

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Tema: “Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Ingenieras en Logística y Transporte

AUTORAS: Rentería Morillo Genesis Brigith
Revelo Tapia María José

TUTOR: MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Rentería Morillo Genesis Brigith y Revelo Tapia María José con el número de cédula 045006055-3 y 045010428-6 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander

TUTOR

Tulcán, enero de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Ingenieras en la Carrera de logística y transporte de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Rentería Morillo Genesis Brigith y Revelo Tapia María José con cédula de identidad número 045006055-3 y 045010428-6 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Rentería Morillo Genesis Brigith

AUTORA



Revelo Tapia María José

AUTORA

Tulcán, enero de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Rentería Morillo Genesis Brigith y Revelo Tapia María José declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: " Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Rentería Morillo Genesis Brigith
AUTORA



Revelo Tapia María José
AUTORA

Tulcán, enero de 2026

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesaria para culminar con éxito este proyecto académico. A nuestras familias, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante, siendo pilar fundamental en cada etapa de este proceso. A docentes de la carrera de Logística y Transporte, especialmente a nuestro tutor MSc. Argenis Heredia cuya orientación, dedicación y valiosos consejos fueron esenciales para el logro de los objetivos planteados. Al señor Wilson Guachilema gerente de la cooperativa San Cristóbal, Ing. William Cajamarca y Sra. Yolanda Tapia socios de la misma y a todas las personas que colaboraron en la recolección de información, por su disposición y contribución significativa al desarrollo de esta investigación. Finalmente extendemos nuestro agradecimiento a todos quienes de manera directa o indirecta apoyaron este trabajo, aportando con su tiempo, conocimiento y palabras de aliento, permitiendo que esta investigación se concretara satisfactoriamente.

Con reconocimiento y gratitud,

Génesis y María José

DEDICATORIA

Con todo mi amor y eterna gratitud, dedico este trabajo a quienes han sido mi mayor inspiración, fortaleza y motivo para nunca rendirme. A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos de debilidad y la luz necesaria para seguir adelante aun cuando el camino parecía incierto. A mis padres, Sandra Morillo y Víctor Hugo Rentería, por su amor, sacrificio y entrega incondicional, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia; este logro también es suyo, porque cada paso dado refleja su apoyo, sus consejos y su fe en mí. A mis hermanos, Thalía y Steven Rentería, por ser mi alegría constante, mi refugio y mi motivación, gracias por su cariño, sus palabras de aliento y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con esfuerzo y amor. A mis seres queridos, amigos, docentes y compañeros, quienes de una u otra forma fueron parte de este proceso, por cada gesto, palabra y enseñanza que dejaron huellas imborrables en este camino. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de mi historia y por acompañarme en esta etapa que marca el inicio de nuevos sueños.

Con todo mi amor,

Génesis Rentería

Quiero empezar agradeciendo a Dios por haber iluminado mi vida con sabiduría y esperanza, permitiéndome alcanzar este logro. A mi familia, que es mi mayor tesoro y la base que sostiene todos mis sueños. A mis padres, Walter y Sandra porque me han brindado un amor incondicional gracias por enseñarme a no rendirme y creer en mí. A mi madre Sandra por sus palabras de aliento, sus abrazos que sanan y a la vez su voz que siempre me ha impulsado, por su paciencia infinita y nunca soltar mi mano en días cansados a usted le doy las gracias por ser esa mujer que con su esfuerzo ha hecho posible cada una de mis metas, sus palabras, fe y amor sin límites ha sido luz que me ha motivado para seguir cumpliendo mis objetivos. A mi padre Walter por sus consejos y a la vez ser un ejemplo de trabajo constante y apoyo firme en cada etapa de mi vida, su guía y confianza han sido fundamentales para alcanzar mis objetivos. Y a mi querido hermanito Kevin por creer y ser fuente de inspiración y recordarme que los sueños se logran con dedicación y humildad gracias por ser motivo de orgullo.

Desde lo más profundo de mi corazón,

María José

ÍNDICE

RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
1 I. EL PROBLEMA	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivos Específicos	23
1.4.3 Preguntas de Investigación.....	23
2 II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2 MARCO TEÓRICO.....	27
2.2.1 Teoría de la calidad de servicio	27
2.2.2 Teoría de la Gestión Logística	28
2.2.3 Teoría de Sistemas.....	28
2.3 GESTIÓN DE TRANSPORTE	28
2.3.1 Planificación	29
2.3.2 Coordinación.....	29
2.3.3 Control.....	29
2.3.4 Evaluación Interna	29
2.3.5 Seguimiento	30
2.3.6 Protocolo de Control	30
2.3.7 Ruta	30
2.3.8 Frecuencia.....	30

2.3.9	Flota.....	30
2.3.10	Conductor	30
2.3.11	Mantenimiento preventivo.....	31
2.3.12	Normativa de la ANT sobre frecuencias y cumplimiento de rutas	31
2.4	CALIDAD DE SERVICIO.....	31
2.4.1	Satisfacción del cliente.....	31
2.4.2	Confiable	32
2.4.3	Seguridad.....	32
2.4.4	Empatía.....	32
2.4.5	Método SERVQUAL.....	32
3	III. METODOLOGÍA.....	33
3.1	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	33
3.1.1	Enfoque.....	33
3.1.2	Tipo de Investigación.....	34
3.1.3	Investigación Descriptiva.....	34
3.1.4	Investigación Explicativa	34
3.1.5	Investigación Documental	34
3.1.6	Investigación de Campo.....	34
3.2	IDEA A DEFENDER	35
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.4	MÉTODOS UTILIZADOS.....	36
3.4.1	Método Inductivo-Deductivo	36
3.4.2	Método Analítico-Sintético.....	36
3.5	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	37
3.5.1	Población y Muestra	37
4	IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1	RESULTADOS	39
4.1.1	Rutas de la cooperativa Interprovincial San Cristóbal	39

4.1.2	Clasificación de autobuses de la cooperativa.....	48
4.1.3	Nomina vigente de socios de la cooperativa.....	48
4.1.4	Registro vigente del personal de ayudantes.....	51
4.1.5	Registro vigente del personal de conducción.....	52
4.1.6	Valor tarifario fijo.....	55
4.1.7	Vida útil esperada de las unidades de doble piso.....	55
4.1.8	Vida útil esperada de las unidades de un piso.....	57
4.1.9	Intervalos de tiempo.....	59
4.1.10	Frecuencias de rutas.....	61
4.1.11	Control de autobuses de doble piso.....	62
4.1.12	Horarios establecidos para rutas.....	65
4.1.13	Control mensual de autobuses convencionales.....	66
4.1.14	Monitoreo de unidades.....	68
4.1.15	Determinación de la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Interprovincial San Cristóbal desde la percepción del usuario.....	69
4.1.16	Encuestas aplicadas a usuarios del servicio.....	70
4.1.17	Análisis de brechas.....	86
4.1.18	Plan de mejora en la gestión de transporte y la calidad del servicio de la cooperativa Interprovincial San Cristóbal.....	88
4.1.19	Perfil de la cooperativa en WhatsApp Business.....	93
4.1.20	Capacitación en atención al cliente.....	94
4.1.21	Protocolo de contingencia.....	96
4.1.22	Código QR para evaluación del servicio.....	98
4.1.23	Código QR informativo de rutas y horarios.....	99
4.1.24	Cumplimiento estricto de horarios y rutas.....	99
4.1.25	Seguimiento y Evaluación Continua de la calidad de servicio e indicadores.....	100
4.1.26	Diseño de propuesta de la página web.....	103

4.2	DISCUSIÓN	109
5	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
5.1	CONCLUSIONES	112
5.2	RECOMENDACIONES.....	113
6	VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
7	VII. ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2.	Nivel de confianza	37
Tabla 3.	Cálculo de la muestra	37
Tabla 4.	Categorización de rutas.....	38
Tabla 5.	Rutas.....	39
Tabla 6.	Descripción por cada una de las rutas.....	45
Tabla 7.	Flota Vehicular	45
Tabla 8.	Composición de flota vehicular por tipo de autobús	47
Tabla 9.	Nomina actual de Socios	49
Tabla 10.	Nómina de Ayudantes.	51
Tabla 11.	Nómina de conductores.	52
Tabla 12.	Tarifas fijas	55
Tabla 13.	Expectativa de la vida útil de las unidades de doble piso.	55
Tabla 14.	Expectativa de la vida útil de las unidades convencionales.	58
Tabla 15.	Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán- Guayaquil	59
Tabla 16.	Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Huaquillas.....	60
Tabla 17.	Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Quito.....	60
Tabla 18.	Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Loja	60
Tabla 19.	Frecuencia de rutas de la cooperativa.....	61
Tabla 20.	Control mensual de Autobuses de doble piso.	62
Tabla 21.	Horarios de las rutas	65
Tabla 22.	Control mensual de autobuses convencionales.	66
Tabla 23.	Resumen de las unidades que cumplieron y no cumplieron las rutas.	68

Tabla 24. Valoración del servicio de la cooperativa San Cristóbal.....	70
Tabla 25. Cumplimiento de horarios por parte de la cooperativa San Cristóbal.	71
Tabla 26. Condición de las unidades de transporte de la cooperativa.	72
Tabla 27. La calidad del servicio ofrecido por empleados de boletería se caracteriza por ser ágil y eficiente.....	73
Tabla 28. Importancia de que los ayudantes proporcionen indicaciones a los pasajeros antes de que el bus inicie su recorrido.	74
Tabla 29. Observación de unidades en mal estado o con falta de mantenimiento.	76
Tabla 30. Cumplimiento de las normas de seguridad vigentes de las unidades de transporte.....	77
Tabla 31. La apariencia y presentación del personal de la cooperativa.....	78
Tabla 32. Actitud amable y servicial del personal.....	79
Tabla 33. Efectividad de los canales de comunicación.	80
Tabla 34. Calidad del servicio prestado por la Cooperativa.	81
Tabla 35. La recomendación de utilizar el servicio de la cooperativa.	82
Tabla 36. Flexibilidad de horarios.	83
Tabla 37. Incorporación de equipos y tecnologías de última generación.	84
Tabla 38. La comodidad y atractivo estético de instalaciones de la cooperativa....	85
Tabla 39. Análisis de brechas.	86
Tabla 40. Clasificación de problemas de acuerdo con las dimensiones.	88
Tabla 41. Cronograma de capacitación para conductores.....	90
Tabla 42. Temas y contextualización de la capacitación a conductores	90
Tabla 43. Instalación y configuración de WhatsApp Business.....	92
Tabla 44. Perfil de la cooperativa en WhatsApp Business	93
Tabla 45. Cronograma de capacitación para personal operativo	95
Tabla 46. Temas y contextualización de la capacitación a personal operativo	95
Tabla 47. Posibles motivos de inconformidades relacionados con el servicio	96
Tabla 48. Pasos para el registro y resolución de quejas.....	97
Tabla 49. Encuesta inmediata para la evaluación del servicio	98
Tabla 50. Cumplimiento estricto de horarios y rutas.....	100
Tabla 51. Auditorias Trimestrales.	101
Tabla 52. Indicador -Seguridad.....	101
Tabla 53. Indicador - Puntualidad.....	101
Tabla 54. Indicador - Quejas Resueltas.	101

Tabla 55. Indicador - Satisfacción del Cliente.....	102
Tabla 56. Informe Mensual al Equipo Directivo.....	102
Tabla 57. Planes de Acción Correctivos.....	102
Tabla 58. Seguimiento y Evaluación.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ruta Tulcán – Guayaquil	40
Figura 2. Ruta Tulcán – Huaquillas.....	40
Figura 3. Ruta Tulcán – Santa Elena.....	41
Figura 4. Tulcán – Loja.....	42
Figura 5. Tulcán – Santo Domingo	42
Figura 6. Tulcán - Santo Domingo – Guayaquil.	43
Figura 7. Tulcán – Quito.....	44
Figura 8. Tulcán - Manta	44
Figura 9. Número de unidades de la cooperativa.....	47
Figura 10. Flota vehicular.....	48
Figura 11. Socios con más acciones.....	50
Figura 12. Tipos de licencia de los conductores.....	54
Figura 13. Años de operación (Autobús de doble piso).....	57
Figura 14. Años de operación autobús convencional	58
Figura 15. Frecuencias origen – destino	61
Figura 16. Porcentaje de cumplimiento por cada unidad.....	63
Figura 17. Porcentaje de cumplimiento autobuses convencionales.	67
Figura 18. Cumplimiento de rutas por tipo de autobús.	68
Figura 19. Valoración del servicio.	70
Figura 20. Cumplimiento de Horarios.....	71
Figura 21. Condición de las Unidades.....	72
Figura 22. Calidad del servicio ofrecido por los empleados de la boletería.....	73
Figura 23. Importancia de que los ayudantes proporcionen información.....	75
Figura 24. Unidades en mal estado.....	76
Figura 25. Cumplimiento de normas de seguridad.....	77
Figura 26. Apariencia y presentación del personal.	78
Figura 27. Actitud del personal.	79

Figura 28. Efectividad de los canales de comunicación.	80
Figura 29. Calidad del servicio prestada por la cooperativa.	81
Figura 30. Recomendación de utilizar el servicio.	82
Figura 31. Flexibilidad de horarios.	83
Figura 32. Incorporación de equipos y tecnologías de última generación	84
Figura 33. Comodidad y atractivo estético de la cooperativa.....	85
Figura 34. Análisis SERVQUAL	87
Figura 35. Dimensiones Evaluadas.	87
Figura 36. Cámara de seguridad.....	91
Figura 37. Hoja de reclamo	98
Figura 38. Encuesta rápida para usuarios	99
Figura 39. Manual informativo de rutas.....	99
Figura 40. Portal web.....	103
Figura 41. Información, misión y visión.....	105
Figura 42. Contactos por sucursal.....	106
Figura 43. Cotización en el portal web	107
Figura 44. Adquisición de boletos en el portal web.....	108
Figura 45. Reservación.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	119
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas.....	121
Anexo 3. Contrato de operación de la cooperativa de transporte.....	122
Anexo 4. Contrato de operación de la cooperativa de transporte	123
Anexo 5. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte.....	124
Anexo 6. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte.....	125
Anexo 7. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte.....	126
Anexo 8. Hoja de turnos del personal operativo unidades convencionales.....	127
Anexo 9. Hoja de turnos del personal operativo unidades doble piso	128
Anexo 10. Fragmento del modelo de la página web	129
Anexo 11. Instrumento de encuesta	130

RESUMEN

Este trabajo de investigación aborda la forma de gestionar una actividad del transporte, para proponer un plan de mejora que optimice la calidad del servicio, a partir de la evaluación de la calidad de servicio de la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal. La investigación fue llevada a cabo a partir de un enfoque mixto que combinó la revisión bibliográfica, el análisis descriptivo y la recogida de datos de campo. Para evaluar la calidad del servicio se aplicó el modelo SERVQUAL, directamente relacionado con la operativa del contempla las expectativas y las percepciones del usuario conforme a cinco dimensiones básicas como son: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad. Los resultados muestran que todas las dimensiones muestran brechas negativas lo que pone de manifiesto la deficiente percepción del servicio por los usuarios. Los valores fueron de: elementos tangibles (-0.55); fiabilidad (-0.43); capacidad de respuesta (-0.68); empatía (-0.60); seguridad (-0.93), este último con la mayor brecha negativa. Estos resultados evidencian la necesidad de reforzar la gestión interna de la cooperativa en los aspectos que tienen que ver con la seguridad del pasajero, la eficiencia del transporte y la atención al usuario. A partir de los resultados obtenidos, se emergen propuestas de mejora orientadas a poder alcanzar un mejor servicio en la entidad, tales como la implementación de los mantenimientos preventivos, el recambio paulatino de la flota, la capacitación del personal operativo y administrativo de forma continua, y la optimización de las rutas y de los horarios basado en herramientas de gestión logística. Se plantea, igualmente, la incorporación de sistemas tecnológicos que permitan la comunicación entre la institución y usuarios y el control de las operaciones, lo que señala un servicio confiable y eficiente.

Palabras Claves: Gestión del transporte, calidad del servicio, modelo SERVQUAL, transporte Interprovincial, satisfacción del usuario, atención al cliente.

ABSTRACT

This research study analyses the management of transportation activities in order to propose an improvement plan aimed at optimizing service quality, based on the evaluation of the services provided by the San Cristóbal Interprovincial Transport Cooperative. The study was conducted using a mixed-methods approach that combined a literature review, descriptive analysis, and the collection of field data. To assess service quality, the SERVQUAL model was applied, as it is directly related to service operations and considers users' expectations and perceptions across five key dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and safety. The results reveal negative gaps across all evaluated dimensions, indicating a deficient perception of service quality among users. The values obtained were as follows: tangibles (-0,55), reliability (-0,43), responsiveness (-0,68), empathy (-0,60), and safety (-0,93), with safety showing the largest negative gap. These findings highlight the need to strengthen the cooperative's internal management, particularly in areas related to passenger safety, transport efficiency, and customer service. Based on these results, improvement proposals are put forward to enhance service quality, including the implementation of preventive maintenance programs, the gradual renewal of the fleet, continuous training for operational and administrative staff, and the optimization of routes and schedules through the use of logistics management tools. Additionally, the incorporation of technological systems is proposed to improve communication between the institution and its users, as well as to enhance operational control, thereby contributing to the provision of a more reliable and efficient service.

Keywords: Transport management, quality of service, SERVQUAL model, Interprovincial transport, user satisfaction, customer service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector del transporte Interprovincial desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y social del país, ya que facilita la movilidad de personas y bienes entre distintas provincias, contribuyendo así al crecimiento productivo y a la integración territorial. Bajo este contexto, la gestión del transporte Interprovincial se ha convertido en un aspecto estratégico que afecta significativamente la calidad del servicio que se ofrece al usuario. Una gestión adecuada implica el planeamiento, la organización, la dirección y el control de todos los recursos que se gestionan, como ser las unidades vehiculares, el personal operativo, las rutas de traslado, la salida y la llegada.

La gestión del transporte Interprovincial no solamente se centra en el desplazamiento físico de las unidades, sino que constituye una serie de procesos que buscan mejorar la eficiencia, la seguridad y la satisfacción del pasaje. Estos procesos incluyen, entre otros, la adquisición y el mantenimiento preventivo de la flota, la aplicación de herramientas tecnológicas que ayuden al control de las operaciones, la capacitación del personal y el cumplimiento de las normas vigentes instauradas por los organismos de control; todo deberá considerarse a fin de proveer el resultado final enfocado en la prestación de un servicio seguro, confiable y de calidad, alineado con las expectativas del pasaje y las oportunidades que este demanda.

La Cooperativa Interprovincial San Cristóbal lleva a cabo un servicio de transporte Interprovincial del país, ya que todos los días facilita la movilidad de cientos de personas. La estructura organizativa de la cooperativa busca alcanzar una buena y amplia cobertura; es por esto que trabaja la optimización de rutas y horarios, con el objetivo de disminuir los tiempos de espera y contar con la mejor disponibilidad de unidades. Desde luego, la cooperativa también presenta esta instancia de trabajar el servicio de transporte teniendo en cuenta las condiciones de la demanda y disponiendo de herramientas que logran mantenerlo, tener la satisfacción de los pasajeros y la seguridad de la operativa, y las establecidas por las autoridades competentes.

El objetivo de esta investigación es analizar la gestión del transporte y la calidad del servicio en la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal se llevará a cabo un estudio de las fases administrativo-operativas del proceso que la cooperativa ejecuta para la gestión del transporte de las personas usuarias. En este sentido, se indagará la operatividad de cada fase, y cómo esta incidiría sobre las personas que utilizan el servicio. Se evaluarán aspectos como la planificación de las rutas, la organización del personal, el mantenimiento de la flota de vehículos, la puntualidad de la salida del servicio, o la atención de los pasajeros, los cuales afectan e influyen directamente en la calidad del servicio que llega a las personas; en definitiva, su percepción de la calidad del servicio. Finalmente, los resultados de la investigación permitirán identificar las principales fortalezas y debilidades dentro de la gestión del transporte, así como determinar las oportunidades de mejora necesarias para optimizar la calidad del servicio y satisfacer de manera más efectiva las necesidades de las personas.

I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En medio de la esfera global, el sector del transporte de pasajeros enfrenta diversos desafíos que abarca desde la creciente demanda hasta la necesidad fundamental de integrar soluciones sostenibles y tecnológicamente avanzadas, ya que a nivel mundial se ha dado un incremento constante en la movilidad de personas, impulsado por la urbanización y el crecimiento económico, sin embargo, este crecimiento viene acompañado de problemas significativos como la congestión urbana, la contaminación ambiental y la inequidad en el acceso a medios de transporte eficientes y asequibles, por lo tanto la gestión del transporte y calidad de servicio se ven comprometidas por estas cuestiones, lo cual afecta a la rentabilidad de las empresas (Lao y Pérez, 2021).

Al centrarse en Latinoamérica, se observa que la región comparte varios de los desafíos globales, aunque con particularidades propias, ya que la variabilidad en la calidad y la cobertura del transporte público entre los países y dentro de ellos resalta las disparidades en el acceso a servicios de transporte seguros y confiables, a lo que se le debe sumar que la región lucha contra desafíos adicionales como la seguridad en el transporte público, la informalidad en el sector y la falta de infraestructura adecuada. Estas problemáticas no solo afectan la clase de vida de los ciudadanos, sino que también restringe el crecimiento económico y social (García, 2020).

Específicamente en Ecuador, a pesar de las iniciativas por mejorar la infraestructura y los servicios, persisten problemas vinculados con la gestión del transporte como es la irregularidad en los horarios, estado de los vehículos, la capacitación de los operadores y la satisfacción general del cliente son áreas que requieren atención urgente, por lo que estos factores no solo impactan la percepción que los usuarios tienen del servicio sino que también tienen consecuencias económicas para las empresas del sector, evidenciando la necesidad de una estrategia integral que aborde tanto la gestión operativa como la experiencia del usuario (Baque, Espinoza, y Orrala, 2022).

La situación del transporte de pasajeros en Ecuador, como en muchos países de Latinoamérica y a nivel mundial, requiere de un enfoque holístico que considere tanto las estadísticas y tendencias actuales como los desafíos únicos del contexto local, por lo que el entendimiento de estos aspectos es crucial al momento de diseñar e implementar soluciones efectivas que mejora el transporte y la gestión de calidad, beneficiando así a los usuarios, las empresas y sociedad en su conjunto.

El transporte de pasajeros constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo socioeconómico y la cohesión territorial de cualquier país, ya que este servicio facilita el desplazamiento de personas entre diferentes puntos geográficos, ya sea para fines laborales, educativos, de ocio, o cualquier otra necesidad personal o colectiva. Funciona a través de una amplia gama de modalidades, que incluye desde el transporte público urbano, como autobuses y metros, hasta servicios Interprovinciales e internacionales, abarcando trenes, aviones, y ferries, por lo que la eficacia de este servicio se mide en su capacidad para ser accesible, puntual, seguro, y económico, satisfaciendo así las demandas de una población diversa (Minta y Feijo, 2023).

El concepto de calidad en el transporte de pasajeros no se limita únicamente a la experiencia directa del usuario durante el viaje, sino que también incluye la facilidad de acceso a los servicios, la integración entre diferentes modos de transporte, y la sostenibilidad ambiental de las operaciones, en este sentido, la gestión de calidad se convierte en un proceso holístico que busca optimizar la experiencia de movilidad en su conjunto, promoviendo así una mayor inclusión social y contribuyendo al desarrollo sostenible (Galán, Díaz, y Fábregas, 2023).

Para que la gestión de calidad en el transporte de pasajeros sea efectiva, es crucial entender las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que requiere de una comunicación constante y la capacidad de adaptación a las tendencias emergentes, por lo que esto implica no solo responder a las demandas actuales sino también anticipar los cambios futuros en los patrones de movilidad, lo que puede incluir la adopción de nuevas tecnologías, como los sistemas de transporte inteligente (ITS), y la implementación de políticas que fomenten modos de transporte más sostenibles y eficientes.

La causa que afecta a la calidad en el servicio de transporte de pasajeros es variada y abarcan desde la infraestructura y eficiencia operacional hasta la formación del personal y las políticas de seguridad. La calidad y mantenimiento de la infraestructura de transporte, incluyendo vehículos, así como estaciones, juegan un papel fundamental en la seguridad y comodidad del viaje, mientras que la eficiencia operacional, reflejada en la puntualidad, la frecuencia de los servicios, y la capacidad de respuesta ante incidencias, determina en gran medida la satisfacción del usuario. Asimismo, la capacitación del personal, que abarca desde conductores hasta personal de atención al cliente, es crucial para garantizar un servicio amable y profesional, ya que las políticas de seguridad y salud son también factores determinantes, especialmente en contextos de emergencia sanitaria, donde la percepción de un entorno seguro puede influir significativamente en la elección del usuario por un medio de transporte (Moncada y Barrutia, 2021).

