas y las frecuencias del servicio de transporte urbano son?**

- a) Excelentes
- b) Muy buenas
- c) Buenas
- d) Regulares
- e) Malas

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**12.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la seguridad en el transporte urbano?**

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho.
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**13.- ¿Considera Ud. que se debería diseñar nuevas rutas y establecer nuevas frecuencias en el servicio de transporte urbano?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Población de usuarios que utilizan transporte urbano en Ambato.

producción, dice que aplican la Norma 043, para buses interprovinciales, y la 2-205, para urbanos. En ellas constan características técnicas de **estructura**, puertas, ventanas, etc. Otro aspecto en la calidad del servicio es la cobertura en distintos puntos del país. En ese sentido, la ANT aplica un plan de ampliación.

En Ambato, 172 000 personas viajan por día en 459 buses de cuatro cooperativas y una **compañía**. Según la Unidad de Transporte Municipal, es la cantidad necesaria para la urbe. Las unidades tienen menos de siete años en servicio.

Washington Escobar, director de la **Unidad de Tránsito**, dice que trabaja en la automatización del **servicio urbano**. “Contaremos con una base de datos, las rutas y el tiempo de recorrido”. Uno de los **objetivos** es verificar si hay buses que tienen el mismo recorrido, para que den servicio a sitios donde el transporte es escaso. Así se pretende evitar los **correteos** para conseguir más **pasajeros**.

Eso ocurre, por ejemplo, en la avenida 12 de Noviembre, donde por minuto pasan 15 buses. La larga fila que forman al mediodía caotiza el tránsito.

A esa hora, la aglomeración de **usuarios** impide subir a Carlos Cruz, quien vive en Izamba. Dice que “los conductores paran donde quieren y se demoran. Cuando uno les reclama le dicen: coja taxi si está apurado”.

En Cuenca, la **calidad del transporte** ha mejorado en los últimos 13 años. Hay 475 buses urbanos, desde el 2001. Antes había 685 de siete **cooperativas**. El **Municipio**, mediante un estudio técnico, determinó el número de unidades necesarias.



Periodistas y empleados humanitarios de EEUU, podrán...



6100 transportistas escolares iniciaron capacitación...



Aún esperan la prueba de ADN en caso de menor supuestamente...



La temperatura mejoró en Latacunga, Ambato y Riobamba...

Actualidad - NACIONALES

23 de septiembre de 2014 21:24

## Las cinco quejas al servicio de transporte

28900



### ULTIMA HORA

- 17:20 Periodistas y empleados humanitarios de EE UU podrán viajar a Corea del Norte
- 17:13 6100 transportistas escolares iniciaron capacitación en seguridad vial
- 17:12 Aún esperan la prueba de ADN en caso de menor supuestamente plagiada en Suayasuri
- 17:11 Kanye West demanda a su aseguradora tras cancelación de conciertos

VER MÁS

LO ÚLTIMO EN VIDEOS



SHOP



SHOP