Las consecuencias de no abordar eficazmente estos factores son profundas y pueden tener un impacto negativo considerable en las empresas de transporte terrestre de pasajeros, ya que la insatisfacción del cliente puede traducirse en una disminución de la fidelidad y, por ende, en una reducción de los ingresos. Los problemas relacionados con la infraestructura así como la eficiencia operacional pueden resultar en mayores costos de mantenimiento y operación, así como en posibles sanciones legales por incumplimiento de normativas de seguridad y salud, mientras que la falta de capacitación del personal y políticas de seguridad adecuadas no solo afecta la calidad de servicio, sino que también puede dañar la imagen pública de la empresa, dificultando su capacidad para atraer nuevos clientes y retener a los existentes (Castro, 2022).

En un mercado cada vez más competitivo, estas complicaciones pueden relegar a las empresas a una posición desfavorable, comprometiendo su viabilidad y crecimiento a largo plazo.

La Cooperativa Interprovincial San Cristóbal enfrenta varios retos críticos que comprometen su gestión de calidad en el transporte de pasajeros, entre estos, se destaca algunos problemas técnicos de parte de su flota vehicular, que no solo impacta la percepción de seguridad y comodidad de los pasajeros, sino que también aumenta la probabilidad de incidencias durante el servicio. Adicionalmente, la capacitación insuficiente del personal, incluyendo conductores y personal de

atención al cliente, ha generado críticas respecto a la profesionalidad y la calidad del trato hacia los usuarios.

Otro aspecto problemático es la gestión de los tiempos de espera y la frecuencia de los servicios, que a menudo resulta en retrasos y afecta negativamente la puntualidad, un factor clave para la satisfacción del cliente, ya que la deficiente comunicación con los usuarios, especialmente en situaciones de servicio alterado, y la falta de claridad en la información proporcionada, agravan la experiencia negativa del usuario, por lo que todos estos elementos reflejan una gestión de calidad subóptima en la cooperativa, que no solo disuade a los pasajeros actuales de seguir utilizando sus servicios, sino que también dificulta la atracción de nuevos clientes en un mercado competitivo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión de transporte permite la mejora en la calidad de servicio de la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal de Tulcán?”

1.3 JUSTIFICACIÓN

La gestión de transporte y la calidad del servicio son elementos de vital importancia para las cooperativas de transporte Interprovincial en Ecuador, ya que constituyen factores determinantes en la satisfacción y experiencia de los pasajeros, así como en la eficiencia operativa y la sostenibilidad de estas organizaciones. La prestación de un servicio de transporte confiable, seguro y oportuno no solo impacta en la percepción de los usuarios, sino que también influye en la competitividad de las cooperativas frente a otras empresas del sector.

En este sentido, la Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal, al igual que muchas otras, se enfrenta a desafíos significativos en su funcionamiento diario, los cuales incluyen la necesidad de mejorar continuamente la calidad del servicio, optimizar los procesos internos, garantizar la seguridad y el confort de los pasajeros, y responder de manera efectiva a las demandas y expectativas de su comunidad usuaria.

Actualmente, la cooperativa carece de un análisis integral y sistemático que permita evaluar con precisión la calidad de los servicios ofrecidos, la eficiencia de su infraestructura y la efectividad de sus procedimientos internos. Esto limita su capacidad para identificar debilidades, reconocer fortalezas y definir estrategias de

mejora a largo plazo. Por esta razón, la presente investigación se plantea como una herramienta estratégica de apoyo para la cooperativa, con el objetivo de generar información concreta y útil que sirva de base para la toma de decisiones.

Al centrarse en la gestión de los buses de la Cooperativa de transporte Interprovincial San Cristóbal, el estudio permitirá comprender de manera detallada como se lleva a cabo las operaciones diarias, que recursos se utilizan, cuáles son los principales obstáculos y como estos afectan tanto a los usuarios como al personal operativo.

La importancia de esta investigación radica en su contribución a mejorar la movilidad de la población, ya que la cooperativa desempeña un papel crucial en la conexión entre distintas provincias y localidades. Un servicio de transporte eficiente y de calidad no solo facilita el desplazamiento de las personas, sino que también impacta positivamente en su bienestar, al brindarles seguridad, puntualidad y comodidad.

Asimismo, permite fortalecer el tejido social y económico de las comunidades, al garantizar que los ciudadanos puedan acceder de manera confiable a servicios educativos, laborales, de salud y recreativos. De esta forma, la gestión adecuada del transporte Interprovincial trasciende la esfera operativa de la cooperativa y se convierte en un elemento clave para el desarrollo local y regional.

Los resultados de este estudio serán de gran utilidad para distintos actores involucrados en la operación y supervisión del transporte Interprovincial. Por un lado, las autoridades podrán utilizar la información obtenida para establecer lineamientos y políticas que promuevan la mejora continua y la seguridad en el servicio. Por otro lado, los trabajadores y operadores de la cooperativa contarán con herramientas prácticas que les permitan implementar mejoras concretas, optimizar sus procesos y brindar un servicio más eficiente y profesional. Finalmente, los usuarios se beneficiarán de un servicio más confiable y de calidad, lo que generará mayor satisfacción y fidelidad hacia la cooperativa.

Además, este estudio fomentará un cambio en la perspectiva administrativa de la cooperativa, pasando de una gestión basada únicamente en la experiencia cotidiana a un enfoque más técnico, estratégico y planificado. La información obtenida permitirá diseñar estrategias de mejora que incluya la optimización de rutas, la actualización de infraestructura, la capacitación del personal y la implementación de prácticas de gestión más organizadas y eficientes. Este enfoque no solo contribuirá a la sostenibilidad operativa de la cooperativa, sino que también fortalecerá su

capacidad para adaptarse a los cambios del entorno, responder a las necesidades de los usuarios y mantener altos estándares de calidad a lo largo del tiempo.

En síntesis, el presente estudio contribuye un esfuerzo por generar conocimiento práctico y aplicable que sirva para optimizar la gestión del transporte, elevar la calidad de servicio y garantizar la satisfacción de los usuarios. Al proporcionar información clara y precisa sobre los procesos internos, la infraestructura y la atención al usuario, esta investigación permitirá que la Cooperativa de transporte Interprovincial San Cristóbal evolucione hacia un modelo de gestión más eficiente, estratégico y sostenible, asegurando así su relevancia y competitividad en el sector del transporte Interprovincial en Ecuador.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Analizar la gestión de transporte para la evaluación de la calidad de servicio en la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar la gestión de transporte en la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán.
- Evaluar la calidad de servicio en la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán.
- Proponer un plan de mejora para la gestión de transporte en la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el estado actual de la gestión de transporte en la “Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán?
- ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por la “Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal”?
- ¿Qué plan de mejora es el adecuado para la gestión de transporte en la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedente 1

En la investigación de Tapia y Jácome (2024) la investigación examina el impacto de la administración del transporte en la calidad de servicio de la "Cooperativa de Transportes Expreso Tulcán" ubicada en Tulcán. Se emplearon instrumentos como el modelo de transporte tradicional, SERVQUAL y el índice Net Promoter (NPS). El estudio mostró que la cooperativa no ofrece un servicio de alta calidad, con calificaciones por debajo del 50% en la escala Likert de SERVQUAL y un NPS de -41% lo que señala escasa fidelidad y graves fallos en la calidad percibida. La metodología combinada del estudio facilitó un examen minucioso de estos elementos.

Antecedente 2

De acuerdo con Batista (2020) la calidad se ha transformado en un pilar fundamental en la era contemporánea, no solo para alcanzar el triunfo en las organizaciones, sino también para generar productos y servicios que proporcionen a los clientes el grado de satisfacción que anticipan o que lo excedan. La evaluación es uno de los procedimientos fundamentales que las entidades deben llevar a cabo para alcanzar el resultado esperado de su administración: incrementar de manera constante la calidad y la posición competitiva. Se identificaron fallos en la UEB Transporte de pasajeros y cargas generales Jesús Menéndez, lo que impulsó la ejecución de un estudio para determinar un método para valorar la calidad del servicio de transporte a gran escala.

Antecedente 3

En su estudio, Bravo (2021) señala que el principal propósito de esta investigación es examinar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el transporte terrestre transfronterizo de pasajeros en el trayecto Tacna – Arica, particularmente en el tipo de vehículo colectivo, durante el año 2019. Los objetivos concretos comprenden: "Examinar la calidad del servicio en el traslado terrestre transfronterizo de pasajeros en la ruta Tacna – Arica utilizando vehículos colectivos,

Tacna, 2019” y “Establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los usuarios con dicho servicio. “En el estudio, se utilizó el modelo ServPerf, el cual evalúa la calidad del servicio en función de las percepciones de los usuarios, suprimiendo las expectativas y disminuyendo la cantidad de preguntas en comparación con el modelo inicial. Adicionalmente, se empleó un sondeo para medir la satisfacción del usuario. La investigación también incluyó un estudio de conceptos y teorías vinculados con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, además de una revisión de los principios teóricos y definiciones fundamentales.

Antecedente 4

Según el trabajo de Huamaní y Bejar (2022) argumenta que en este estudio se examinó el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en compañías de transporte de viajeros. La meta primordial consistió en determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del transporte público Interprovincial en la localidad de Challhuahuacho. Se empleó un enfoque básico de correlación y un diseño de investigación no experimental, sistemático y empírico. Se consideró que la población era infinita, en cambio, la muestra se conformó con 81 usuarios del transporte público en Challhuahuacho. Mediante el estudio de la bibliografía, se hallaron hallazgos que demuestran una correlación positiva y relevante entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Antecedente 5

Según el estudio de Gaytan, Ulloa, y Días (2020), el propósito de esta investigación es examinar la calidad de los servicios en autobuses urbanos basándose en la percepción de los usuarios. Los hallazgos de esta investigación indican que la opinión del usuario puede emplearse como instrumento para valorar la calidad del servicio. Para recolectar información acerca de las respuestas de los pasajeros, se llevó a cabo una encuesta donde se solicitó a los participantes que valoraran diversas características de la calidad del servicio de autobuses urbanos basándose en su punto de vista más bajo respecto al servicio de autobuses. Los enfoques estadísticos unidos al análisis descriptivo facilitaron el análisis efectivo de los datos. De estos estudios surgieron cinco dimensiones la capacidad de contacto, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la sensibilidad derivada del valor detectado.

Se utilizó una escala basada en métodos estadísticos para establecer el nivel de servicio de autobuses en Trujillo. Esta escala oscila entre 1 y 5, simboliza la calidad de servicio superior o inferior.

Antecedente 6

Según Minta y Feijo (2023) la administración de operaciones alude a la habilitación de una compañía para perfeccionar sus procedimientos internos y obtener resultados satisfactorios en sus bienes y servicios. El objetivo de esta investigación es examinar la administración y gestión operacional en relación con la calidad del servicio de transporte público Interprovincial en la terminal de pasajeros de Salcedo Guangzhou. La técnica utilizada es de naturaleza cualitativa y descriptiva, fundamentada en la recolección de datos de fuentes consultivas relacionadas con el asunto, centrándose en la calidad presente de los servicios de transporte público interregional proporcionados por cuatro cooperativas que funcionan en la terminal de Salcedo. El estudio se enfoca en la operación y administración de estas compañías. Los hallazgos principales señalan que la operación y administración juegan un papel fundamental en la calidad del servicio brindado por las compañías de transporte público analizadas.

Antecedente 7

En su estudio Osorio (2024) el propósito del programa de estudio es incrementar la calidad de los servicios en el transporte público de Machala, uno de los medios de transporte más habituales a nivel global cumpliendo con las demandas de los distintos usuarios que se trasladan de un sitio a otro. Por lo tanto, la movilidad urbana constante promueve la investigación no experimental a través de técnicas cualitativas y cuantitativas, además de la aplicación de métodos inductivos, deductivos, sintéticos y analíticos, además de la utilización y evaluación de fichas para observar el comportamiento de usuario y conductores. Junto con un cuestionario que se entrega de manera uniforme a cada integrante y usuario del operador de transporte, empleando los datos recabados por la autoridad de control de la institución. Se llevó a cabo un estudio bibliográfico y se descubrió que había fallos en los servicios ofrecidos por los transportistas terrestres en el país, una competencia injusta y una deficiente administración que conducían al rendimiento financiero deficiente de estos transportistas.

Antecedente 8

Según el trabajo de Zambrano y Leandro (2023) en la provincia de Tungurahua, el transporte público por autobús presenta dificultades en términos de entrega, funcionamiento y administración debido a la ausencia de infraestructuras apropiadas. Esto conduce a velocidades reducidas, elevada contaminación y condiciones peligrosas para los usuarios. Así se busca medir la satisfacción de los usuarios del transporte público urbano en relación con la calidad de los servicios ofrecidos en la provincia de Tungurahua. Se recurrió a un análisis descriptivo para verificar y examinar de manera estadística los elementos de estudio. Es posible deducir que hay cinco componentes fundamentales: capacidad de contacto, fiabilidad, capacidad de reacción y seguridad. No obstante, es necesario tener en cuenta los elementos de empatía que pueden impactar de manera negativa en la fiabilidad, el estilo de conducción, las deficiencias del servicio, la ausencia de información sobre horarios y rutas entre otros, lo que puede generar dificultades o frustración a los usuarios.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría de la calidad de servicio

Son las diferentes explicaciones existentes sobre qué es la calidad y el estudio de cómo conseguir implementarla en la mayor medida en diferentes tipos de productos y servicios. Debido a que la calidad es un concepto fundamental para conseguir la satisfacción de los clientes en las diferentes áreas del mercado, a mitad del siglo XX surgieron varias teorías sobre qué es exactamente y cómo alcanzarla. Del estudio de la calidad se han obtenido varios beneficios a la hora de crear mejores productos y servicios (Rodríguez, 2020).

Algunos de los más importantes son la reducción de los costes de producción, la presencia prolongada en el mercado de un determinado producto, y la creación de mejores puestos de trabajo. Uno de los avances más importantes en este sector es la Teoría de la Calidad Total. Se trata de una filosofía de empresa que propone la mejora continua, con el fin de que la compañía pueda producir cada vez mejores servicios y productos, esta corriente tuvo una gran importancia en las décadas de los 80 y 90 (Rodríguez, 2020).

2.2.2 Teoría de la Gestión Logística

La teoría de la gestión de la logística de pasajeros se centra en el uso de un enfoque sistemático para planificar, implementar y controlar eficazmente el flujo de personas para garantizar que llegue a su destino de forma segura, puntual y rentable. El objetivo es optimizar recursos, reducir el tiempo de espera y ofrecer servicios de calidad a los pasajeros.

La teoría cubre el análisis de necesidades la asignación óptima de recursos y la planificación estratégica para reducir costos y mejorar la satisfacción del usuario. Además, es importante tanto para el transporte público como para el servicio privado, ya que garantiza un equilibrio entre eficiencia operativa y calidad de servicio.

2.2.3 Teoría de Sistemas

La teoría de sistemas es una perspectiva interdisciplinaria que analiza los sistemas en su totalidad, tanto naturales como sociales, tecnológicos o conceptuales. En el siglo XX científicos como Ludwig von Bertalanffy formularon la idea de "sistema" como un grupo de elementos interconectados que constituyen un todo. El concepto principal de esta teoría sostiene que los sistemas no pueden ser comprendidos únicamente a través del estudio de sus componentes individuales, sino que deben ser examinados como un conjunto donde las partes interactúan entre sí y dependen mutuamente

La teoría de sistemas tiene aplicaciones en diversas áreas tales como biología, psicología, ingeniería incluso en el análisis de la sociedad como también la relevancia de la teoría de sistemas en la economía esta teoría ha contribuido a construir una perspectiva integral del mundo y a entender que numerosos problemas no pueden solucionarse analizando elementos individuales en solitario.

2.3 GESTIÓN DE TRANSPORTE

La gestión del transporte es el aspecto que determina el éxito de las operaciones, la logística de transporte y recogida de materiales. Gestionar una integración basada en las necesidades individuales de una empresa es una decisión basada en varios factores. Al mismo tiempo, una adecuada planificación logística en este sentido puede suponer mejoras significativas en todos los aspectos de la gestión. Además, puede beneficiarse de costos de envío reducidos y una mayor satisfacción del cliente (Simpliroute, 2022).

2.3.1 Planificación

La planificación del transporte se refiere al desarrollo de proyectos que analizan las demandas actuales y futuras de movilidad tanto de personas como de mercancías. Estos proyectos se basan en estudios previos de desplazamientos e implican necesariamente la integración de los diversos medios de transporte. Además, está directamente vinculada con el ámbito de la ingeniería de transporte (Monge, 2011).

2.3.2 Coordinación

La coordinación en el transporte de pasajeros se refiere al proceso de integrar y organizar de manera eficiente los diversos modos y servicios de transporte para optimizar el movimiento de personas a lo largo de rutas, horarios y redes de transporte. Este concepto abarca la sincronización de diferentes medios de transporte como autobuses, trenes, metro, ferris y otros, para minimizar tiempos de espera y facilitar las conexiones entre ellos, permitiendo a los pasajeros desplazarse de forma fluida y sin interrupciones.

2.3.3 Control

El control en el transporte de pasajeros se refiere a la supervisión, regulación y gestión de los diferentes aspectos operativos del sistema de transporte con el fin de garantizar su eficiencia, seguridad y cumplimiento de las normativas establecidas. Este concepto incluye una serie de actividades destinadas a monitorear el flujo de pasajeros, la operación de los vehículos, la puntualidad, el uso de infraestructuras, así como la respuesta ante imprevistos o emergencias.

2.3.4 Evaluación Interna

La evaluación interna en el transporte es un proceso sistemático y de carácter cíclico que se ejecuta internamente dentro de empresas u organizaciones del transporte donde el personal interno se enfrenta con el análisis del rendimiento en la operación del servicio, de la calidad del servicio ciertos, del cumplimiento de las rutas y horarios y de las reglas, así como del logro de los objetivos institucionales a través de aquél, con la finalidad de ayudar a la toma de decisiones, a la mejora de los procesos de operación y a la mejora de la satisfacción de usuarios.

2.3.5 Seguimiento

De acuerdo con Pérez (2004), el seguimiento es una actividad que implica recolectar u analizar información durante la ejecución de un proyecto para asegurar que se alcancen los objetivos para detectar posibles problemas que necesiten ajustes.

2.3.6 Protocolo de Control

De acuerdo con Fernández (2008), un protocolo es una herramienta que establece las acciones y criterios para supervisar y evaluar el desempeño de un proceso, asegurando que se cumplen los estándares definidos y facilitando la identificación de desviaciones.

2.3.7 Ruta

Ruta es un camino, carretera o vía que permite transitar desde un lugar hacia otro. En el mismo sentido, una ruta es la dirección que se toma para un propósito. El término proviene del francés route, que a su vez deriva del latín rupta (Porto y Merino, 2009).

2.3.8 Frecuencia

Frecuencia es una repetición de un hecho o un suceso. Es también el número de veces que se repite un proceso periódico en un intervalo de tiempo determinado. Número de oscilaciones, vibraciones u ondas por unidad de tiempo en cualquier fenómeno periódico (De, Equipo:, 2014).

2.3.9 Flota

Una flota es el conjunto de vehículos de los que una empresa utiliza para desarrollar su actividad económica. Uno de los factores decisivos para garantizar el éxito de una empresa es su logística. Dependiendo del tipo de negocio que operes, es posible que debas satisfacer ciertas necesidades de movilidad, incluido el transporte de personas, productos u otros servicios. Para garantizar tu servicio, es necesario contar con una flota de alta calidad y un proveedor que ofrezca soluciones integrales para su gestión (FLOTEFI, 2022).

2.3.10 Conductor

Es aquel que tiene como actividad laboral la conducción de vehículos dedicados al transporte de mercancías y personas. Es decir, aquellas personas que hacen de la conducción su medio de vida, con lo que recorren día a día miles de kilómetros. Es una profesión, no exenta de riesgo y no precisamente por impericia sino por la

existencia de otros factores que inciden directamente en su comportamiento. (Conductor, 2024)

2.3.11 Mantenimiento preventivo

Cuando se habla de mantenimiento preventivo o mantenimiento previo, se hace referencia al conjunto de acciones de revisión y limpieza de equipos e instalaciones, que permiten anticiparse a cualquier tipo de falla o inconveniente a través de la conservación de su estado óptimo de funcionamiento (Equipo editorial, 2021).

2.3.12 Normativa de la ANT sobre frecuencias y cumplimiento de rutas

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) es la responsable de establecer la normativa sobre el transporte terrestre Interprovincial en Ecuador, la que a través del establecimiento de la regulación y del control de las frecuencias de operación, define los horarios y las rutas de las cooperativas de transporte deben respetar de forma obligatoria y que garantizarán por tanto la regularidad, continuidad y orden del servicio que se presta. El cumplimiento de las frecuencias en cuestión provoca una adecuada planificación operativa, evita las desviaciones en las rutas y retrasos en la prestación del servicio, apostando por el uso óptimo de las unidades.

2.4 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya se menciona, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores. (Castañeda, 2022)

2.4.1 Satisfacción del cliente.

Cuando los clientes reciben un servicio de alta calidad, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada. Esto genera una mayor satisfacción, lo cual es fundamental para mantener a los consumidores existentes y atraer a nuevos (Hammond, 2023).

Son bienes mensurables que se utilizan en las operaciones productivas de una empresa, para que éstas generen sus productos y servicios mediante equipos, inventarios, propiedades o edificios. Se consideran activos físicos a los bienes tangibles, pues estos ocupan un espacio, pueden ser observados y tocados físicamente (MariaC, 2020).

2.4.2 Confiable

La confiabilidad en la industria del transporte se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio de transporte que cumpla con las perspectivas y necesidades de los clientes, sin poner en peligro la integridad de las personas, las mercancías, los vehículos y el medio ambiente (Quintero, 2024).

2.4.3 Seguridad

En el dinámico sector de la logística y el transporte la seguridad desempeña un papel crucial en la eficiencia y fiabilidad de los servicios ofrecidos. Con la demanda creciente de entregas cada vez más rápidas y la globalización de las cadenas de suministro, es imprescindible implementar prácticas de seguridad firmes y efectivas. Los riesgos esperan a la vuelta de la curva y deben ser previstos antes de que sucedan. Implementar medidas de seguridad y buenas prácticas es la mejor manera de minimizar esos riesgos (Grup, 2024).

2.4.4 Empatía

El rol de empatía es fundamental para crear un entorno de trabajo positivo y productivo. La empatía, la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, es una herramienta poderosa que los líderes pueden usar para mejorar la comunicación, fomentar la colaboración y aumentar la satisfacción laboral. En este artículo, se explorará la importancia de la empatía en la gestión empresarial y cómo los líderes pueden cultivarla para beneficiar a sus equipos y organizaciones. (El rol de la empatía en la gestión empresarial – Corp4ness, s.f.).

2.4.5 Método SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es un instrumento de investigación que sirve para medir la calidad de los servicios que prestan las empresas en función de las apreciaciones de los consumidores. En este modelo la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL mide lo que el cliente espera de una empresa y contrasta los datos con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio. Esta medición se efectúa sobre cinco dimensiones conocidas como dimensiones SERVQUAL: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Chain, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

El enfoque mixto de investigación combina metodologías cualitativas y cuantitativas para recopilar, analizar e interpretar datos, ya que esta integración permite aprovechar las fortalezas de cada modalidad, proporcionando una comprensión más profunda y completa de la problemática en estudio. Mientras que el enfoque cuantitativo se centra en la recolección de datos numéricos, facilitando el análisis estadístico para identificar patrones y tendencias generales, el enfoque cualitativo se enfoca en entender las percepciones, opiniones y experiencias de los individuos de una manera más detallada y profunda. La combinación de estos métodos permite no solo cuantificar aspectos clave del fenómeno investigado sino también explorar por qué y cómo detrás de esos números, ofreciendo información precisa y una comprensión holística del tema en cuestión (Viter, 2022)

El uso del enfoque mixto en la investigación sobre la “Cooperativa Interprovincial San Cristóbal” se justifica por la necesidad de abordar la complejidad de la gestión de transporte y la calidad de servicio desde múltiples dimensiones. Por un lado, la modalidad cuantitativa permitirá medir objetivamente la calidad del servicio mediante el uso de herramientas como el modelo SERVQUAL, identificando brechas en la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos.

Por otro lado, la modalidad cualitativa facilitará la exploración profunda de las experiencias y percepciones de los usuarios, empleados, así como gestores de la cooperativa, revelando contextos, motivaciones y factores subyacentes que afectan tanto la gestión como la calidad percibida del servicio, por lo que esta aproximación mixta no solo enriquecerá la comprensión de los problemas y desafíos enfrentados por la cooperativa, sino que también proporcionará una base sólida para el desarrollo de un plan de mejora bien fundamentado, alineado tanto con las estadísticas como con las experiencias humanas detrás de los datos.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.3 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se centra en observar y describir las características de un grupo, situación o fenómeno particular.

El propósito no es establecer relaciones de causa y efecto, sino proporcionar una descripción integral de la situación (Stewart, 2025).

La aplicación de la investigación descriptiva en el proyecto permitirá detallar el estado actual de la gestión de transporte y la calidad del servicio en la "Cooperativa Interprovincial San Cristóbal", ofreciendo una base sólida para el diagnóstico y análisis posterior.

3.1.4 Investigación Explicativa

Es el tipo de estudio más habitual y se ocupa de determinar relaciones de causa y efecto que facilitan realizar generalizaciones a contextos similares. Es una investigación muy valiosa para verificar teorías. Por ejemplo, un análisis de mercado efectuado después de la introducción de un producto, realizado para entender las causas de su éxito o fracaso (Ortega, 2023).

Esta ayudará a identificar y comprender las causas subyacentes de los problemas en la gestión y calidad del servicio de la "Cooperativa Interprovincial San Cristóbal", orientando hacia soluciones efectivas.

3.1.5 Investigación Documental

La investigación documental es un método de investigación cualitativa que se dedica a reunir y elegir información mediante la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, películas, periódicos, bibliografías, entre otros. En comparación con otros enfoques, la investigación documental no es tan utilizada ya que las estadísticas y la cuantificación se ven como métodos más confiables para el análisis de datos (Ortega, 2023).

3.1.6 Investigación de Campo

La investigación de campo se lleva a cabo en el entorno natural o social en el que suceden los fenómenos que se buscan analizar. Este tipo de estudio se fundamenta en la observación y recolección de información en su contexto auténtico. La meta

particular de un estudio de campo es recoger datos directamente de la realidad. Dependiendo del objeto de estudio (Kiss, 2025).

3.2 IDEA A DEFENDER

La gestión de transporte permite evaluar la calidad de servicio de la "Cooperativa Interprovincial San Cristóbal" de la ciudad de Tulcán.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente Gestión de transporte	Planificación	Rutas	Entrevista	Cuestionario de preguntas
		Flota vehicular		
		Nómina actual de socios		
		Tipo de licencia		
		Ayudantes		
Coordinación	Conductores	Tarifa	Revisión documental	Ficha de observación
		Vida útil unidades doble piso		
		Vida útil unidades convencionales		
		Frecuencias		
		Distribución de rutas		
Tangible	Distribución de frecuencias	Distribución de vehículos	Análisis documental	Ficha de observación
		Distribución de conductores		
		Evaluación interna		
		Seguimiento		
		Estado de las instalaciones y vehículos,		
Confiable	Disponibilidad de recursos	Servicio	Encuesta	Cuestionario de preguntas
		Cumplimiento de horarios,		
		Consistencia en el servicio		
		Tiempo de respuesta a inconformidades,		
		Disposición para resolver dudas		
Dependiente Calidad en el servicio	Capacidad de respuesta	Incidencias de seguridad reportadas,	Encuesta	Cuestionario de preguntas
		Percepción de seguridad		
		Nivel de comunicación con el cliente,		
		Evaluaciones de satisfacción del servicio		
		Empatía		

3.4 MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Método Inductivo-Deductivo

El método inductivo-deductivo combina la inducción y la deducción en un proceso iterativo para la comprensión de fenómenos. Inicia con la observación de casos específicos para formular generalizaciones (inducción) y luego aplica razonamientos deductivos para aplicar esas generalizaciones a nuevos casos específicos y verificar su validez. Este enfoque permite tanto la creación de teorías a partir de la observación como la aplicación de teorías existentes para predecir y explicar comportamientos (Hernández, 2022).

Este será empleado para primero recolectar y analizar datos específicos sobre la gestión de transporte y la calidad del servicio, formando teorías generales sobre las causas de los problemas identificados, luego, se aplicarán estas teorías de manera deductiva para predecir resultados de posibles intervenciones y validar las soluciones propuestas en contextos específicos dentro de la cooperativa, por lo que este enfoque asegura que las recomendaciones sean fundamentadas y aplicables a la realidad operativa de San Cristóbal.

3.4.2 Método Analítico-Sintético

Implica primero descomponer un fenómeno complejo en sus componentes (análisis) para entender sus elementos individuales y sus interacciones, y luego integrar estos hallazgos (síntesis) para formar una comprensión cohesiva del todo. Este proceso facilita la identificación de patrones, relaciones y principios subyacentes que no son evidentes a nivel superficial (Arias, 2020).

La aplicación de este método en el estudio en primer lugar permitirá analizar detalladamente cada aspecto de la gestión de transporte y la calidad del servicio, incluyendo la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los procesos internos. Posteriormente, mediante la síntesis, se integrarán estos análisis para construir un panorama completo de los desafíos y oportunidades, conduciendo al desarrollo de un plan de mejora integral que aborde tanto aspectos específicos como la visión general del servicio de transporte ofrecido por la cooperativa.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población y Muestra

Este proceso es fundamental para garantizar resultados con relevancia estadística y minimizar el margen de error en el estudio. A continuación, se presenta el cálculo del tamaño muestral utilizando la fórmula para estimar proporciones, dado que no se dispone del tamaño exacto de la población ni de datos previos de encuestas. Esta fórmula será aplicable a ambos aspectos del análisis, en particular para el transporte de pasajeros. Se ha decidido emplear un nivel de confianza del 95% tal como se especifica en la tabla 2.

En la siguiente tabla 2 se relaciona los niveles de confianza estadística con sus correspondientes valores de Z. Estos valores son fundamentales en el análisis estadístico, ya que permiten determinar los intervalos de confianza para estimaciones y pruebas de hipótesis.

Tabla 2. Nivel de confianza

Confianza	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%
Z	1.64	1.70	1.75	1.81	1.88	1.96	2.05	1.17	2.33	2.58

Tabla 3. Cálculo de la muestra

NOMENCLATURA	
Z	= Nivel de confianza 95%
E	= Margen de error (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0,05
P	= Proporción esperada = 0,5
Q	= Probabilidad de fracaso = 0,5

Cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384$$

La tabla 4 presenta datos relacionados para la aplicación de encuestas que serán realizadas en diferentes ciudades del Ecuador. En ella se detalla la población de cada destino, el porcentaje que representa respecto al total, y el número de encuestas que se debe realizar en cada lugar.

Tabla 4. Categorización de rutas

Origen- destino	Demanda de pasajeros	Porcentaje de participación	Distribución de la muestra
Tulcán - Huaquillas.	233720	36	136
Tulcán – Guayaquil.	218971	33,28	128
Tulcán - Santo Domingo.	22151	3,37	13
Tulcán - Manta.	27850	4,23	16
Tulcán -Loja.	34243	5,20	20
Tulcán - Quito.	57183	8,69	33
Tulcán -Santa Elena.	40663	6,18	24
Guayaquil -Coca	3259	0,50	2
Tulcán - Tacna.	91	0,01	0
Huaquillas-Lago Agrío.	19878	3,02	12
Total	658009	100	384

Mediante la aplicación de la fórmula de cálculo del tamaño de la muestra, se determinó que se requieren 384 participantes para llevar a cabo las encuestas. Este número representa la muestra a la cual se aplicará el instrumento de medición.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Rutas de la cooperativa Interprovincial San Cristóbal

En la tabla 5 se presentan las diferentes rutas que conectan a Tulcán con diversas regiones del país, detallando tanto los destinos intermedios como los finales, entre los que se incluyen ciudades de importancia como Quito, Guayaquil, Machala, Manta y Loja. Estas rutas ilustran las principales conexiones terrestres desde Tulcán hacia la Sierra, la Costa y la Amazonía, destacando su papel como un punto estratégico dentro de la red de transporte Interprovincial en Ecuador.

Tabla 5. Rutas

Origen-destino (viceversa)
Tulcán -Quito-Ambato- Riobamba - Machala – Huaquillas.
Tulcán -Quito- Santo Domingo - Quevedo – Guayaquil.
Tulcán - Quito - Santo Domingo.
Tulcán - Ibarra -Chone – Portoviejo – Manta.
Tulcán - Ibarra - Latacunga - Ambato - Riobamba - Cuenca – Loja.
Tulcán - Ibarra- Quito.
Tulcán - Quito-Latacunga-Riobamba-Santa Elena.
Guayaquil -Pallatanga-Riobamba-Ambato-Baños de agua santa - el puyo-Loreto-Coca
Tulcán – Lima- Tacna.
Huaquillas – Machala- Riobamba-Tena-Loreto-Coca-Sacha-Lago Agrio.

4.1.1.1.1 Ilustración de las rutas que cubre la Cooperativa San Cristóbal.

La figura 1 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa Sn Cristóbal desde Tulcán hasta Guayaquil, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 664 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 11 horas y 56 minutos, y un tiempo real de 13 horas.

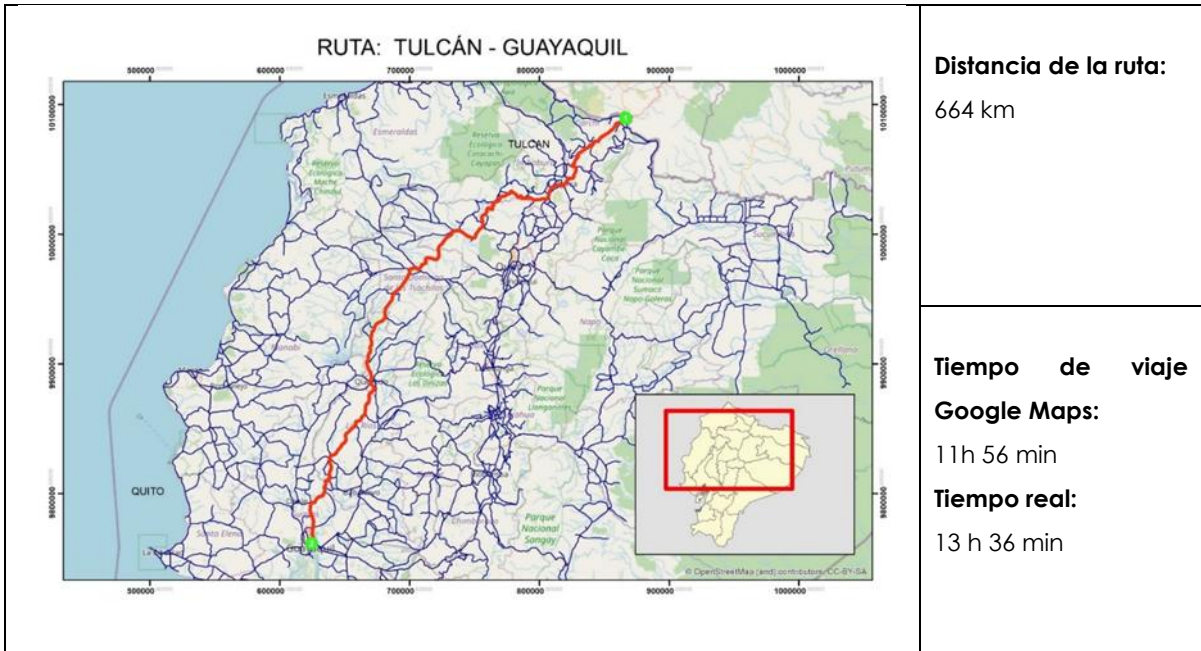


Figura 1. Ruta Tulcán – Guayaquil

La figura 2 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa Sn Cristóbal desde Tulcán hasta Huaquillas, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 827 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 14 horas y 29 minutos, y un tiempo real de 16 horas.

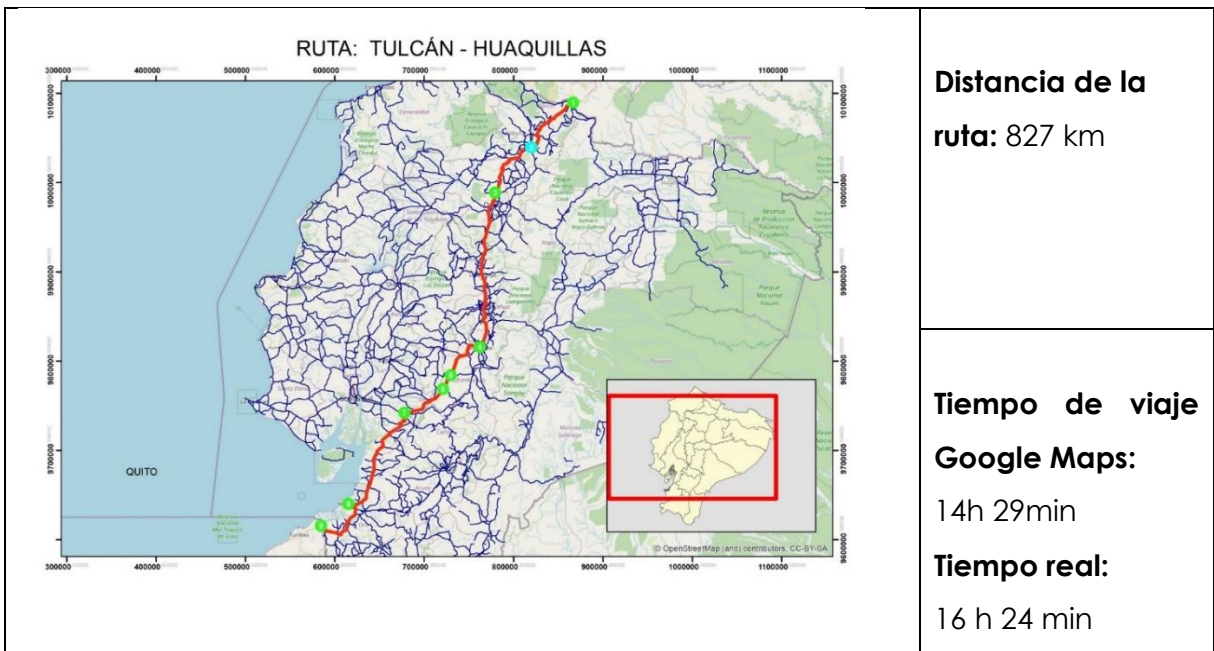


Figura 2. Ruta Tulcán – Huaquillas

La figura 3 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa Sn Cristóbal desde Tulcán hasta Santa Elena, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 788 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 13 horas y 44 minutos, y un tiempo real de 16 horas.



Figura 3.Ruta Tulcán – Santa Elena.

La figura 4 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa Sn Cristóbal desde Tulcán hasta Loja, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 902 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 15 horas y 58 minutos, y un tiempo real de 18 horas.

La figura 6 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa Sn Cristóbal desde Tulcán hasta Guayaquil, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 660 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 11 horas y 32 minutos.



Figura 6. Tulcán - Santo Domingo – Guayaquil.

La figura 7 presenta un mapa del territorio ecuatoriano, en el que se ilustra la ruta terrestre que cubre la Cooperativa San Cristóbal desde Tulcán hasta Quito, La ruta esta destacada en color rojo y atraviesa varias provincias del país. A la derecha del mapa, se presenta un recuadro informativo con los datos más relevantes del recorrido: una distancia total de 240 kilómetros, un tiempo estimado de viaje según Google Maps de 6 horas y 40 minutos, y un tiempo real de 5 horas.

Tabla 6. Descripción por cada una de las rutas.

Ruta	Kilometraje	Tiempo de viaje	Número de conductores asignados	Controladores
Tulcán – Huaquillas	827 km	16h 00	2	1
Tulcán - Guayaquil.	664 km	13h 00	2	1
Tulcán - Santo Domingo.	394 km	8h 00	2	1
Tulcán -Manta.	630 km	14h 00	2	1
Tulcán - Loja.	902 km	18h 00	2	1
Tulcán - Quito.	240 km	5h 00	1	1
Tulcán -Santa Elena	788 km	16h 00	2	1
Guayaquil -Coca.	650 km	14h 00	2	1
Tulcán – Lima- Tacna.	3,28 km	96h 00	2	1
Huaquillas –Lago Agrio.	800 km	18h 00	2	1

La tabla 6 presentada a continuación expone un registro detallado de vehículos, predominante de la marca SCANIA complementados por algunas unidades de MERCEDES BENZ. Cada entrada contiene información relevante, como la placa del vehículo, el número de unidad, la marca, el modelo y la capacidad de pasajeros, la cual es uniforme en todos los casos (64 pasajeros). Se observa que la mayoría de los modelos corresponden a la serie K 460 de Scania, con variantes en su configuración (B6X2, B6X3, entre otros)

4.1.1.1.2 Estructura de flota vehicular

Tabla 7. Flota Vehicular

Nro.	Placa del vehículo	Número de unidad	Marca de vehículo	Modelo	Capacidad de pasajeros
1	CAA1721	1001	SCANIA	K 360 B AC	64
2	CAA2723	1003	SCANIA	K 460 B6X2 AC	64
3	CAA1968	1004	SCANIA	K 460 B AC	64
4	CAA2173	1005	SCANIA	K 460 B AC	64
5	CAA3477	1006	SCANIA	K 460 B AC	64
6	CAA1915	1007	SCANIA	K460 B6X2	64
7	CAA2749	1009	SCANIA	K460 B6X3	64
8	CAA2174	1011	SCANIA	K460B AC	64
9	CAA2752	1013	SCANIA	K460 B6X2	64
10	CAA1693	1014	SCANIA	ZK6129HE	64
11	CAA1847	1017	SCANIA	K460 B6X2	64
12	CAA2668	1020	SCANIA	K460 6X2	64
13	CAA1960	1021	SCANIA	K460 B6X3	64

Nro.	Placa del vehículo	Número de unidad	Marca de vehículo	Modelo	Capacidad de pasajeros
14	CAA9867	1023	SCANIA	K460 B6X3	64
15	CAA1893	1027	SCANIA	K460 B6X3	64
16	CAA1969	1028	SCANIA	K460 B6X2	64
17	CAA2605	1029	SCANIA	K460 B6X3	64
18	CAA2152	1030	MERCEDES BENZ	OC 500 RF 2542	64
19	CAA2234	1031	SCANIA	K460 B6X2	64
20	CAA1914	1032	SCANIA	K460 B6X2	64
21	CAA2210	1033	SCANIA	K460 B AC	64
22	CAA1882	1034	SCANIA	K460 B6X2	64
23	CAA1892	1038	SCANIA	K460 B6X2	64
24	CAA0199	1039	SCANIA	K460 B6X2	64
25	CAA1958	1041	MERCEDES BENZ	K460 B6X2	64
26	CAA2221	1042	SCANIA	K 460 B6X2	64
27	CAA1880	1043	SCANIA	K460 B6X2	64
28	CAA1936	1045	SCANIA	K 460 B6X2	64
29	CAA1759	1046	SCANIA	OC 500 RS	64
30	CAA1884	1048	SCANIA	K460 B6X2	64
31	CAA1856	1050	SCANIA	K460 B6X2	64
32	CAA2212	1052	SCANIA	K460 B AC	64
33	CAA1290	1053	SCANIA	K 460 B6X2	64
34	HAA5328	1055	SCANIA	K460 B AC	64
35	CAA0976	1056	SCANIA	K 460 B6X2	64
36	CAA2610	1057	SCANIA	K460 B AC	64
37	CAA0764	1058	SCANIA	K460 B6X2	64
38	CAA3217	1059	SCANIA	K460 B AC	64
39	CAA6542	1060	SCANIA	K460 B6X2	64
40	CAA3457	1061	SCANIA	K460 B AC	64
41	CAA2724	1062	SCANIA	K460 B 6x2 AC	64
42	CAA1876	102	SCANIA	K 410 B4X2	44
43	HAA5007	108	SCANIA	K 360 B AC	44
44	CAA1570	110	HINO	AK8JRSA	44
45	CAA1697	112	YUTONG	ZK6129HE	44
46	CAA1704	115	SCANIA	K 360 B AC	44
47	HAA5018	116	SCANIA	K 360 B AC	44
48	EAA1346	118	SCANIA	K 360 B AC	44
49	CAA2118	119	SCANIA	K 360 B AC	44
50	HAA5008	122	SCANIA	K 360 B AC	44
51	CAA1707	124	YUTONG	ZK6129HE	44
52	CAA1901	125	SCANIA	K 410 B4X2	44
53	CAA1942	126	SCANIA	K 410 B4X3	44
54	CAA1696	135	YUTONG	ZK6129HE	44
55	CAA1715	136	SCANIA	K 360 B AC	44
56	CAA1679	137	MERCEDES BENZ	OC 500 RF	44

Nro.	Placa del vehículo	Número de unidad	Marca de vehículo	Modelo	Capacidad de pasajeros
57	CAA1840	140	MERCEDES BENZ	OC 500 RS	44
58	CAA1782	144	MERCEDES BENZ	OC 500 RS	44
59	CAA1719	147	SCANIA	K 360 B AC	44
60	PAB1778	149	SCANIA	K 380 B4X2	44

4.1.1.1.3 Número de unidades de flota vehicular

La tabla 8 muestra que existen dos tipos de autobuses en la cooperativa lo cual el porcentaje mayor en flota vehicular son autobuses de doble piso.

Tabla 8. Composición de flota vehicular por tipo de autobús

Tipo de bus	Nro. de unidades	Porcentaje
Autobús doble piso	41	68
Autobús convencional	19	32
Total	60	100

La figura 9 muestra la composición de la flota vehicular de la cooperativa, diferenciando entre autobuses de doble piso y convencionales. Se observa una mayor proporción de unidades de doble piso, con 41 frente a 19 convencionales.

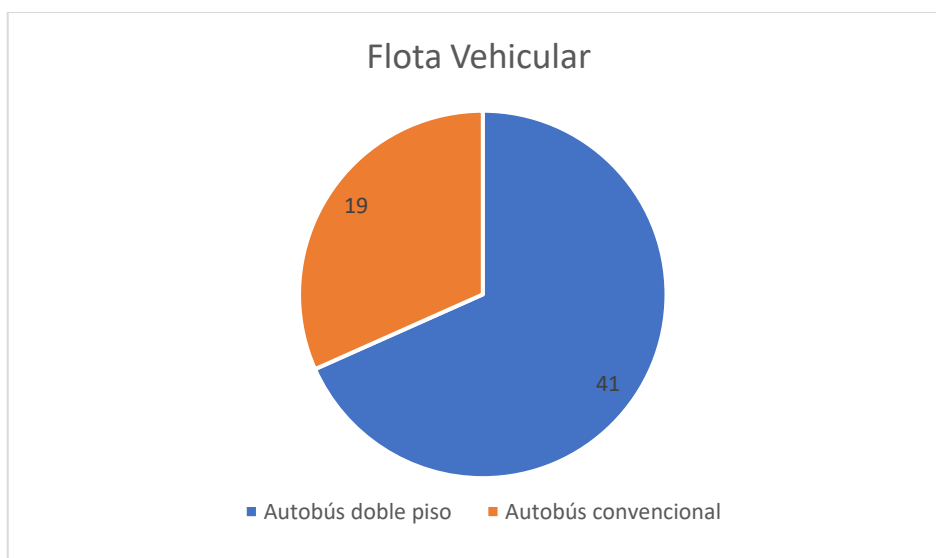


Figura 9. Número de unidades de la cooperativa.

La figura 9 evidencia que la flota vehicular está conformada principalmente por autobuses de doble piso, los cuales representan la mayor proporción frente a los autobuses convencionales. Este resultado refleja una tendencia hacia el uso de unidades con mayor capacidad operativa.

4.1.2 Clasificación de autobuses de la cooperativa

La figura 10 presenta los dos tipos de unidades que conforman la flota vehicular de la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal: autobuses de doble piso y autobuses convencionales, los cuales se utilizan para la prestación del servicio Interprovincial de pasajeros.



Figura 10. Flota vehicular

Se distingue que la cooperativa dispone de una flota moderna y diversificada, adaptada a diferentes niveles de demanda y confort, lo que evidencia una gestión orientada a la eficiencia y a la mejora continua del servicio.

4.1.3 Nomina vigente de socios de la cooperativa

En la tabla 9 presenta el listado de accionistas de la Cooperativa San Cristóbal, detallando información relevante como su número de identificación y el total de acciones en su poder. Su propósito es brindar una visión precisa y actualizada de la distribución de capital entre los socios, asegurando transparencia y facilitando la gestión administrativa. Los datos aquí registrados servirán como referencia para procesos internos, decisiones estratégicas donde se deba evaluar la participación individual de cada accionista.

Tabla 9. Nomina actual de Socios

Nro.	Apellidos y nombres	Nro. De cédula	Nro. De acciones
1	Jiménez Cueva Mario René	1712135159	1
2	García Narváez Edison Bayardo	0400669164	1
3	Becerra Naranjo Celia Darnila	0201423126	1
4	Almeida Sánchez Xiomara Elizabeth	1804093852	1
5	Burbano Heredia Bety del Rocío	2100417902	1
6	Hidalgo Guananga Juan Pastor	0402018215	1
7	Tapia Guerrero Yolanda Cecilia	0400434494	1
8	Guachilema Cabezas Shajaira Alexandra	0604227835	2
9	Velastegui Rómulo Edison	0604227835	1
10	Villarreal Enríquez Fausto Ernesto	0400494027	1
11	Chuga Cuarán María Alicia	0400953055	1
12	Sampaz Rodríguez Elsa Mariana	1709746224	1
13	Guacales Moreno Juan Carlos	0401656707	2
14	Landeta Villarreal Luis Arturo	0400721155	1
15	Chugá Villarreal Robert Efraín	0400909735	1
17	López Becerra María Augusta	0250331782	1
18	Caguasago Andrade Melva Arcángela	0400747853	1
19	Cajamarca Zabala Gabriela Mishell	0401484142	1
20	Cajamarca Tapia William Eduardo	0401183678	1
21	Ortiz Moreno Amanda Lorena	0401331558	1
22	Guachilema Velarde Angel Fernando	0601637366	2
23	Almeida Anasoy Juan Carlos	0401535208	1
24	Lucero Taramuel William Diego	0400929584	1
25	Chuga Cuarán Lidia Esperanza	0400762761	1
26	Castillo Miguel Eduardo	0400592242	1
27	Narváez Díaz Byron Fernando	0401396213	1
28	Rosero Almeida Andrés Guillermo	0401399476	1
29	López Mita Segundo Jorge	0602965725	1
30	Recalde Gallegos Milton Gonzalo	1001062684	1
31	Cisneros Tulcán Dely Amanda	0401372701	1
32	Changuán Almeida Luis Ramiro	0401193982	1
33	Almeida Malquin Amparo Lucía	0401133905	1
34	Almeida Hernández Nelson Daniel	1804554655	1
35	Ramos Pineda Almir Danilo	0401725351	1
36	Villarreal Aza Nancy Rocío	0401126644	1
37	Galarraga Albuja Rosa Elvira	1704277902	1
38	Daza Guerra Segundo Emigdio	0400546586	1
39	Castillo Terán Luis Aníbal	0401393533	1
40	Cuamacás Pozo Verónica Fernanda	0401544069	1
41	Ortiz Huertas Álvaro Virgilio	0400681128	1
42	Santamaría Amán Edy Ismael	1600500878	1
43	Recalde Galárraga Miguel Ángel	1717638587	1
44	Pantoja Cárdenas José Aníbal	0400475950	1
45	Camacás Morillo Yadira Elizabeth	0401488952	1

Nro.	Apellidos y nombres	Nro. De cédula	Nro. De acciones
46	Romo Castillo Victor Hugo	0400806204	1
47	Fierro Tabango Andrés Fernando	0401254958	1
48	Guachilema Cabezas Mauro Darío	0603532847	1
49	Guachilema Cabezas Wilson Heriberto	0603220930	3
51	Chugá Cuarán Luis Aníbal	0400862686	1
52	Humanante Valdiviezo Mario Ricardo	0602505042	1
53	Mayorga Irigoya Marco Polo	0420162812	1
54	Villarreal Aza Cristian Oswaldo	1716194855	1
55	Romo Aguirre Danny Javier	0401474809	1
57	Amán Cárdenas Edy Lucía	1715114081	1
58	Velasteguí Guachilema Jairo Edison	0455099127	1
60	Calle Malán José Luis	0488642201	1

La figura 11 muestra a los socios con mayor número de acciones dentro de la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal, evidenciando la distribución del capital social entre los principales participantes.



Figura 11. Socios con más acciones

Se observa en la figura 11 que Guachilema Cabezas Wilson Heriberto posee la mayor cantidad de acciones, seguido por tres socios con una participación similar. Esto refleja una estructura accionaria relativamente equilibrada, aunque con una leve concentración en un socio principal.

4.1.4 Registro vigente del personal de ayudantes

En la tabla 10 detalla el listado de ayudantes que forman parte de la Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal. Este registro incluye los nombre y apellidos de cada uno de los colaboradores que desempeñan funciones de apoyo en las diferentes rutas y operaciones de la cooperativa.

Tabla 10. Nómina de Ayudantes.

Nro.	Nombres y apellidos de ayudantes
1	Jhony Patricio Oña Castellanos
2	Medardo Hipólito Salazar Córdova
3	Diego Alexander Pérez Tito
4	Kevin Fernando Quiroz Pantoja
5	Jaime Iván Cuaical Puerres
6	Segundo Orlando Germán
7	Edwin Santiago Romo Salas
8	Henry Giovanni Lechón Valle
9	Olger Aquiles Montenegro Portilla
10	Juan David Benavides Guancha
11	Jordán Stiven Landázuri Cabezas
12	Jorge Xavier Trejo Tatamuez
13	Santiago Edison Vallejos Enríquez
14	Bryan Steven Piarpuezán López
15	Wilson Javier Bautista Guzmán
16	Carlos Alexis Almeida Ansoy
17	Moises Gustavo Pastuña Cuchipe
18	Wulson Daniel Rodríguez Martínez
19	Patricio Fernando Rojas Simaleza
20	Segundo Belisario Rojas Simalesa
21	Diego Javier Hernández Quilumba
22	Daniel Alexander Portilla Bravo
23	Carlos Fabián Espinosa Collahuazo
24	Wilmer Arturo Buesaquillo Montenegro
25	Jonathan Alexander Changuán Villarreal
26	Cristian Geovanny Rosero Igua

Nro.	Nombres y apellidos de ayudantes
27	Cristhian Geovanny Rosero Igua
29	Anghelo Fabricio Pantoja López
30	Joseph Andrés Guancha Vallejo
31	Luis Ernesto Tupe Cuasapaz
32	Gissela Noemi Barragán García
33	Elisio Marcial Rojas Sinmaleza
34	Carlos Daniel Alvarez Rosero
35	Bryan Bladimir Cedeño Muñoz

4.1.5 Registro vigente del personal de conducción

La tabla 11 contiene el listado completo de los conductores, ya sean socios o independientes, junto con el tipo de licencia que cada uno tiene. Mantener este registro ayuda a cumplir con las normas de tránsito y garantizar la seguridad vial, verificando que todos tengan la licencia correcta para manejar los vehículos asignados, Además, esta información sirve para organizar tareas logísticas, distribuir los vehículos de manera eficiente y gestionar mejor al equipo

Tabla 11. Nómina de conductores.

Nro.	Nombre del conductor (incluido los socios que conducen su propio vehículo)	Tipo de licencia	Licencias profesionales
1	Guacales Moreno Juan Carlos	D	
2	Almeida Anasoy Juan Carlos	D	
3	Cristian Geovanny Montenegro Imbaquingo	D	
4	Mauricio Fernando Ivas Valenzuela	D	
5	Diego Sebastián Coral Cordova	D	Vehículos de transporte Interprovincial e
6	Wilmer Eduardo Soto Aguacando	D	Interprovincial de pasajeros como:
7	Álvaro Henry Córdoba Chugá	D	
8	Jorge Cuchipe Cuchiparte	D	- Buses urbanos
9	Jhonny Fausto Cuchipe Cuchiparte	D	- Buses Interprovinciales
10	Oswaldo Wladimir Ruíz Cando	D	- Buses turísticos
11	Joffre Geovanny Lozada coronel	D	
12	Jorge Luis Chicaiza Abata	D	
13	Jonathan Martín Atiencia Cuji	D	
14	Victor Julio Rojas Simalesa	D	
15	Jorge Luis Pastuña Chugchilán	D	

Nro.	Nombre del conductor (incluido los socios que conducen su propio vehículo)	Tipo de licencia	Licencias profesionales
16	Nelson Javier Romo Tiván	D	
17	Luis Alberto Pascal Velasco	D	
18	Francisco Antonio Tisalema	D	
19	Juan Carlos Montenegro Mites	D	
20	Jiménez Cueva Mario René	E	
21	Landeta Villarreal Luis Arturo	E	
22	Narvárez Díaz Byron Fernando	E	
23	López Mita Segundo Jorge	E	
24	Fierro Tabango Andrés Fernando	E	
25	Humanante Valdiviezo Mario Ricardo	E	
26	Danny Javier Romo Aguirre	E	
27	Sixto Manuel Salazar Córdova	E	
28	Armando Cristóbal Armas Paspuel	E	
29	Oswaldo Guillermo Aguas Chesa	E	
30	Edgar Danilo Narvárez Benítez	E	
31	Nixon Diego Guerra Fuentes	E	
32	Galo Geovany Játiva Flores	E	
33	Edwin Ermilson Paguay Paspuel	E	
34	Jonahan Henry Vásquez Cachiguano	E	
35	Ivan Trajano Córdova Potosí	E	
36	Carlos Orlando Gavilanez Ruiz	E	
38	Jorge Bayardo Quiroz Almeida	E	
39	Yhoffre Julián Paucar Villarreal	E	
40	Robinson Bladimir Meneses Cabascango	E	La licencia profesional tipo E en Ecuador permite manejar vehículos pesados y articulados, es decir:
41	Daniel Mesías Lema Olmedo	E	
42	Carlos Eduardo Cisneros Amuy	E	
43	Fernando Javier Montenegro Imbaquingo	E	-Tractocamiones
44	Galo Laureano Torres Arza	E	-Tráileres
45	Alex Enrique Orozco Ausay	E	-Volquetas
46	Iván Orlando Quistial Cuaical	E	tanqueros y en general todo vehículo de carga con un peso mayor a 3,5 toneladas.
47	Luis Alberto Portilla Bravo	E	
48	Flavio Juvenal Armijos Labanda	E	
49	Wilson Hernando Nazate	E	
50	Oscar Bayardo Chiles Angamarca	E	

Nro.	Nombre del conductor (incluido los socios que conducen su propio vehículo)	Tipo de licencia	Licencias profesionales
51	Segundo Daniel Cupueran Cupuerán	E	
52	Jorge Orlando Frías Lima	E	
53	Richard Aníbal Pantoja Arellano	E	
54	Luis Ramiro Cuzco Molina	E	
55	Edwin Bryan Pozo Hidalgo	E	
56	Diego Armando Montesdeoca Luna	E	
57	Danilo Rubén Chuga Rodríguez	E	
58	Freddy José Ibarra Sánchez	E	
59	David Mauricio Váscones Franco	E	
60	Jorge Daniel López Ruano	E	

La figura 12 representa la distribución del tipo de licencia que poseen los conductores de la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal, diferenciado entre licencias tipo D y tipo E, de acuerdo con la normativa vigente.

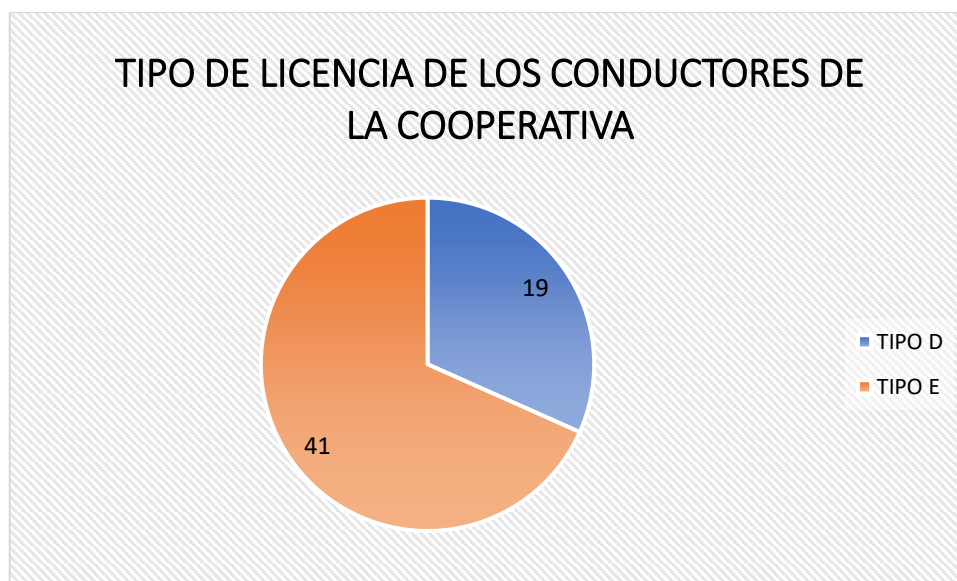


Figura 12. Tipos de licencia de los conductores

En la figura 12 se evidencia que la mayoría de los conductores cuenta con licencia tipo E, lo que demuestra una mayor preparación para la conducción de vehículos pesados destinados al transporte Interprovincial, garantizando así la seguridad y el cumplimiento de los requisitos legales.

4.1.6 Valor tarifario fijo

La tabla 12 indica las tarifas fijas vigentes desde el origen que es la ciudad de Tulcán hacia los diferentes destinos del país conforme a lo establecido por la ANT.

Tabla 12. Tarifas fijas

Costos desde la ciudad de Tulcán	
Lugar de destino	Costo
Cuenca	\$23,00
Guayaquil	\$19,00
Huaquillas	\$25,00
Loja	\$30,00
Manta	\$20,00
Quito Quitumbe	\$8,00
Quito Carcelén	\$7,00
Portoviejo	\$20,00
Santa elena	\$23,00
Santa domingo	\$12,00
Ibarra	\$3,50
Ambato	\$12,00
Latacunga	\$10,00
Riobamba	\$12,00
Tacna	\$130,00

4.1.7 Vida útil esperada de las unidades de doble piso

La tabla 13 detalla el estado actual de las unidades vehiculares de la Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal, con especial énfasis en el análisis de su vida útil.

Tabla 13. Expectativa de la vida útil de las unidades de doble piso.

Nro.	Número de unidad	Vida útil ANT	Año de fabricación	Años por cumplir vida útil	Años en operación
1	1001	20	2023	18	2
2	1003	20	2023	18	2
3	1004	20	2020	15	5
4	1005	20	2020	15	5
5	1006	20	2024	19	1
6	1007	20	2020	15	5
7	1009	20	2023	18	2
8	1011	20	2020	15	5

Nro.	Número de unidad	Vida útil ANT	Año de fabricación	Años por cumplir vida útil	Años en operación
9	1013	20	2023	18	2
10	1014	20	2018	13	7
11	1017	20	2019	14	6
12	1020	20	2021	16	4
13	1021	20	2020	15	5
14	1023	20	2023	18	2
15	1027	20	2020	15	5
16	1028	20	2020	15	5
17	1029	20	2021	16	4
18	1030	20	2019	14	6
19	1031	20	2021	16	4
20	1032	20	2020	15	5
21	1033	20	2021	16	4
22	1034	20	2020	15	5
23	1038	20	2020	15	5
24	1039	20	2021	16	4
25	1041	20	2020	15	5
26	1042	20	2021	16	4
27	1043	20	2020	15	5
28	1045	20	2020	15	5
29	1046	20	2023	18	2
30	1048	20	2020	15	5
31	1050	20	2019	14	6
32	1052	20	2021	16	4
33	1053	20	2023	18	2
34	1055	20	2022	17	3
35	1056	20	2021	16	4
36	1057	20	2021	16	4
37	1058	20	2023	18	2
38	1059	20	2023	18	2
39	1060	20	2023	18	2
40	1061	20	2023	18	2
41	1062	20	2023	18	2

Conforme a la normativa nacional vigente, se establece una vida útil máxima de veinte años para unidades de transporte Interprovincial. La tabla incluye datos clave como el número de unidad, años de fabricación, años de operación acumulados y los años restantes dentro de su ciclo de vida útil.

La figura 13 "años de operación de autobús de doble piso" ilustra la evolución anual (2018 – 2024) comparando las unidades de doble piso que posee la cooperativa y los años de vigencia o antigüedad de la operación total.

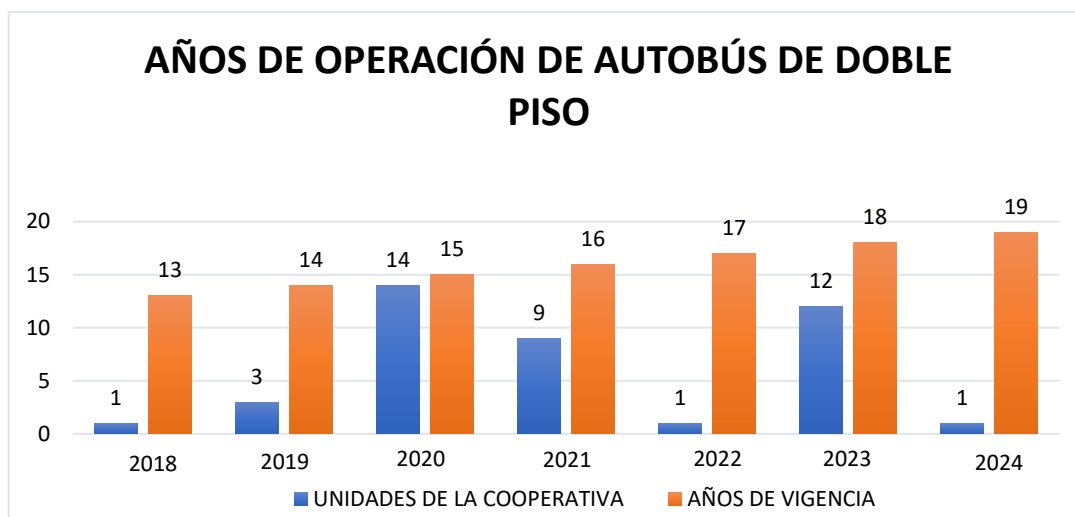


Figura 13. Años de operación (Autobús de doble piso)

La figura 13 evidencia una clara diferencia entre la consolidación del servicio y la capacidad de flota propia. Los años de vigencia (barra naranja) muestran un crecimiento sostenido de 13 en 2008 a 19 en 2004, reflejando estabilidad operativa. En contraste, las unidades propias (barra azul) presentan variaciones marcadas, de 1 a 14 unidades, lo que sugiere dependencia de vehículos subcontratados o una política interna de renovación agresiva.

4.1.8 Vida útil esperada de las unidades de un piso

La tabla 14 presenta el análisis técnico de la flota operativa, incluyendo número de unidad, año de fabricación, vida útil proyectada, años de operación y tiempo restante hasta el fin de vida útil. Estos datos son esenciales para planificar el mantenimiento preventivo, gestionar el ciclo de vida de activos y decidir sobre renovación o reposición de unidades. El análisis facilita la identificación de vehículos próximos al fin su vida útil, optimizando recursos operativos y presupuestarios.

Tabla 14. Expectativa de la vida útil de las unidades convencionales.

NRO	NÚMERO DE UNIDAD	VIDA ÚTIL ANT	AÑO DE FABRICACIÓN	AÑOS POR CUMPLIR VIDA ÚTIL	AÑOS EN OPERACIÓN
1	108	20	2017	12	8
2	112	20	2018	13	7
3	115	20	2018	13	7
4	116	20	2018	13	7
5	118	20	2014	9	11
6	119	20	2019	14	6
7	122	20	2017	12	8
8	125	20	2020	15	5
9	135	20	2018	13	7
10	136	20	2018	13	7
11	137	20	2016	11	9
12	140	20	2018	13	7
13	147	20	2017	12	8
14	149	20	2012	7	13
15	151	20	2020	15	5
16	10	20	2023	18	2
17	124	20	2018	13	7
18	144	20	2013	8	12
19	126	20	2020	15	5

La figura 14 "años de operación de unidades de un piso" presenta la evolución histórica, en años no consecutivos (2012 – 2024), que compara la flota de unidades de un piso de un piso de la cooperativa y los años de vigencia total de esta operación.

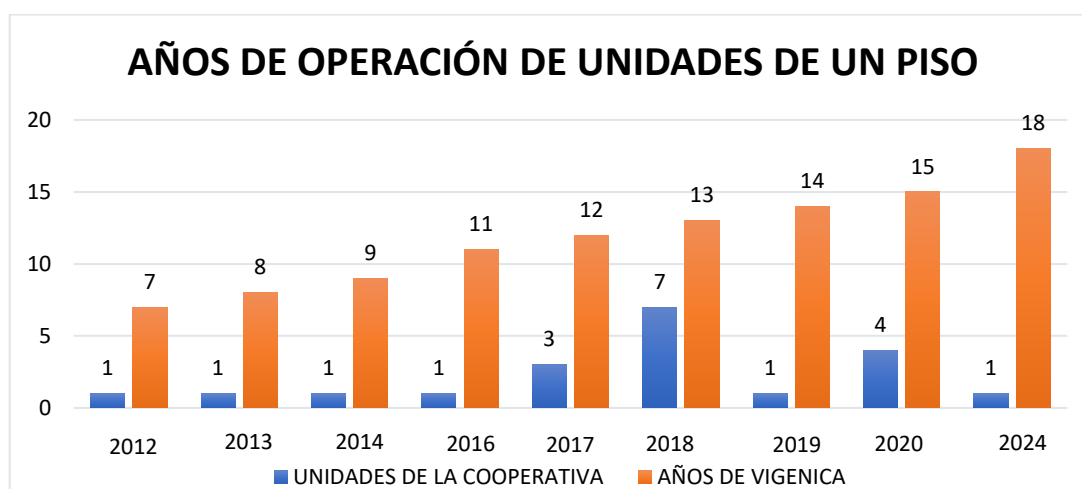


Figura 14. Años de operación autobús convencional

La siguiente figura muestra un crecimiento sostenido en la vigencia operativa de las unidades de un piso, que pasa de 7 años en 2012 a 18 en 2024, reflejando continuidad del servicio. Sin embargo, la flota propia se mantiene mínima, con solo 1 unidad en la mayoría de los años y aumentos aislados en 2017, 2018 y 2020. Esta baja disponibilidad indica una fuerte dependencia de vehículos externos para mantener la operación del servicio tradicional.

4.1.9 Intervalos de tiempo

Ruta Tulcán – Guayaquil

En la tabla 15 la ruta Tulcán – Guayaquil ofrece 11 salidas cada día, la duración típica entre las salidas es de alrededor de 1 hora y 57 minutos. La mayoría de las salidas ocurren en la mañana y la tarde mostrando una mayor necesidad durante esos tiempos.

Tabla 15. Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán- Guayaquil

Nro. de frecuencias	Frecuencias	Intervalos de tiempo
1	4:30	-
2	5:50	1h 20
3	6:40	0h 50
4	8:50	2h 10
5	10:10	1h 20
6	12:40	2h 30
7	15:00	2h 20
8	16:25	1h 25
9	17:20	0h 55
10	18:30	1h 10
11	23:15	4h 45

Ruta Tulcán – Huaquillas

En la tabla 16 la ruta Tulcán – Huaquillas ofrece ocho salidas por la mañana y la noche diariamente, las frecuencias más constantes son en la tarde y más espaciadas en la mañana y noche.

Tabla 16. Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Huaquillas

Nro. de frecuencias	Frecuencias	Intervalos de tiempo
1	8:15	-
2	11:25	3h 10
3	13:10	1h 45
4	14:15	1h 05
5	15:35	1h 20
6	17:35	2h 00
7	19:25	1h 50
8	22:30	3h 05

Ruta Tulcán – Quito

La ruta Tulcán – Quito permite seis salidas cada día con más a menudo temprano en la mañana y con menos frecuencia en la tarde.

Tabla 17. Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Quito

Nro. de frecuencias	Frecuencias	Intervalos de tiempo
1	0:30	-
2	1:15	0h 45
3	3:00	1h 45
4	7:30	4h 30
5	9:35	2h 05
6	11:50	2h 15

Ruta Tulcán – Loja

En la tabla 18 la ruta Tulcán – Loja tiene dos salidas diarias con un único intervalo de seis horas entre ambas. La frecuencia es baja y el tiempo entre salidas es significativo, limitando la disponibilidad de transporte durante el día.

Tabla 18. Intervalos de tiempo de la ruta Tulcán - Loja

Nro. de frecuencias	Frecuencias	Intervalos de tiempo
1	12:55	-
2	18:55	6h 00

4.1.10 Frecuencias de rutas

La tabla 19 presenta la frecuencia de salidas por rutas de la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristobal. Se detallan los principales trayectos operados desde y hacia distintas ciudades del país, indicando el número de salidas registradas por cada ruta y su correspondiente porcentaje respecto al total del servicios.

Esta información permite identificar las rutas de mayor demanda, siendo Tulcán – Guayaquil, Tulcán – Huaquillas y Tulcán – Quito las de mayor frecuencia, lo cual refleja una concentración de operaciones en estos destinos clave.

Tabla 19. Frecuencia de rutas de la cooperativa

Origen – Destino	Nro. de Salidas	Porcentaje
Tulcán – Guayaquil	11	33,3
Tulcán – Huaquillas	8	24,2
Tulcán – Quito	6	18,1
Tulcán – Loja	2	6,06
Tulcán -Santo Domingo	1	3,03
Tulcán – Manta	1	3,03
Tulcán - Santa Elena	1	3,03
Huaquillas - Lago Agrio	1	3,03
Guayaquil – El Coca	1	3,03
Tulcán – Tacna	1	3,03

La figura 15 presenta el porcentaje de participación o frecuencia de diversas rutas de autobuses, destacando las que parten de la ciudad de Tulcán hacia varios destinos. Los valores se expresan en porcentajes, sumando la contribución de cada trayecto al total.

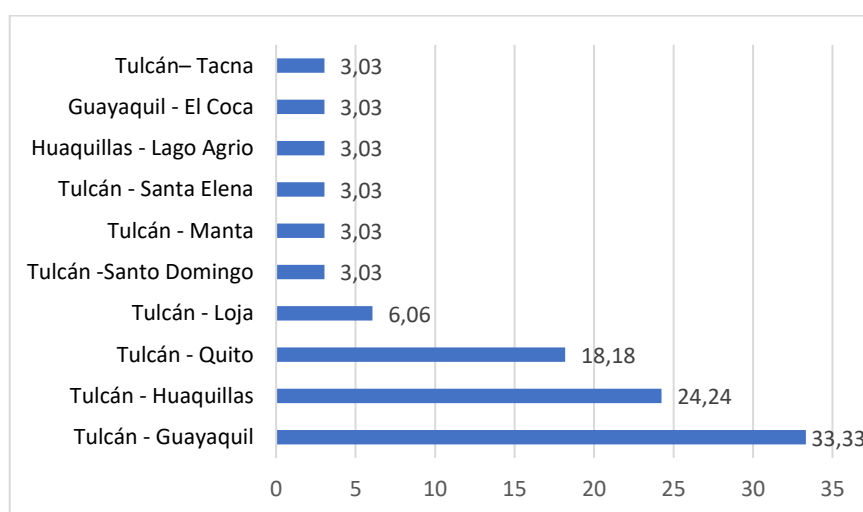


Figura 15. Frecuencias origen – destino

La figura 15 evidencia operativa se concentra en rutas de largo recorrido, principalmente Tulcán – Guayaquil (33,33%), Tulcán – Huaquillas (24,24%) y Tulcán – Quito (18,18%), que en conjunto representan el 75,75% del total. En contraste, rutas como Tulcán – Manta o Tulcán – Santa Elena registran solo el 3,03% cada una. Esto refleja una estrategia enfocada en ejes troncales de alta demanda y una oferta reducida en rutas secundarias.

4.1.11 Control de autobuses de doble piso

La tabla 20 presenta un resumen de control operativo de las unidades de autobuses de doble piso, evaluando el cumplimiento de rutas asignadas durante el periodo analizado. Se detallan las rutas las rutas cumplidas, rutas incumplidas, el total de rutas programadas y el porcentaje de cumplimiento por unidad. Esta información permite identificar patrones de desempeño y unidades con bajos niveles de cumplimiento, facilitando la toma de decisiones para mejorar la eficiencia operativa y la puntualidad del servicio

Tabla 20. Control mensual de Autobuses de doble piso.

Unidades	Rutas cumplidas	Rutas incumplidas	Total, rutas	% si cumplieron	% no cumplieron
1001	17	12	29	57	43
1003	18	12	30	60	40
1004	11	16	27	37	63
1005	13	13	26	43	57
1006	17	10	27	57	43
1007	15	12	27	50	50
1009	17	10	27	57	43
1011	15	10	25	50	50
1013	17	9	26	57	43
1014	16	12	28	53	47
1017	15	11	26	50	50
1020	16	9	25	53	47
1021	17	8	25	57	43
1023	15	10	25	50	50
1027	8	7	15	27	73
1028	15	9	24	50	50
1029	12	12	24	40	60
1030	7	15	22	23	77
1031	14	11	25	47	53
1032	17	8	25	57	43
1033	18	8	26	60	40
1039	15	8	23	50	50

Unidades	Rutas cumplidas	Rutas incumplidas	Total, rutas	% si cumplieron	% no cumplieron
1041	8	17	25	27	73
1042	18	8	26	60	40
1043	19	8	27	63	37
1045	14	11	25	47	53
1046	17	10	27	57	43
1048	20	9	29	67	33
1050	14	12	26	47	53
1052	16	11	27	53	47
1053	20	7	27	67	33
1055	16	12	28	53	47
1056	15	12	27	50	50
1057	16	13	29	53	47
1058	16	12	28	53	47
1059	13	15	28	43	57
1060	15	10	25	50	50

La figura de barras 16 presenta el porcentaje de cumplimiento de la operación discriminado por cada unidad de autobús de doble piso de la cooperativa, identificadas por sus respectivos números de serie. El eje vertical indica el porcentaje de cumplimiento alcanzado por cada vehículo.

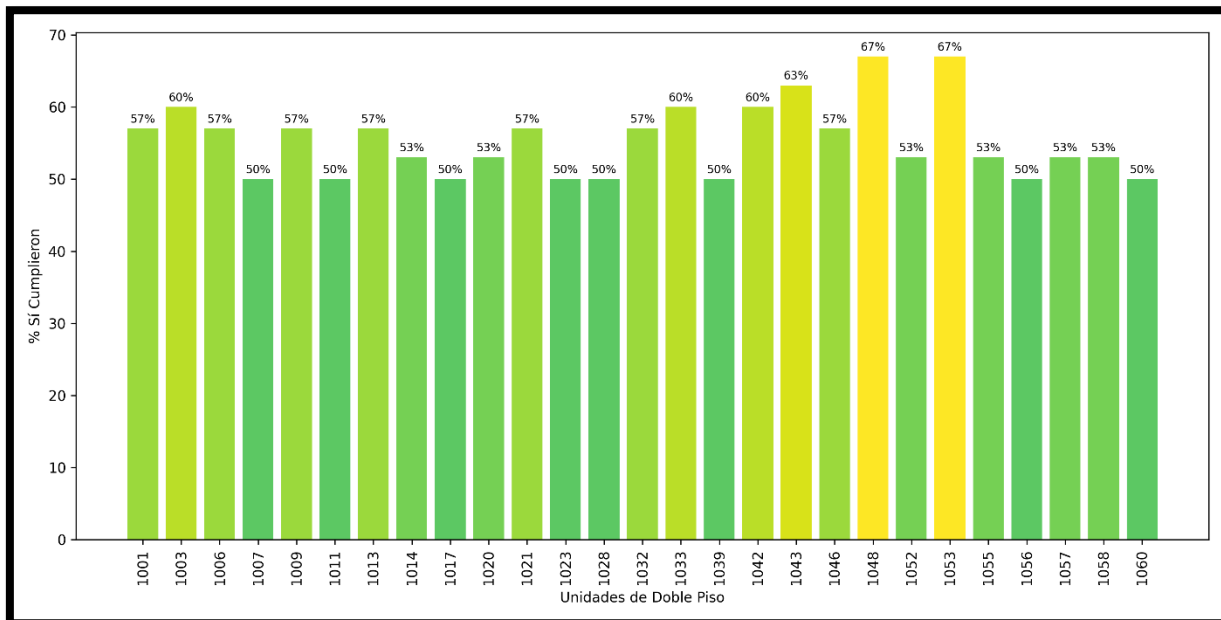


Figura 16. Porcentaje de cumplimiento por cada unidad.

En un breve análisis sobre la Tabla 20 y la figura 16 indican que pueden tener problemas operativos o requerir mantenimiento. Un conflicto grave que puede indicar problemas específicos que deben investigarse, como fallas mecánicas frecuentes, falta de mantenimiento o la necesidad de optimizar la asignación de rutas. La mayoría de las unidades tienen cumplimiento alrededor del 50% lo que indica un rendimiento aceptable, pero no excelente. Este grupo de unidades es clave, ya que pequeñas mejoras en su rendimiento podrían generar un impacto positivo significativo en el desempeño global de la flota.

La siguiente tabla 21 presenta los horarios establecidos para las distintas rutas operadas por la cooperativa, especificando la hora de salida, hora de retorno, destino y número de unidad asignada a cada recorrido. Esta información permite evidenciar la planificación y distribución del servicio de transporte a lo largo del día

4.1.12 Horarios establecidos para rutas

Tabla 21. Horarios de las rutas

Nro	Hora Salida	Hora Retorno	Destino	Unidad	Nro	Hora Salida	Hora Retorno	Destino	Unidad
1	0:30	10:05	Quito	1039	23	19:20	20:20	Huaquillas	1059
2	1:15	11:15	Quito	1038	24	22:30	22:00	Huaquillas	1057
3	4:30	21:30	Guayaquil	137	25	20:00	19:15	Guayaquil	1053
4	5:30	17:20	Guayaquil	135	26	23:15	20:20	Guayaquil	151
5	7:30	21:30	Quito	1033	27	14:15	15:05	Huaquillas	149
6	8:15	10:45	Huaquillas	1032	28	12:55	12:05	Loja	1048
7	9:50	7:00	Guayaquil	1030	29	18:55	19:45	Loja	147
8	10:10	22:30	Quito	1028	30				1045
9	11:25	13:15	Huaquillas	1027				Descanso 1043 -- 1042 -- 1041	
10	11:00	21:45	Sto. Domingo	125	31	3:00	9:30	Quito	154
11	12:25	23:20	Quito	1023	32	2:00	12:20	Quito	1036
12	16:10	16:20	Guayaquil	122	33	15:45	18:45	Manta	
13	13:10	17:00	Huaquillas	1020	34	17:45	20:15	Manta	
		Descanso 1017			35	17:45	14:15	Huaquillas - Lago	
14	12:55	19:45	Loja	116	36	17:20	20:05	Guayaquil - Coca	
15	17:35	19:15	Huaquillas	1014					
16	15:35	18:15	Huaquillas	1012					
17	15:00	14:15	Guayaquil	1009					
18	11:50	9:30	Guayaquil	1007					
19	15:45	20:15	Manta	1005					
20	18:30	18:30	Guayaquil	1003					
21	13:50	20:20	Sta. Elena	1001					
22	17:20	15:30	Guayaquil	1061					

Tulcán	Lima	Tacna	
17:35	14:00	14:00	Salida
20:00	18:00	12:00	Retorno

En la tabla 21 los resultados que indica es que esta cooperativa cuenta con sistema de control diario durante un ciclo continuo de 45 días, en el que se registran y supervisan las frecuencias asignadas a las 60 unidades operativas, conformadas por buses tanto de un solo piso como de doble piso.

Este sistema tiene como finalidad asegurar una rotación equitativa y planificada de las frecuencias entre todas las unidades, evitando que una misma flota mantenga horarios fijos. Bajo este esquema, cada unidad cambia de frecuencia progresivamente cada día y también cada unidad cuenta con un día de descanso.

Actualmente las 60 unidades cumplen puntualmente con las frecuencias establecidas, como se evidencia en los registros diarios. Esta información no solo permite validar el cumplimiento de la planificación, sino también realizar los ajustes necesarios ante cualquier eventualidad operativa.

4.1.13 Control mensual de autobuses convencionales

La Tabla 22 indica el rendimiento operativo de las unidades de autobuses convencionales, considerando el cumplimiento de las rutas asignadas durante el periodo en análisis. Se detallan las rutas cumplidas y las rutas no cumplidas por cada unidad, así como el total programado y el porcentaje de cumplimiento. Esta información resulta útil para evaluar el desempeño individual de cada unidad e identificar aquellas que requieren acciones correctivas con el fin de optimizar la calidad y la regularidad del servicio.

Tabla 22. Control mensual de autobuses convencionales.

Número de unidad	Rutas cumplidas	Rutas incumplidas	Total, rutas	% si cumplieron	% no cumplieron
102	17	12	29	55	45
108	18	12	30	58	42
112	19	10	29	61	39
115	15	15	30	48	52
116	22	9	31	71	29
118	13	16	29	42	58
119	20	9	29	65	35
122	15	14	29	48	52
125	17	10	27	55	45
126	17	10	27	55	45

Número de unidad	Rutas cumplidas	Rutas incumplidas	Total, rutas	% si cumplieron	% no cumplieron
135	9	20	29	29	71
136	20	10	30	65	35
137	16	13	29	52	48
140	18	10	28	58	42
147	19	8	27	61	39
149	17	11	28	55	45
151	16	12	28	52	48

La figura 17 ilustra el porcentaje de cumplimiento operativo alcanzado por cada una de las unidades de autobús convencionales (un piso) de la cooperativa, identificadas por su número de serie. El eje vertical indica el porcentaje de cumplimiento que cada unidad logro en su operación.

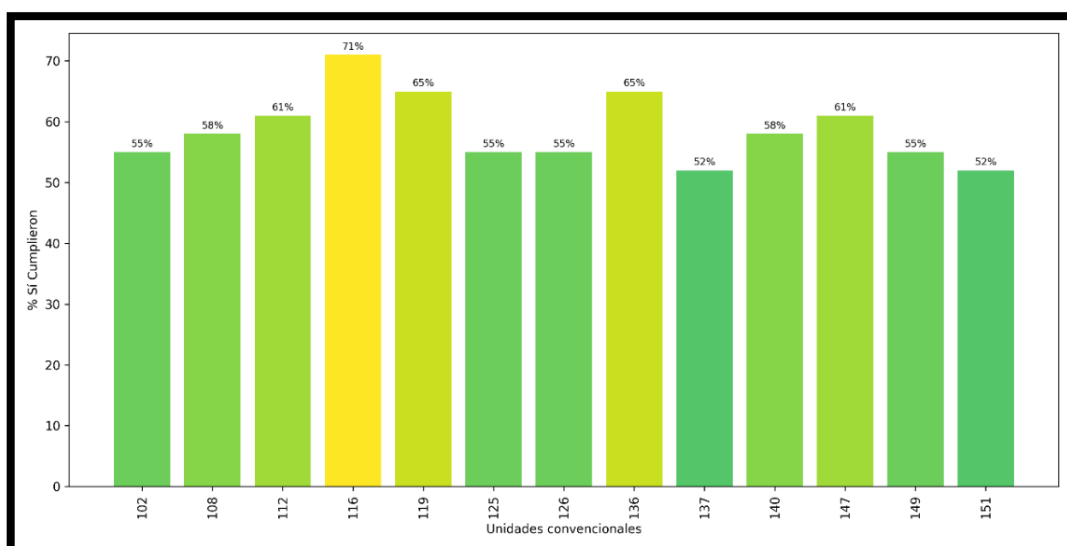


Figura 17. Porcentaje de cumplimiento autobuses convencionales.

La figura 17 muestra que las unidades convencionales mantienen un cumplimiento superior al 50%, concentrándose entre el 55% y 61%. Destacan las unidades 116, 119 y 136 por su alto rendimiento (65% - 71%), mientras que la 151 y 137 presentan el menor (52%). Esta diferencia evidencia la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa del resto de la flota.

En la tabla 23 muestra el desempeño de las unidades de transporte de la cooperativa según su nivel de cumplimiento de rutas, distinguiendo entre autobuses de doble piso y convencionales. La mayoría no logro alcanzar el 60% de cumplimiento, lo que pone en evidencia fallas significativas en la planificación operativa y la gestión de la flota.

Tabla 23. Resumen de las unidades que cumplieron y no cumplieron las rutas.

Unidades	Cumplieron el 60% o más	Cumplieron menos del 60%
Autobuses doble piso	6	35
Autobuses convencionales	5	14

La figura 18 presenta una comparación del número de unidades (doble piso y convencionales) que lograron un porcentaje de cumplimiento operativo del 60% o más frente aquellas que alcanzaron menos del 60%

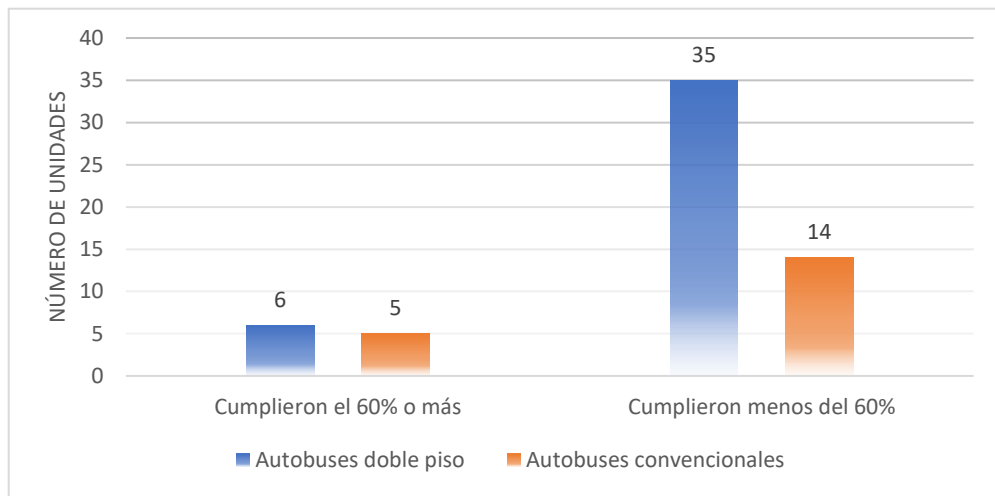


Figura 18. Cumplimiento de rutas por tipo de autobús.

Se evidencia una marcada brecha de eficiencia entre ambas flotas. Solo 6 autobuses de doble piso y 5 convencionales superan el 60% de cumplimiento, mientras que la mayoría se ubica por debajo de ese umbral. Cerca del 85% de doble piso presentan bajo rendimiento, reflejando una problemática generalizada de eficiencia operativa en esta flota.

4.1.14 Monitoreo de unidades

La empresa de transporte Interprovincial San Cristóbal cuenta con una oficina de monitoreo equipada con un sistema de cámaras de vigilancia que permite supervisar en tiempo real el movimiento de sus unidades. A través de esta central, el personal encargado verifica si los autobuses cumplen con su rutas y horarios establecidos, detectando posibles incumplimientos o desvíos en el servicio. Este proceso de control contribuye a mantener la regularidad operativa, mejorar la seguridad del servicio y garantizar una respuesta oportuna ante cualquier eventualidad.

4.1.15 Determinación de la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Interprovincial San Cristóbal desde la percepción del usuario.

4.1.15.1 Entrevista al Gerente de la Cooperativa

El objetivo de esta entrevista es analizar cómo se encuentra gestionando el transporte de pasajeros dentro de la cooperativa Interprovincial y así buscar estrategias de mejorar la calidad del servicio que ofrece cierta cooperativa a partir de las respuestas del gerente, se puede identificar fortalezas, oportunidades y debilidades que impactan el rendimiento del área. La gestión del transporte Interprovincial es una tarea complicada que involucra una mezcla de factores operativos, tecnológicos, regulatorios y humanos. La cooperativa Interprovincial enfrenta día a día desafíos en su funcionamiento desde el mantenimiento de sus vehículos hasta la satisfacción de sus clientes, haciendo que tengan un enfoque integral y estratégico.

4.1.15.2 Desafíos en la gestión del transporte Interprovincial

Los desafíos que enfrenta la cooperativa son variados y abarcan diferentes áreas críticas para la operación del servicio de transporte Interprovincial. La seguridad vial es uno de los problemas más importantes para cualquier cooperativa de transporte ya que el transporte en rutas largas incrementa riesgos de accidentes, lo que se exige revisar constantemente normativas de seguridad y capacitar al personal. Mantener los vehículos en las mejores condiciones es un reto continuo debido al desgaste natural, lo que se necesita inversiones regulares en inspecciones y reparaciones por parte de sus dueños, por otro lado, la puntualidad de los servicios también es un desafío significativo ya que los retrasos pueden afectar la imagen de la cooperativa como la experiencia del usuario. Por otro lado, la competencia con otros operadores en el sector Interprovincial obliga a la cooperativa a mantenerse competitiva en términos de calidad de servicio, precios y fiabilidad.

- Estrategia actual: Se identifico que la cooperativa cuenta con un sistema de gestión de transporte basado en métodos manuales y softwares que ayuda a personas comprar boletos virtualmente
- Desafíos: Existen problemas en la optimización de rutas, tiempos y coordinación llevando esto a una logística interna

- Oportunidades de mejora: Se podría implementar tecnología avanzada como sistemas de rastreo en tiempo real o software de optimización de rutas las cuales se logrará uno de los objetivos principales para la cooperativa como satisfacer a los usuarios en ese aspecto de tiempo y seguridad.

4.1.16 Encuestas aplicadas a usuarios del servicio

Fiabilidad

Tabla 24. Valoración del servicio de la cooperativa San Cristóbal.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente de acuerdo	80	20,83
De acuerdo	120	31,25
Neutro	96	25,00
Desacuerdo un poco	56	14,58
Desacuerdo totalmente	32	8,33
Total	384	100,00

Figura 19 ilustra la percepción de usuarios sobre la valoración en la cooperativa, se observa el grado de satisfacción general y opiniones sobresalientes de personas encuestadas.

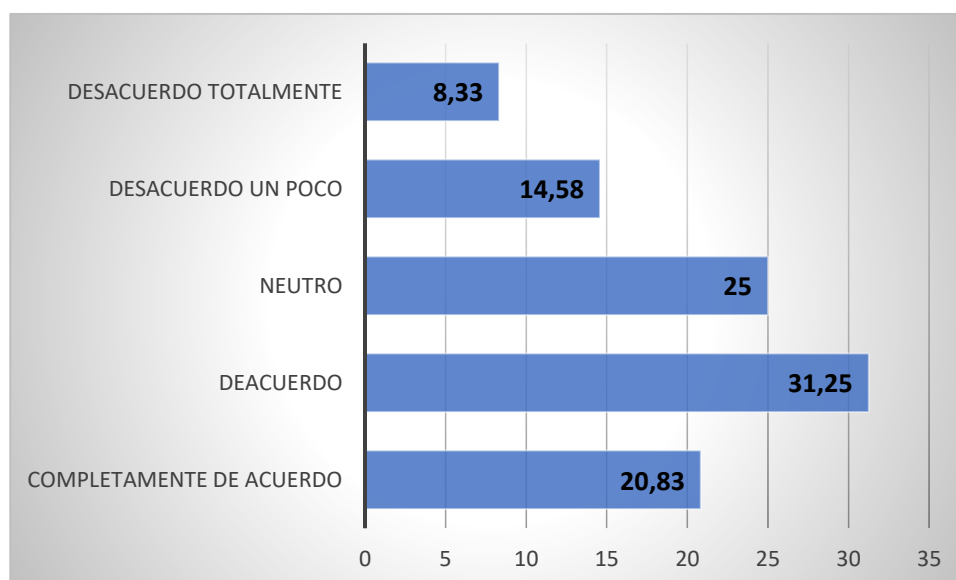


Figura 19. Valoración del servicio.

Los datos presentados en la Tabla 24 y la Figura 19 revelan las percepciones de los usuarios del servicio de la cooperativa San Cristóbal. La mayoría de los encuestados muestran una aprobación significativa: el 31,25 % se manifestó de acuerdo y un 20,83 % completamente de acuerdo, lo que suma un 52,08 % de respuestas afirmativas. Es notable que un 25 % de los usuarios optó por una respuesta neutral, lo que sugiere un segmento con percepciones indecisas. Por otro lado, las respuestas negativas (14,58 % en desacuerdo y 8,33 % totalmente en desacuerdo) constituyen un 22,91% del total, lo que indica un nivel de insatisfacción que, si bien no es mayoritario, es relevante. Si bien existe una tendencia predominante a la satisfacción con el servicio. Sin embargo, no se p ignorar al grupo de usuarios con opiniones neutras o negativas, ya que sus comentarios pueden ser clave para seguir mejorando.

Fiabilidad

Tabla 25. Cumplimiento de horarios por parte de la cooperativa San Cristóbal.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	220	57,29
No	96	25,00
A veces	68	17,71
Total	348	100,00

La figura 20 presenta la opinión de los usuarios encuestados sobre el cumplimiento de horarios de parte de la cooperativa, los resultados ayudan a observar el grado de la percepción social.

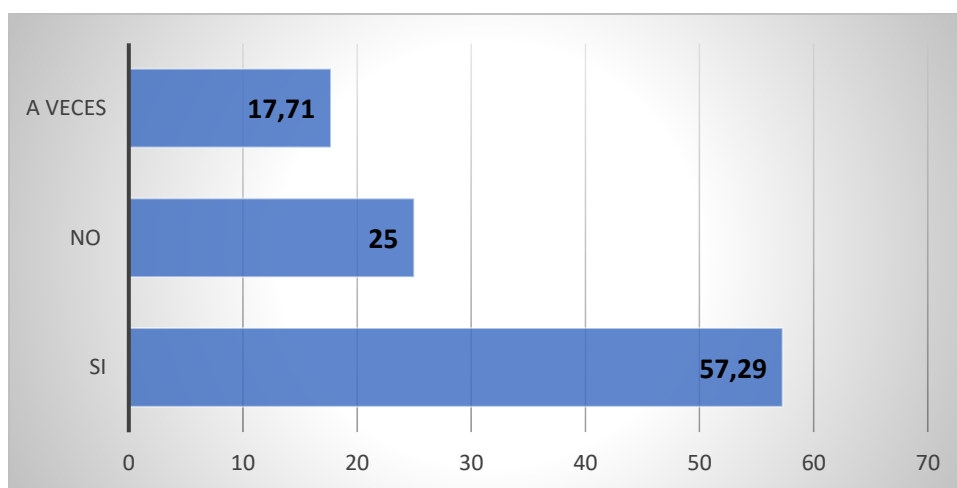


Figura 20. Cumplimiento de Horarios.

La tabla 25 y Figura 20 demuestran que la puntualidad del servicio de la cooperativa es percibida mayoritariamente de forma positiva. Específicamente, el 57,29 % de los encuestados considera que la cooperativa cumple con los horarios establecidos. No obstante, un 42,71% de los usuarios experimenta irregularidades o incumplimientos, ya que el 25 % indicó que no se cumplen los horarios y un 17,71 % señaló que solo a veces se cumplen. Esto sugiere que, a pesar de la percepción positiva general, hay una proporción considerable de usuarios que identifican deficiencias en la puntualidad, un aspecto crucial para optimizar la gestión del servicio.

Tangibilidad

Tabla 26. Condición de las unidades de transporte de la cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	140	36,46
Regular	180	46,88
Malo	64	16,67
Total	384	100,00

La figura 21 refleja la evaluación de usuarios sobre el mantenimiento físico de las unidades, la información obtenida facilita conocer el nivel de conservación de su flota vehicular.

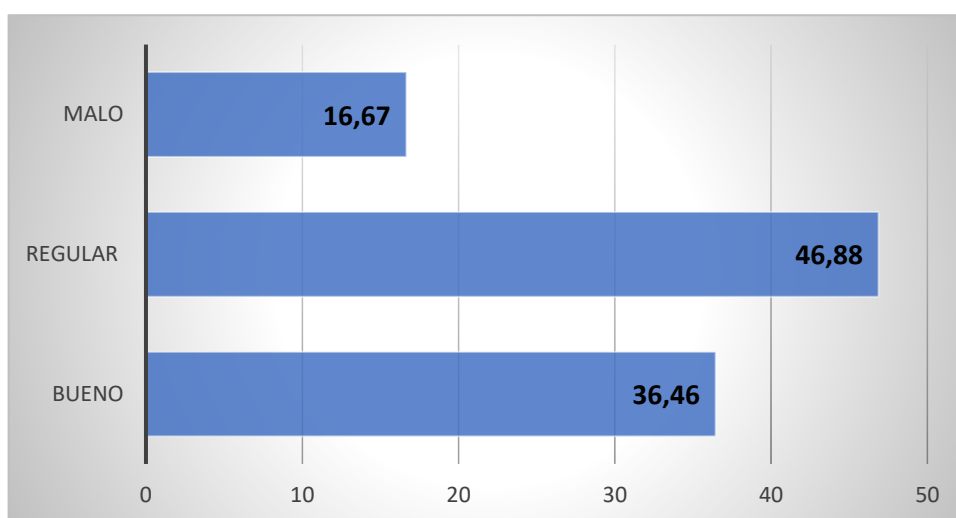


Figura 21. Condición de las Unidades.

La tabla 26 y Figura 21 señalan que la mayoría de las unidades de transporte de la cooperativa se encuentran en condición regular, con un total de 180 unidades, lo que equivale al 46,86% de la flota vehicular. Este es el porcentaje más elevado, lo que

evidencia que una parte significativa de la flota necesita intervenciones de mantenimiento preventivo o correctivo. Por otro lado, las unidades que se encuentran en buen estado representan el 36,46 % (140 unidades). Aunque esta cifra refleja que poco más de un tercio del total está en óptimas condiciones operativas, sigue siendo inferior al porcentaje de unidades en estado regular. La situación más crítica corresponde a las unidades en mal estado, que suman 64 vehículos, es decir, el 16,67 % del total. Este segmento de la flota, que representa aproximadamente una sexta parte, probablemente requiere mayores o incluso su sustitución.

Capacidad de respuesta

Tabla 27. La calidad del servicio ofrecido por empleados de boletería se caracteriza por ser ágil y eficiente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente de acuerdo	48	12,5
De acuerdo	75	19,5
Neutro	160	41,7
Desacuerdo un poco	60	15,6
Desacuerdo totalmente	41	10,7
Total	384	100,0

La figura 22 expone la opinión de usuarios en cuanto a la eficiencia y agilidad del servicio proporcionado por personal de boletería, los resultados han permitido identificar el grado de satisfacción y calidad del servicio.

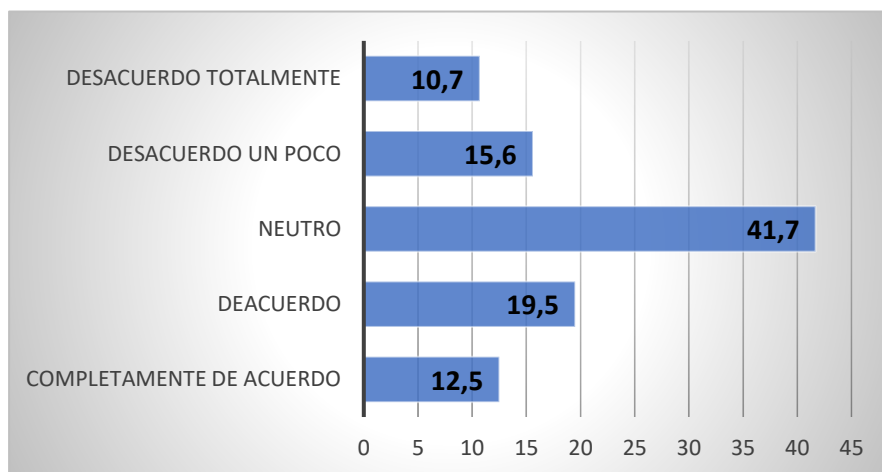


Figura 22. Calidad del servicio ofrecido por los empleados de la boletería

Los resultados de la Tabla 27 y Figura 22 reflejan una percepción variada respecto a la calidad del servicio en boletería. La mayoría de los encuestados (41,7%, equivalente a 160 personas) adoptó una postura neutral, lo que sugiere que el servicio es percibido como aceptable, aunque sin destacarse ni de forma positiva ni negativa. Un 32 % expresó opiniones favorables 19,5 % "de acuerdo" y 12,5 % "completamente de acuerdo", lo que indica que aproximadamente un tercio de los usuarios considera satisfactoria la atención en boletería. En contraste, el 26,3 % manifestó opiniones desfavorables 15,6 % en desacuerdo parcial y 10,7 % en desacuerdo total evidenciando la existencia de aspectos que requieren atención.

La elevada proporción de respuestas neutrales sugiere un servicio funcional pero carente de elementos diferenciadores que generan una experiencia destacada. Por tanto, se recomienda fortalecer la capacitación del personal y optimizar los procesos.

Capacidad de respuesta

Tabla 28. Importancia de que los ayudantes proporcionen indicaciones a los pasajeros antes de que el bus inicie su recorrido.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente de acuerdo	80	20,83
De acuerdo	140	36,46
Neutro	80	20,83
Desacuerdo un poco	56	14,58
Desacuerdo totalmente	28	7,29
Total	384	100,00

La figura 23 muestra la apreciación de los usuarios sobre lo importante que es recibir instrucciones previas antes de comenzar el recorrido. Los hallazgos revelan el nivel de reconocimiento que existe hacia la comunicación del personal con los pasajeros.

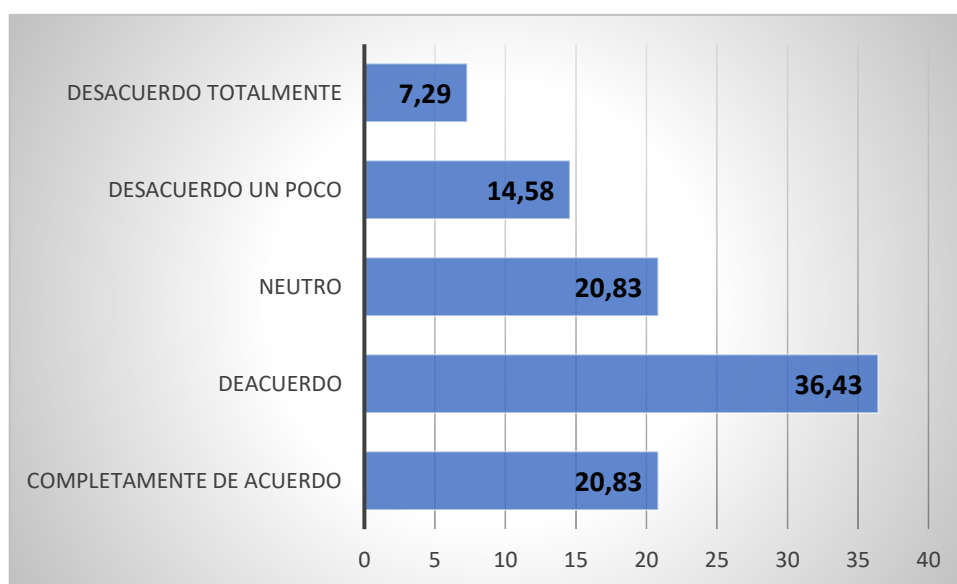


Figura 23. Importancia de que los ayudantes proporcionen información

La Tabla 28 y Figura 23 arrojan resultados que reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la importancia de que los ayudantes proporcionen información previa a los pasajeros. El 57,29 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta práctica (36,46 % "de acuerdo" y 20,83 % "completamente de acuerdo"), lo que evidencia una alta valoración de la comunicación anticipada durante el servicio. Un 20,83 % adoptó una postura neutral, mientras que solo el 21,87 % expresó desacuerdos en distintos grados. Este bajo nivel de rechazo indica que son pocos los usuarios que consideran innecesaria esta medida. La mayoría de los usuarios reconoce el valor de recibir indicaciones antes del inicio del viaje, lo que sugiere que la implementación de protocolos estandarizados de información por parte del personal contribuirá significativamente a mejorar la experiencia del pasajero. Esta estrategia no solo podría elevar la satisfacción general, sino también contribuirse en un elemento diferenciador frente a la competencia, con alta probabilidad de aceptación por parte del público.

Tangibilidad

Tabla 29. Observación de unidades en mal estado o con falta de mantenimiento.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	120	31,25
No	264	68,75
Total	384	100,00

La figura 24 muestra la opinión de los usuarios acerca de la presencia de unidades en condiciones deficientes o en mal estado. Su análisis facilita la determinación del grado de cumplimiento en el mantenimiento y cuidado de la flota vehicular.

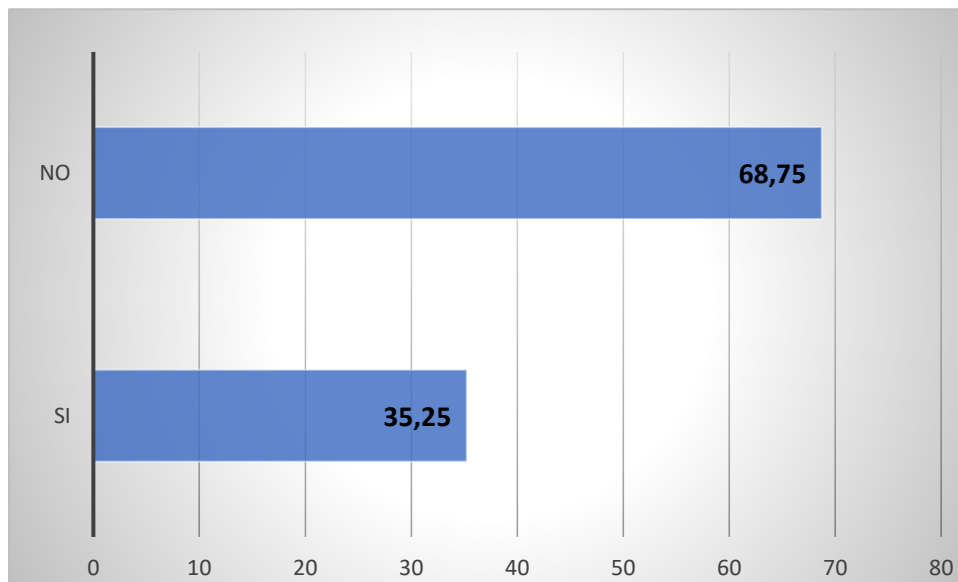


Figura 24. Unidades en mal estado.

La Tabla 29 y la Figura 24 señalan que la mayoría de los usuarios no reportan haber observado deficiencias visibles en el mantenimiento, el hecho de que un 35,25 % si lo haya hecho es un indicador relevante que requiere atención prioritaria. Esta proporción no solo impacta negativamente en la percepción del servicio, sino que también puede afectar la reputación institucional, la confianza de los pasajeros, la percepción de seguridad y la satisfacción general del cliente. Cabe destacar que estos resultados contrastan con los datos de la tabla 18, donde se evidencia que el 68,25 % de las unidades se encuentran en condiciones regulares. Esto sugiere que,

aunque muchos desperfectos no sean fácilmente perceptibles, aquellos que no lo son generan una impresión negativa entre los usuarios.

Seguridad

Tabla 30. Cumplimiento de las normas de seguridad vigentes de las unidades de transporte.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	187	48,7
No	197	51,3
Total	384	100,0

La figura 25 ilustra lo que piensas los usuarios sobre el cumplimiento de la cooperativa con respecto a las normas de seguridad en vigor. Los resultados posibilitan medir el nivel de confianza y seguridad que se percibe en el servicio

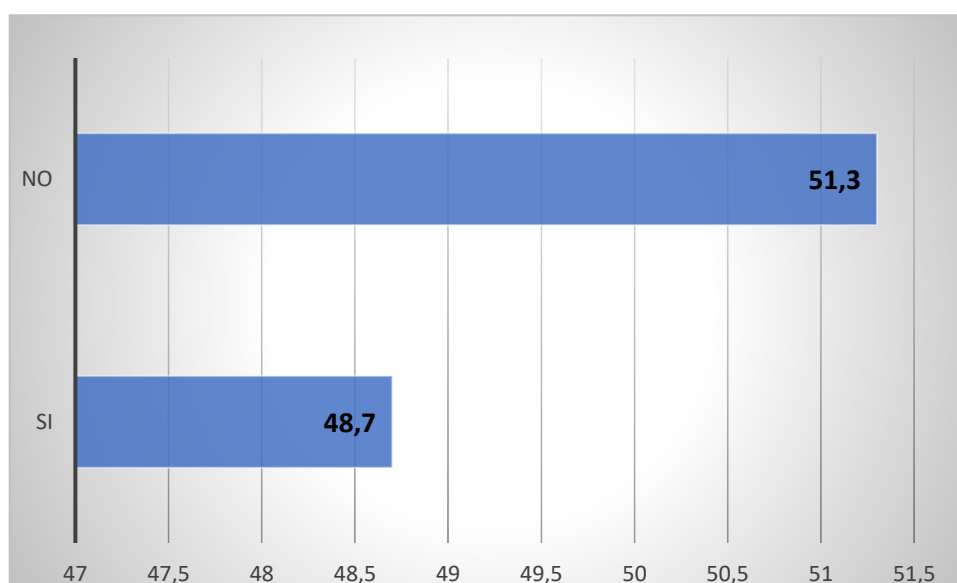


Figura 25. Cumplimiento de normas de seguridad.

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 25 evidencian una percepción crítica en materia de seguridad. UN 51,3 % de los usuarios (197 personas) considera que las unidades no cumplen con las normas de seguridad vigentes, frente a un 48,7 % (187 personas) que opina lo contrario. Esta distribución casi equitativa, con una leve mayoría negativa, representa una señal de alerta para la cooperativa.

Tangibilidad

Tabla 31. La apariencia y presentación del personal de la cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Buena	160	41,67
Regular	168	43,75
Mala	56	14,58
Total	384	100,00

La figura 26 indica la opinión de los usuarios acerca de la presentación y el aspecto del personal de la cooperativa. Este indicador muestra la imagen institucional y la proyección de profesionalismo frente a los pasajeros.

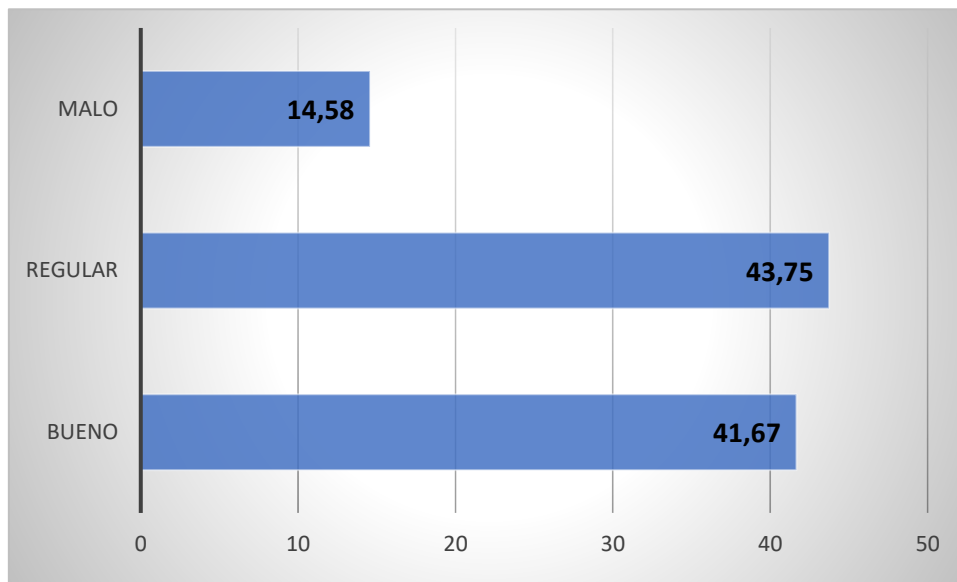


Figura 26. Apariencia y presentación del personal.

Los resultados de la Tabla 31 y Figura 26 reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la presentación del personal. Las valoraciones “regular” (43,75) y “buena” (41,67) concentran el 85,42 % de las respuestas, lo que indica que la cooperativa mantiene estándares aceptables en este aspecto. No obstante, el predominio de la calificación “regular” sugiere oportunidades de mejora para alcanzar niveles de excelencia. Por otro lado, solo el 14,58 % de los encuestados evaluó negativamente este aspecto, lo que evidencia la ausencia de deficiencias graves o generalizadas.

Seguridad

Tabla 32. Actitud amable y servicial del personal.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente de acuerdo	72	18,75
De acuerdo	120	31,25
Neutro	96	25,00
Desacuerdo un poco	72	18,75
Desacuerdo totalmente	24	6,25
Total	384	100,00

La figura 32 revela lo que encuestados piensan sobre la amabilidad y la disposición del personal en el momento de la atención. Posibilita reconocer el grado de empatía y la calidad del trato brindado a los usuarios.

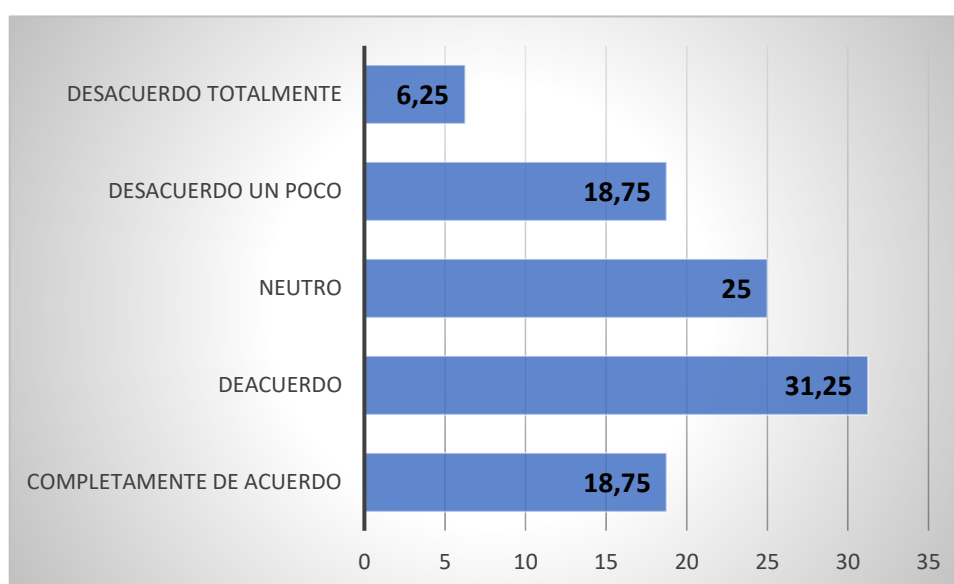


Figura 27. Actitud del personal.

La evaluación refleja una percepción mayormente positiva hacia la actitud del personal, con un 50 % de opiniones favorables. La opción "De acuerdo" fue la más seleccionada 31,25 %, lo que indica una valoración generalmente positiva. En contraste, solo el 25 % manifestó algún grado de desacuerdo, siendo mínima la proporción de respuestas totalmente negativas (6,25 %). Un 25 % adoptó una postura neutral, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la impresión del servicio en este segmento.

Capacidad de respuesta

Tabla 33. Efectividad de los canales de comunicación.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	200	52,08
No	184	47,92
Total	384	100,00

La figura 28 da a conocer la efectividad de los medios de comunicación utilizados por la cooperativa, según lo perciben sus usuarios, está representada en el gráfico. Los resultados muestran el nivel de satisfacción con respecto a la atención y respuesta institucional

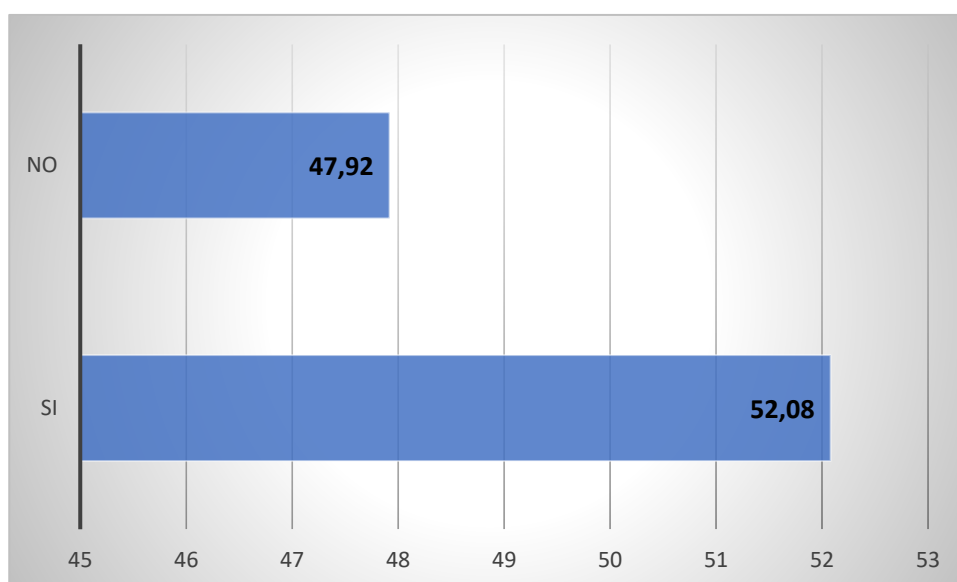


Figura 28. Efectividad de los canales de comunicación.

Los resultados evidencian una división casi equitativa en la percepción de los canales de comunicación de la cooperativa: el 52,08 % de los encuestados los considera efectivos, mientras que el 47,92 % opina lo contrario. Esta escasa diferencia 4,16 puntos porcentuales refleja una polarización significativa y la ausencia de un consenso claro. La marcada división sugiere la necesidad urgente de revisar y fortalecer las estrategias de comunicación. La insatisfacción de casi la mitad de los miembros podría deberse a deficiencias en los métodos actuales, lo que resalta la importancia de adaptar los canales a las preferencias y necesidades específicas de los usuarios.

Fiabilidad

Tabla 34. Calidad del servicio prestado por la Cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy buena	80	20,83
Buena	160	41,67
Regular	96	25,00
Mala	48	12,50
Total	384	100,00

Figura 29 presenta la valoración global de los usuarios en relación con la calidad del servicio que brinda la cooperativa se presenta en el gráfico. Los datos posibilitan identificar el grado de satisfacción general y las áreas que necesitan fortalecerse.

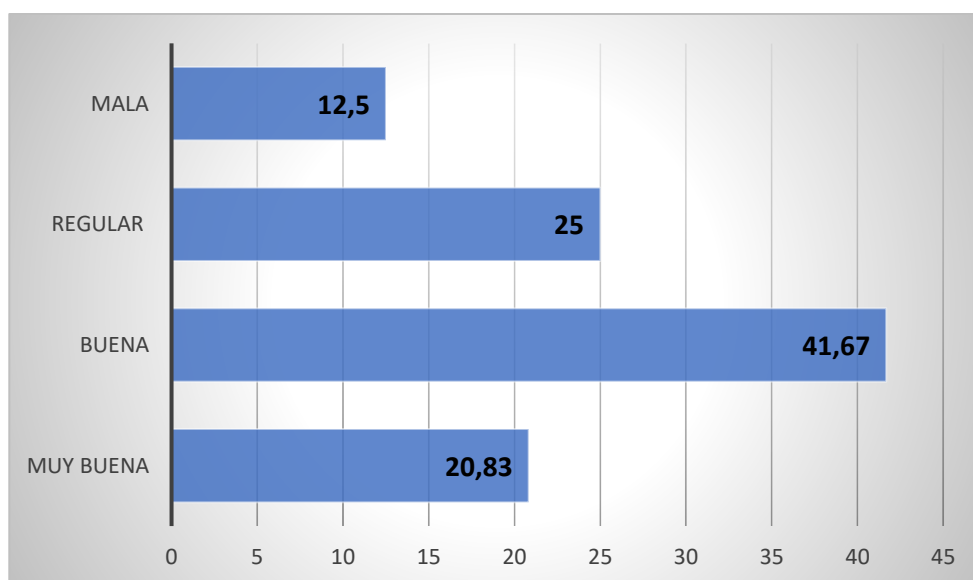


Figura 29. Calidad del servicio prestada por la cooperativa.

Los resultados de la Tabla 34 y la Figura 28 refleja una valoración mayoritariamente positiva de la calidad del servicio como "bueno" o "muy bueno", siendo la categoría "buena" la más frecuente 41,67 %. Un 25 % evaluó el servicio como "regular", mientras que solo el 12,5 % lo considero "malo". Esta distribución sugiere que, si bien el nivel de satisfacción general es adecuado, existe margen de mejora, especialmente para elevar la percepción desde "buena" hacia "muy buena".

La cooperativa cuenta con una base de solida de satisfacción entre sus miembros. No obstante, el 37,5 % de valoraciones no completamente positivas indica la

necesidad de fortalecer ciertos aspectos del servicio para alcanzar niveles más altos de excelencia y consolidar una experiencia positiva para todos los usuarios.

Empatía

Tabla 35. La recomendación de utilizar el servicio de la cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	211	55
No	173	45
Total	384	100

Figura 30 muestra la tendencia de los usuarios a sugerir el servicio cooperativo. Este indicador posibilita la medición de la fidelización y del sentimiento positivo creado por el pasajero.

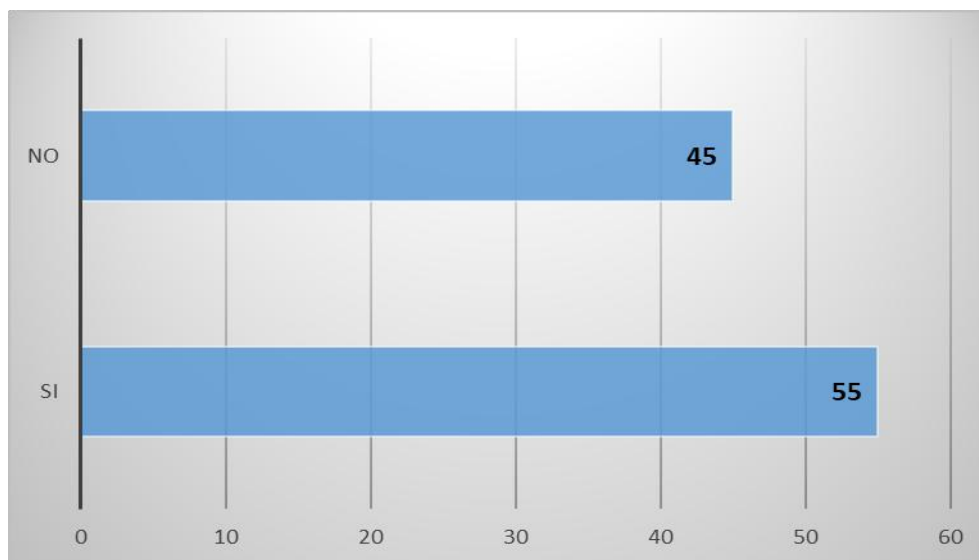


Figura 30. Recomendación de utilizar el servicio.

Los resultados de la Tabla 35 y la Figura 29 muestran una inclinación favorable hacia la recomendación del servicio de la cooperativa: el 55 % de los encuestados estaría dispuesto a recomendarlo, frente a un 45 % que no lo haría. Esta diferencia de apenas 10 puntos porcentuales evidencia una división notable en las opiniones.

Aunque la mayoría manifiesta satisfacción suficiente para recomendar el servicio, el porcentaje elevado de personas que no lo haría representa una señal de alerta. Dado que la disposición a recomendar es un indicador clave de satisfacción y fidelización, este resultado sugiere la necesidad de:

- Mejorar la experiencia general del usuario.
- Identificar los factores que limitan la recomendación.
- Atender las expectativas no satisfechas que podrían estar afectando la percepción del servicio

Fiabilidad.

Tabla 36. Flexibilidad de horarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	220	57,29
No	164	42,71
Total	384	100,00

Figura 31 manifiesta cómo los usuarios perciben la flexibilidad de los horarios de servicio y operación. Los hallazgos muestran el nivel de adecuación del servicio a las demandas de los pasajeros.

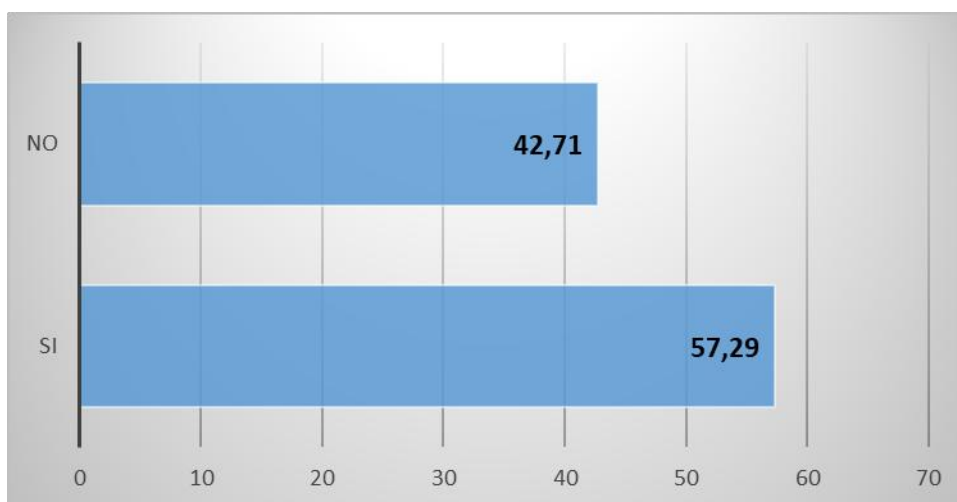


Figura 31. Flexibilidad de horarios.

La mayoría de los encuestados 57,29 percibe que la cooperativa ofrece horarios flexibles que se ajustan a sus necesidades, mientras que el 42,71 % considera insuficiente dicha flexibilidad. Esta diferencia de 14,58 puntos porcentuales refleja una tendencia positiva, aunque no exenta de observaciones críticas.

Los resultados indican que la cooperativa ha logrado establecer una base sólida de satisfacción en cuanto a la accesibilidad horaria. No obstante, la proporción significativa de usuarios insatisfechos sugiere que aún existen oportunidades para ampliar o diversificar los horarios de atención y así responder mejor a las distintas necesidades de los miembros.

Tangibilidad

Tabla 37. Incorporación de equipos y tecnologías de última generación.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	160	41,67
No	224	58,33
Total	384	100,00

La figura 32 evidencia cómo los usuarios perciben el grado de modernización tecnológica de la cooperativa. Esta dimensión facilita la evaluación de progreso en cuanto a innovación y actualización de los recursos de la institución.

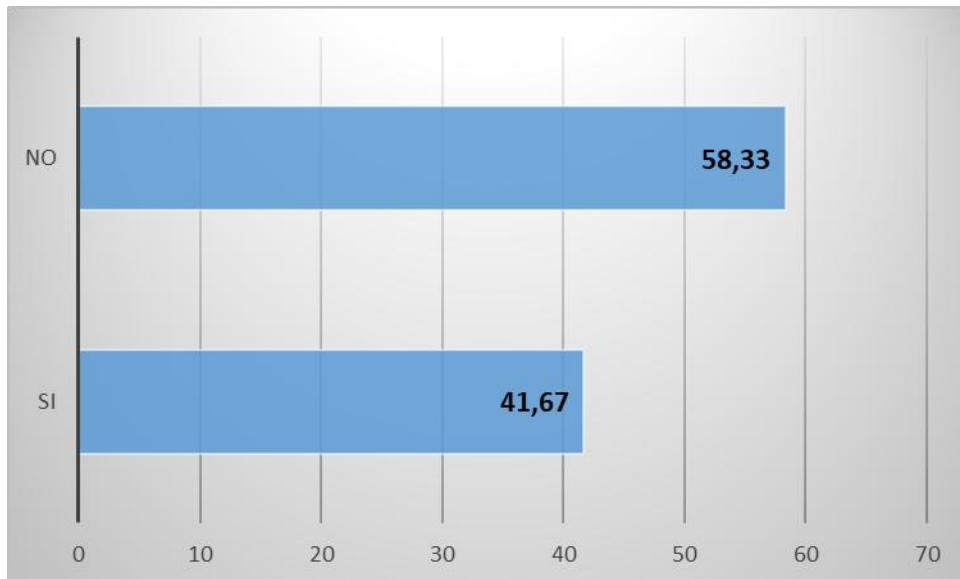


Figura 32. Incorporación de equipos y tecnologías de última generación

Los resultados evidencian una percepción predominante negativa respecto a la modernización tecnológica de la cooperativa. El 58,33 % de los encuestados considera que no se han incorporado equipos ni tecnologías de última generación, frente a un 41,67 % que percibe avances en este ámbito. La diferencia de 16,66 puntos porcentuales refleja una brecha significativa en la percepción tecnológica. La mayoría de los usuarios no identifica mejoras tecnológicas sustanciales, lo que sugiere una desconexión entre las expectativas de modernización y los esfuerzos percibidos por la cooperativa. Esta situación plantea un riesgo para la competitividad institucional.

Tangibilidad

Tabla 38. La comodidad y atractivo estético de instalaciones de la cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente de acuerdo	72	18,75
De acuerdo	160	41,67
Neutro	96	25,00
Desacuerdo un poco	40	10,42
Desacuerdo totalmente	16	4,17
Total	384	100,00

Figura 33 da a conocer el punto de vista de los usuarios en relación con la comodidad y lo agradable a la vista que son las instalaciones. Este componente representa la forma en que se percibe el ambiente físico y cómo este afecta la experiencia del servicio

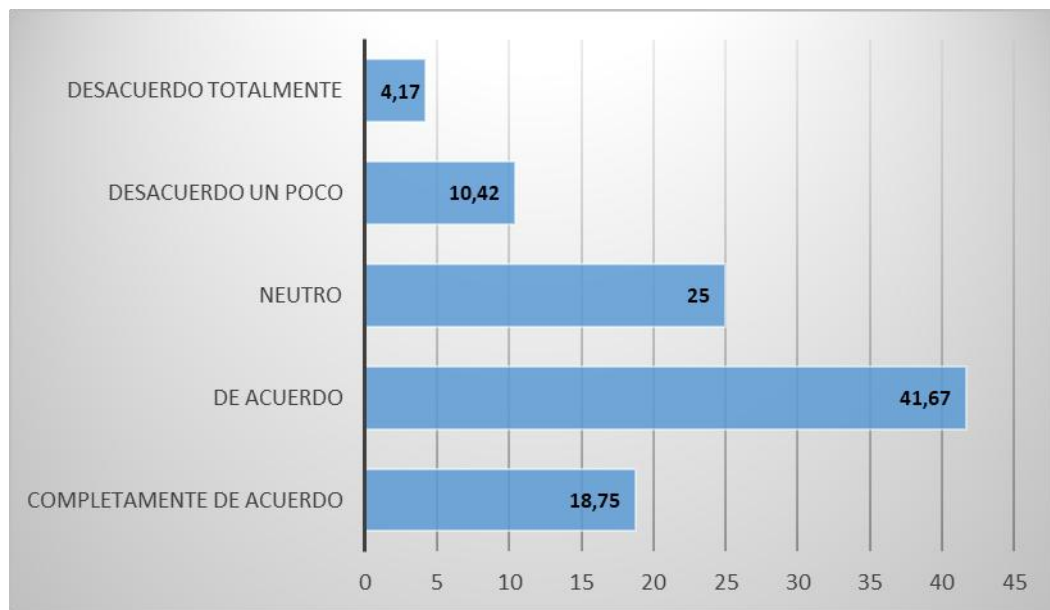


Figura 33. Comodidad y atractivo estético de la cooperativa.

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la comodidad y atractivo de las instalaciones de la cooperativa. Un 60,42 % de los encuestados expreso conformidad, mientras que solo un 14,59 % manifestó alguna forma de desacuerdo. La opción "De acuerdo" fue la más seleccionada 41,67 %, y un 25 % adopto una posición neutral.

La valoración positiva sugiere que la cooperativa ha logrado consolidar un entorno físico agradable y funcional. La baja proporción de respuestas totalmente negativas

4,17 % refuerza esta impresión. Sin embargo, la postura neutral de un cuarto de los encuestados indica áreas con potencial de mejora.

4.1.17 Análisis de brechas

Esta sección examina la diferencia existente entre lo que los usuarios esperan del servicio de la cooperativa y lo que perciben realmente. En el diagrama de dispersión presentado se generó utilizando los promedios correspondientes a las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Este cálculo se realizó aplicando la siguiente fórmula matemática:

Becha = Promedio de percepción (PP) – Promedio de expectativas (PE) siendo PP el promedio de las percepciones registradas y PE el promedio de las expectativas expresadas por los encuestados.

Tabla 39.Análisis de brechas.

Dimensiones	Expectativa (PE)	Percepciones (PP)	Brecha (PP – PE)
Elementos tangibles	3,94	3,39	-0,55
Fiabilidad	3,95	3,52	-0,43
Capacidad de respuesta	3,90	3,22	-0,68
Empatía	3,80	3,20	-0,60
Seguridad	4,10	3,17	-0,93

En la Tabla 39 se presenta que las brechas son negativas lo que indica que las percepciones están por debajo de las expectativas. Las mayores diferencias absolutas se observan en las dimensiones de seguridad (-0,93) y capacidad de respuesta (-0,68) lo que señala que estas áreas presentan mayores deficiencias percibidas en comparación con lo esperado. Por otro lado, la dimensión con menor brecha es fiabilidad (-0,43) que, aunque sigue siendo negativa muestra una menor discrepancia entre expectativa y percepción.

4.1.17.1 Diferencias entre expectativas y percepciones del usuario

Figura 34 hace referencia a la comparación entre expectativas y percepciones de los usuarios en relación a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL

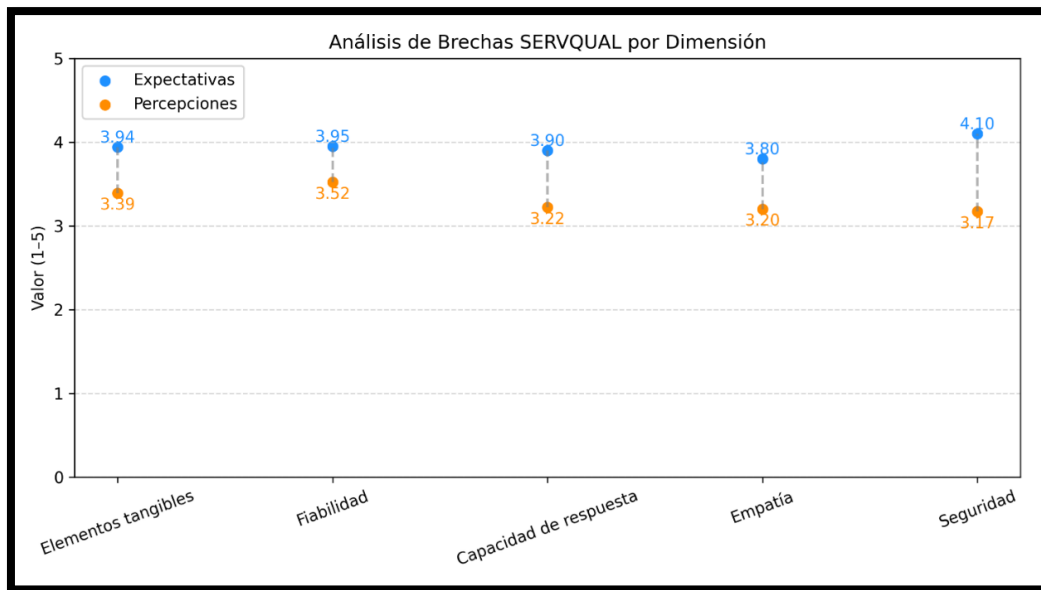


Figura 34. Análisis SERVQUAL

En la figura 35 muestra que en las dimensiones evaluadas las percepciones se reflejan en resultados negativos. Las mayores discrepancias en términos absolutos se presentan en las dimensiones de [-0,93] y [0,68] respectivamente.

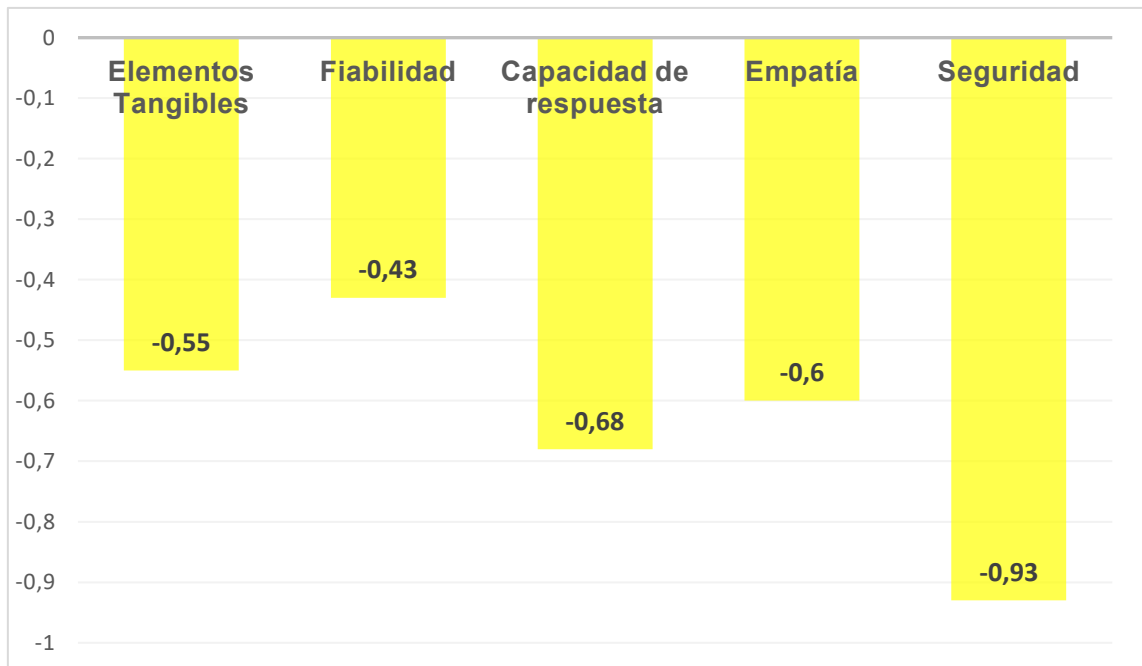


Figura 35. Dimensiones Evaluadas.

4.1.18 Plan de mejora en la gestión de transporte y la calidad del servicio de la cooperativa Interprovincial San Cristóbal

4.1.18.1 Deficiencias en el servicio brindado

En la tabla 40 indica las principales deficiencias identificadas en el servicio, utilizando las dimensiones del modelo SERVQUAL como marco de referencia, facilitando así la determinación de las áreas que requieren intervención urgente.

Tabla 40. Clasificación de problemas de acuerdo con las dimensiones.

Número	Problema	Clasificación
1	Seguridad del servicio y atención al cliente afectando la confianza y satisfacción de los usuarios.	Seguridad
2	Deficiencias en atención y en efectividad de canales de comunicación.	Capacidad de respuesta
3	Trato personal, atención y canales de comunicación.	Empatía
4	Condición de unidades, presentación del personal, incorporación de tecnologías.	Elementos tangibles
5	Inestabilidad en la percepción del servicio los usuarios no confían sobre puntualidad y de calidad uniforme.	Fiabilidad

4.1.18.2 Formato de inspección diaria de las unidades

El propósito de este formato es asegurar la seguridad y el correcto funcionamiento de la unidad de transporte a través de un control diario. En este registro, se comprueban las condiciones externas y mecánicas del autobús antes de que salga. Esto posibilita la detección anticipada de potenciales averías o problemas que puedan poner en riesgo tanto el funcionamiento del vehículo como la seguridad de los pasajeros y el conductor.

REVISIÓN DIARIA DE AUTOBÚS



Fecha: _____

Hora de revisión: _____

Nro. Unidad: _____

Hora de salida: _____

Revisión Exterior

Detalle	Verificado	Observaciones
Neumáticos	Presión / desgaste	
Luces frontales	Altas / Medias /bajas	
Luces laterales	Sí / No	
Luces de freno	Sí / No	
Luces de reversa	Sí / No	
Luces direccionales	Sí / No	
Retrovisores, Espejos	Sí / No	
Puertas abren y cierran	Sí / No	

Revisión Mecánica

Detalle	Verificado	Observaciones
Nivel de aceite del motor	Máximo/ Mínimo	
Nivel de refrigerante	Máximo / Mínimo	
Líquido hidráulico	Máximo / Mínimo	
Frenos	Sí/ No	
Batería y conexiones	Sí / No	
Llantas de repuesto	Sí/ No	

4.1.18.3 Capacitación a conductores

Implementar programas periódicos de formación en seguridad vial y protocolos de emergencia para conductores.

Para mejorar la seguridad vial, el enfoque del conductor y la ayuda rápida, se lanzará una iniciativa de entrenamiento del conductor el esquema comprende seis secciones basadas en temas creadas durante una semana, con charlas de una hora con horarios de la mañana o tarde para alentar la asistencia, con el fin de mejorar un servicio de transporte más seguro, efectivo y responsable.

Tabla 41. Cronograma de capacitación para conductores

Nro.	Tema	Días	Horarios	Costo Estimado
1	Normativas de seguridad vial y conducción.	Lunes	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	Honorarios del capacitador 30/hora 12 horas x 30\$ = 360\$
2	Técnicas de manejo en condiciones complejas.	Martes	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	Materiales de capacitación 4\$ por persona 60 x 4 = 240\$
3	Manejo de emergencias.	Miércoles	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	Alquiler de sala 15/hora 15\$ * 12 horas = 180\$
4	Conducción y trato al usuario.	Jueves	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	Refrigerio 2.50 por persona/día 60 x 2.50 x 6 = 900\$
5	Manejo de herramientas tecnológicas.	Viernes	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	Equipos 50\$ x 6 = 300\$
6	Conciencia en seguridad vial.	Sábado	9:00 a 10:00 / 15:00 a 16:00	TOTAL: 1980\$

El programa de capacitación para conductores tiene como finalidad fortalecer las competencias técnicas, humanas y operativas de los conductores a través de temas fundamentales ayudando a garantizar un buen servicio de transporte.

Tabla 42. Temas y contextualización de la capacitación a conductores

Tema	Contextualización
Normativas de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> La actualización del reglamento nacional de tránsito ayuda a garantizar seguridad y responsabilidad abordando puntos clave como son límites de velocidad, tipo de vía, señales de tránsito.
Técnicas de manejo en condiciones complejas.	<ul style="list-style-type: none"> Con el fin de orientar al conductor para que enfrente situaciones de cambios climáticos como son lluvia, neblina en carreteras de mal estado y a la vez derrumbes, desvíos para garantizar la seguridad del conductor y de los usuarios.
Manejo de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> Es vital que todo conductor debe estar preparado para actuar con rapidez y de la mejor manera dando seguridad y eficacia llevando un protocolo de actuación en caso de accidentes.
Conducción y trato al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> El conductor no es solo responsable de conducir con seguridad sino también de llevar a cabo la

Tema	Contextualización
<p>Manejo de herramientas tecnológicas.</p> <p>Conciencia en seguridad vial.</p>	<p>comunicación y el comportamiento profesional ante los pasajeros</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tecnología a bordo es fundamental para garantizar dicho cumplimiento de rutas, instruyendo el uso correcto del GPS para seguir rutas autorizadas. • La seguridad no debe ser concebida únicamente como una regla externa, sino como un valor que forma parte del rol profesional ayudándonos a construir una cultura sólida cultura de seguridad mediante situaciones reales de accidentes provocados por negligencia.

4.1.18.4 Instalación de cámaras de seguridad

Implementar sistemas de vigilancia en las unidades para monitorear comportamientos y actuar ante incidentes. Con el fin de fortalecer la seguridad y garantizar la efectividad del comportamiento interno en los autobuses se propone implementar el sistema de vigilancia que permite garantizar eficiencia al momento de actuar ante incidentes y así se reforzará en control operativo con el fin de brindar confianza a los usuarios.


 <p>Hikvision Mobile Series</p>	<p style="text-align: center;">Caracterización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cámara diseñada específicamente para autobuses en movimiento. • Con una excelente calidad de imagen (Full HD) • Visión nocturna y antivibración • Sistema DVR con conexión 4G y GPS en localización y visualización en tiempo real. • Existe gran soporte técnico en Ecuador.
--	---

Figura 36. Cámara de seguridad

4.1.18.5 Centro de atención al cliente activo

¿Qué es WhatsApp Business?

Es una aplicación gratuita creada por meta que ayuda a facilitar a empresas la comunicación rápida, organizada y profesional con sus clientes a través de WhatsApp. Viene equipada con herramientas específicas para negocios, como perfiles empresariales, respuestas automáticas, catálogos de productos y etiquetas para ayudar a gestionar las conversaciones.

4.1.18.5.1 Proceso de instalación y configuración del perfil en WhatsApp Business

En la tabla 43 se describe el paso a paso del proceso de instalación y configuración del perfil que se generará para beneficio de la cooperativa a través de WhatsApp Business, permitiéndonos que la cooperativa en el sector de viajes y transporte cree su identidad de manera digital en la plataforma, con información clave como es horarios, atención y así estableciendo el número telefónico el cuál ayudará para la comunicación con los usuarios que necesiten del servicio.

Tabla 43. Instalación y configuración de WhatsApp Business



Imagen	Indicaciones
	<ul style="list-style-type: none">• Instalar aplicación por medio de Play Store en Android o iPhone en App Store• Ingresar nacionalidad y número telefónico que será usado como herramienta de comunicación en beneficio.• Se crea el perfil de la empresa poniendo el nombre• Selecciona la categoría de su empresa para amosstrar en el perfil en el caso es "viajes y transporte"

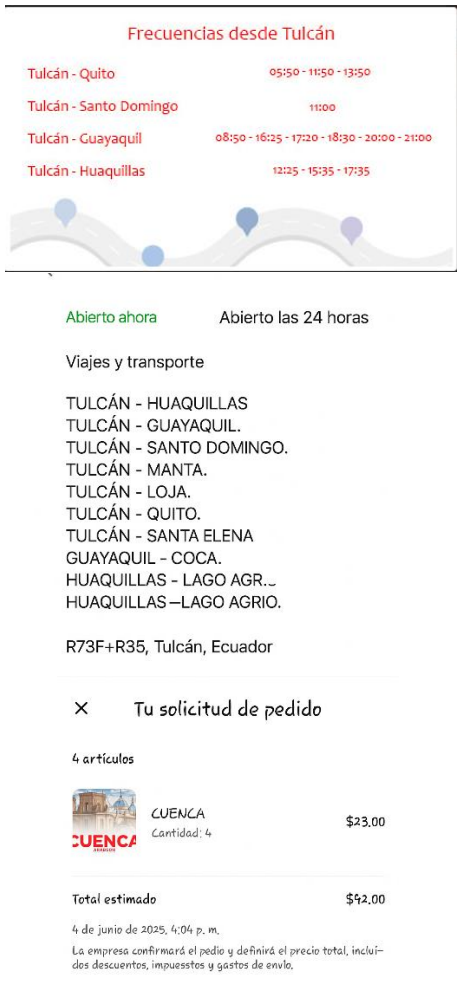



Imagen	Indicaciones
 <p>The screenshot shows the 'Seleccionar el horario' (Select hours) screen in WhatsApp Business. It lists days from Domingo to Sábado with toggle switches, all of which are currently turned on. Below this is the 'Más maneras de encontrarte' (More ways to find you) section, which includes a 'Dirección o región' (Address or region) field with a placeholder 'Añade una dirección o región', an unchecked checkbox for 'Mi empresa no tiene una ubicación física', and a 'Sitio web' (Website) field with a placeholder 'https://'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se selecciona el horario en el cual se estará habilitado • WhatsApp Business ayuda a que las personas también puedan encontrarte otras maneras poniendo la dirección y adicionalmente poniendo el sitio web

4.1.19 Perfil de la cooperativa en WhatsApp Business

En la tabla 44 indica como estará presentado el perfil de la cooperativa una vez configurado, desde el punto de vista del usuario al momento que comience el chat, se detalla lo que ofrece como cooperativa sus horarios, orígenes, destinos llevando esto a tener un catálogo de servicio con precios y la opción de seleccionar cuantos boletos desea pagando a través de transferencia.

Tabla 44. Perfil de la cooperativa en WhatsApp Business

Imagen	Descripción
 <p>The screenshot shows the WhatsApp Business profile for 'Cooperativa San Cristóbal'. At the top is a profile picture of a landscape with a circular logo. Below it, the name 'Cooperativa San Cristóbal' and the phone number '+593 98 216 9546' are displayed. There are four action buttons: 'Llamar', 'Catálogo', 'Compartir', and 'Buscar'. Below these is a 'Catálogo' section with a 'Ver todos >' link. The catalog items are represented by small images with text labels: 'CUENCA INTA ELEI MANTA', 'DRTOVIEJO TDOMINGC', and 'LOJA'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil que encontrara el usuario al ingresar al chat.

Imagen	Descripción						
 <p>Frecuencias desde Tulcán</p> <p>Tulcán - Quito 05:50 - 11:50 - 13:50 Tulcán - Santo Domingo 11:00 Tulcán - Guayaquil 08:50 - 16:25 - 17:20 - 18:30 - 20:00 - 21:00 Tulcán - Huaquillas 12:25 - 15:35 - 17:35</p> <p>Abierto ahora Abierto las 24 horas</p> <p>Viajes y transporte</p> <p>TULCÁN - HUAQUILLAS TULCÁN - GUAYAQUIL. TULCÁN - SANTO DOMINGO. TULCÁN - MANTA. TULCÁN - LOJA. TULCÁN - QUITO. TULCÁN - SANTA ELENA GUAYAQUIL - COCA. HUAQUILLAS - LAGO AGR... HUAQUILLAS -LAGO AGRIO.</p> <p>R73F+R35, Tulcán, Ecuador</p> <p>X Tu solicitud de pedido</p> <p>4 artículos</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>CUENCA Cantidad: 4</td> <td>\$23,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total estimado</td> <td>\$92,00</td> </tr> </table> <p>4 de junio de 2025, 4:04 p. m. La empresa confirmará el pedido y definirá el precio total, incluidos descuentos, impuestos y gastos de envío.</p>		CUENCA Cantidad: 4	\$23,00	Total estimado		\$92,00	<ul style="list-style-type: none"> Horarios de atención en los cuales se les puede escribir y serán atendidos los usuarios como también el origen y destino al cual ofrece el servicio Catálogo de la cooperativa para observar el precio del destino que desea abordar el usuario y a su vez solicitar el pedido de cuantos boletos desea adquirir. Solicitud del pedido amostrando el total estimado a pagar en dólares por medio de transferencia.
	CUENCA Cantidad: 4	\$23,00					
Total estimado		\$92,00					

4.1.20 Capacitación en atención al cliente

Conductores y personal operativo en habilidades de comunicación, empatía y solución de conflictos.

Conforme se presenta en la Tabla 45, el programa de capacitación para conductores y personal operativo se organiza mediante talleres especializados de lunes a jueves, con dedicación de una hora diaria. Esta iniciativa formativa busca potenciar las competencias interpersonales del equipo a través del desarrollo de habilidades comunicativas, capacidad empática, estrategias de resolución de conflictos y mejora de las relaciones humanas, contribuyendo así al fortalecimiento del desempeño laboral y la excelencia del servicio.

Tabla 45. Cronograma de capacitación para personal operativo

Nro.	Tema	Días	Horarios	Costo Estimado
1	Introducción	Lunes	10:00 a 11:00 o 15:00 a 16:00	Honorarios del capacitador 30/hora 8 horas x 30\$ = 240\$
2	Interacción eficaz	Martes	10:00 a 11:00 o 15:00 a 16:00	
3	Empatía y trato humano	Miércoles	10:00 a 11:00 o 15:00 a 16:00	Materiales de capacitación 4\$ por persona 30 x 4 = 120\$
				Alquiler de sala 15/hora 15\$ * 8 horas = 120\$
4	Resolución de desacuerdos	Jueves	10:00 a 11:00 o 15:00 a 16:00	Refrigerio 2.50 por persona/día 30 x 2.50 x 4 = 300\$
				Equipos 50\$ x 4 = 200\$
				TOTAL: 980\$

La tabla 46 presenta los temas clave y su contextualización para la capacitación dirigida a personal operativo. Su objetivo es fortalecer la calidad del servicio a través de una atención efectiva, empática y profesional, que permita una comunicación adecuada con los usuarios y la correcta gestión de posibles conflictos durante el servicio del transporte.

Tabla 46. Temas y contextualización de la capacitación a personal operativo

Tema	Contextualización
<ul style="list-style-type: none"> Introducción 	<ul style="list-style-type: none"> En el día a día y cuando el usuario utiliza el servicio se da cuenta de forma inmediata la calidad y al mismo tiempo de la manera en la cual son atendidos, es la forma en la que se escucha, se responde y se ayuda aquellas personas que confían en el servicio de la cooperativa.
<ul style="list-style-type: none"> Interacción eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> Ante un usuario no solo se escucha, sino que se debe entender con atención qué es lo que en realidad necesita, escuchar atentamente el lenguaje verbal, ver la forma en cómo se expresa con el cuerpo llegando a comunicar o transmitir información importante para los dos.
<ul style="list-style-type: none"> Empatía y trato humano 	<ul style="list-style-type: none"> En el servicio del transporte los conductores y el personal operativo llevan a cabo su trabajo estando en contacto de manera directa con las diferentes clases de usuarios. Haciéndonos entender que no solo es relevante el saber

Tema	Contextualización
<ul style="list-style-type: none"> Resolución de desacuerdos 	<p>manejar el autobús sino ofrecer un trato humano, empático y respetuoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> En atención al cliente se trabaja especialmente en el transporte que es frecuente contar con conflictos como pasajeros que están molestos, reclamos o retrasos, esto ayuda a identificar y manejar de mejor manera las circunstancias de manera profesional

4.1.21 Protocolo de contingencia

Establecer procedimientos rápidos ante inconformidades por parte de usuarios con el fin de que se realice un procedimiento ágil y efectivo al momento de atender, registrar y resolver quejas por parte de los usuarios en la compra, pérdida o error de los boletos.

La siguiente tabla 47 identifica algunos escenarios comunes que pueden generar quejas o insatisfacción por parte de los usuarios del servicio de transporte. Reconoce estas situaciones permite al personal operativo prepararse para responder de manera adecuada, empática y profesional, mejorando las experiencias del cliente y fortaleciendo la imagen de la cooperativa.

Tabla 47. Posibles motivos de inconformidades relacionados con el servicio brindado

Escenarios probables de reclamo o insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> Cambio de horario Pérdida de boleto El autobús no se presento Modificación de asiento Trato insatisfecho por el personal

La tabla 48 expone el procedimiento establecido para la atención de quejas realizados por los usuarios en boletería. En ella se detallan los aspectos esenciales del proceso, incluyendo el plazo para presentar el reclamo, la información requerida para identificar al usuario, los métodos de verificación y las acciones de resolución inmediata según cada caso. Este protocolo tiene como objetivo brindar una respuesta ágil, eficaz y centrada en la satisfacción del cliente

Tabla 48. Pasos para el registro y resolución de quejas

Sección	Descripción
Reclamo en boletería	1. El usuario va a disponer de un plazo de 10 minutos después del hecho ocurrido.
Información del usuario	1. Nombres completos 2. Número de identidad 3. Número de boleto 4. Fecha y hora del viaje 5. Nro. del autobús 6. Descripción breve del reclamo
Verificación	1. Revisión en el sistema 2. Evidencia presentada por el usuario: fotos, mensajes, comprobantes, audios.
Resolución Inmediata	1. Pérdida de boleto: verificación de identidad y ayudar a generar el mismo boleto ya antes comprado. 2. Trato inadecuado: Disculpas formales y compensación por haber pasado mal. 3. Modificación de asiento: brindando la comodidad del usuario para que se sienta a gusto. 4. Cambio de horario: Para facilitar al usuario y se sienta conforme y se ajuste a sus necesidades de tiempo. 5. El autobús no se presentó: Reubicación en otro autobús de la cooperativa.

En la figura 37 formato que se presenta a continuación es uno de los protocolos de contingencia creados para la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal. La meta es registrar de forma organizada y rápida las peticiones o quejas realizadas por los clientes del servicio de transporte, con el propósito de asegurar una asistencia eficaz, transparente y al momento ante cualquier eventualidad que suceda durante el trayecto.



COOPERATIVA INTERPROVINCIAL SAN CRISTÓBAL

Protocolos de contingencia

Solicitudes rápidas por parte de usuarios que utilizan nuestro servicio

Nombres completos: _____

Número de identidad: _____

Número de boleto: _____

Fecha y hora del destino: _____

Nro. de autobús: _____

Origen: _____

Destino: _____

DESCRIPCIÓN BREVE DEL RECLAMO: _____

Figura 37. Hoja de reclamo

Encuestas rápidas para usuarios: Aplicación de encuestas inmediatas para dar respuesta oportuna a sus comentarios.

Tabla 49. Encuesta inmediata para la evaluación del servicio

Pregunta	Respuesta
¿El autobús salió a tiempo?	Sí/No
¿El trato del personal fue cordial?	Sí/No
¿El asiento era cómodo?	Sí/No
¿Se siente seguro(a) en el viaje?	Sí/No
¿El autobús llegó a tiempo al destino?	Sí/No
¿Volvería a viajar con nosotros?	Sí/No
¿Tiene alguna sugerencia o comentario?	Campo abierto

4.1.22 Código QR para evaluación del servicio

En la figura 38 el código QR que aparece a continuación da acceso a un breve cuestionario cuyo propósito es valorar la calidad del servicio brindado por la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal. Esta herramienta digital ayuda a recopilar sugerencias y opiniones, lo que favorece la mejora constante del servicio de transporte.

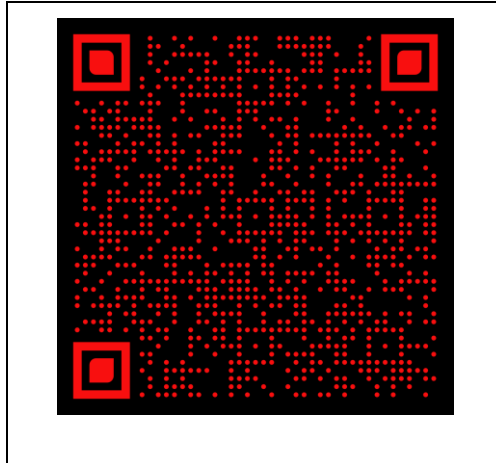


Figura 38. Encuesta rápida para usuarios

4.1.23 Código QR informativo de rutas y horarios

En la figura 39 este código QR lleva al usuario a un manual informativo que especifica las rutas, los destinos y los horarios disponibles. Su implementación persigue brindar un acceso a la información más eficiente y actualizado, mejorando así la comunicación entre los pasajeros y la cooperativa.



Figura 39. Manual informativo de rutas

4.1.24 Cumplimiento estricto de horarios y rutas

Cumplimiento estricto de horarios y rutas: Fortalecer el seguimiento en tiempo real para evitar retrasos y desvíos injustificados.

Para aplicar el cumplimiento estricto de horarios y rutas en la Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal, y así mejorar la gestión del transporte y la calidad del servicio, se pueden implementar varias estrategias combinadas.

Tabla 50. Cumplimiento estricto de horarios y rutas.

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS/MÉTODOS	FRECUENCIA
Sistema de monitoreo GPS	Rastreo en tiempo real de ubicación y cumplimiento de rutas	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos GPS por unidad. • Registro automático de horarios de salida y llegada. • Alertas automáticas de cuando un vehículo se desvía de la ruta establecida. 	24/7
Puntos de control Físicos	Checkpoints obligatorios para registro de paso	<ul style="list-style-type: none"> • Terminales de origen y destino. • Paradas intermedias obligatorias. • Peajes 	Cada viaje
Aplicación móvil para conductores	App obligatoria para registro de actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar inicio y fin de cada viaje con ubicación y foto. • Reportar cualquier novedad o retraso. • Enviar notificaciones. • Primera Falta: Advertencia verbal • Segunda Falta: Advertencia escrita. 	Cada viaje
Sistema de penalizaciones	Implementa un esquema de consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Tercera Falta: Descuento salarial • Faltas reiteradas: Suspensión temporal • Casos Graves: Despido • Inspectores que aborden las unidades sin previo aviso. 	Según incidencias
Auditorías Sorpresa	Realizar verificaciones aleatorias	<ul style="list-style-type: none"> • Control de velocidad y tiempo de recorrido. • Verificación de cumplimiento de paradas establecidas 	2 veces al mes
Incentivos por cumplimiento	Motivar el buen desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos mensuales por puntualidad perfecta. • Reconocimientos públicos al conductor del mes. • Mas días de descanso como premio. 	Mensual

4.1.25 Seguimiento y Evaluación Continua de la calidad de servicio e indicadores

Acciones:

- Auditorías trimestrales de calidad de servicio.
- Análisis de indicadores clave: Seguridad, puntualidad, quejas resueltas, satisfacción del cliente.

Tabla 51. Auditorias Trimestrales.

Elemento	Descripción
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio cada 3 meses para tomar decisiones basadas en datos.
Frecuencia	Trimestral
Componentes evaluados	Seguridad, puntualidad, quejas resueltas, satisfacción del cliente
Responsables	Equipo de calidad / Dirección
Resultados esperados	Planes de acción correctivos, mejora continua

Tabla 52. Indicador -Seguridad.

Aspecto	Detalle
Qué se mide	Accidentes, cumplimiento de protocolos, mantenimiento preventivo/correctivo
Fuentes de información	Reportes de conductores, bitácoras de mantenimiento, supervisiones
Meta esperada	Cero accidentes evitables, 100% de unidades mantenidas según cronograma

Tabla 53. Indicador - Puntualidad

Aspecto	Detalle
Qué se mide	Porcentaje de salidas/llegadas a tiempo, causas de retraso
Fuentes de información	Registro de salidas/llegadas, reportes de ruta
Meta esperada	95% de puntualidad mensual

Tabla 54. Indicador - Quejas Resueltas.

Aspecto	Detalle
Qué se mide	Quejas recibidas y resueltas, tiempo de resolución.
Fuentes de información	Plataforma de atención, libro de quejas
Meta esperada	100% de quejas resueltas en 5 días hábiles

Tabla 55. Indicador - Satisfacción del Cliente.

Aspecto	Detalle
Qué se mide	Nivel de satisfacción (escala 1–5), comentarios frecuentes
Fuentes de información	Encuestas físicas o digitales, redes sociales
Meta esperada	Calificación promedio ≥ 4.0

Tabla 56. Informe Mensual al Equipo Directivo.

Aspecto	Detalle
Resumen Ejecutivo	Principales hallazgos del mes
Indicadores del mes	Datos de seguridad, puntualidad, quejas y satisfacción
Alertas Críticas	Problemas que requieren intervención inmediata
Recomendaciones	Propuestas de mejora (corto/mediano plazo)
Planes de Acción	Responsables, fechas límite, seguimiento de acciones anteriores

Tabla 57. Planes de Acción Correctivos.

Aspecto	Detalle
Problema identificado	Lo detectado en el informe mensual o auditoría
Responsable asignado	Nombre del encargado
Fecha límite	Fecha compromiso de ejecución
Recursos requeridos	Capacitación, insumos, mantenimiento, etc.
Seguimiento	Verificación en el siguiente informe mensual o auditoría trimestral

Tabla 58. Seguimiento y Evaluación.

Aspecto	Detalle
Revisión de cumplimiento	Evaluar si las acciones se cumplieron a tiempo
Retroalimentación al personal	Comentarios y sugerencias a conductores, ayudantes, administrativos
Reconocimiento	A unidades/equipos que cumplen o superan metas
Herramientas de seguimiento	Cuadro de control, indicadores comparativos, reuniones de evaluación.

4.1.26 Diseño de propuesta de la página web

El diseño de la página web para la Cooperativa de Transporte San Cristóbal se concibe como una herramienta clave de comunicación digital, enfocada en fortalecer la identidad de la marca y mejorar la experiencia del usuario. Basado en valores como la confianza, la conectividad y la disponibilidad, el sitio transmite profesionalismo, claridad y cercanía con los pasajeros. Su propuesta visual, que utiliza una paleta de colores rojo, blanco, alineada con la marca, combina funcionalidad y atractivo estético, facilitando la navegación y reforzando la percepción de calidad del servicio. Así, el diseño no solo informa, sino que también posiciona a la cooperativa como una entidad moderna, eficiente y comprometida con la transformación digital del transporte Interprovincial.



Figura 40. Portal web

La página web de la Cooperativa de Transporte San Cristóbal presenta una estructura clara y jerárquica, diseñada para facilitar la comprensión ágil de los servicios que ofrece la institución. En la parte superior se ubica un encabezado de color rojo intenso que incorpora el logotipo circular "SC" junto al nombre completo de la cooperativa, "Cooperativa San Cristóbal", acompañado del eslogan corporativo: "Viajar bien es viajar con San Cristóbal".

Debajo de este, un menú horizontal con las secciones Inicio, Quiénes Somos y Contáctanos proporciona una navegación sencilla e intuitiva.

Debajo del encabezado, un gran banner rojo resalta el nombre del servicio: "BUSES SAN CRISTÓBAL - TRANSPORTE INTERPROVINCIAL", estableciendo con claridad el propósito principal del sitio.

La propuesta visual se complementa con tres bloques rectangulares horizontales que comunican los pilares institucionales:

- Rojo: Experiencia y Confianza, acompañado del texto: "53 años de trayectoria nos respaldan: confianza y seguridad en cada viaje", resaltando su legado.
- Azul: Conectividad Nacional e Internacional, con el mensaje: "Conectamos al Ecuador y más allá con rutas nacionales e internacionales", enfatizando su amplia cobertura geográfica.
- Verde: Disponibilidad Total, con el lema: "Estamos a tu servicio 24 horas al día, los 7 días de la semana", reafirmando su compromiso de atención continua.
- En la sección central, bajo el título "Viajes Nacionales", se presenta el eslogan: "Todo el Ecuador en una sola ruta" junto con la invitación: "Selecciona el inicio de tu aventura". Esta sección incorpora tres botones con íconos representativos que permiten filtrar por región: Sierra, Costa y Oriente, optimizando la experiencia de navegación del usuario.
- Finalmente, un botón rojo con el texto "Viajes Internacionales" se acompaña del lema: "Conectando fronteras, uniendo culturas", invitando al usuario a explorar los servicios.

La sección "Conoce nuestra historia" ofrece a los usuarios una mirada profunda al legado, los valores y el recorrido de la Cooperativa San Cristóbal desde que se fundó en 1971. Al resaltar su origen en Tulcán, su dedicación a la seguridad y la calidad del servicio, así como su misión institucional, esta sección establece una conexión de confianza desde el primer momento en que los visitantes acceden al sitio. Más que solo informar, este espacio refuerza la seguridad de los usuarios, permitiéndoles conocer a quienes están detrás de su transporte y las razones por las que pueden confiar en la cooperativa.



Figura 41. Información, misión y visión

La sección "Contáctanos" es un elemento clave en el sitio web de la Cooperativa San Cristóbal, ya que permite a los usuarios acceder de manera rápida y clara a la información sobre todas las oficinas de boletería y encomiendas. Cada punto de contacto ofrece detalles sobre su ubicación, número de teléfono y tipo de servicio, lo que mejora la experiencia del usuario.

El diseño bien organizado de esta sección refuerza la imagen de transparencia y eficiencia de la cooperativa, asegurando que los pasajeros puedan recibir asistencia en cualquier momento y desde cualquier lugar. Así, el contacto físico se convierte en una experiencia digital que es accesible, confiable y cercana, alineándose con las necesidades actuales de comunicación y atención al cliente.

SC COOPERATIVA SAN CRISTÓBAL
"Viajar bien es viajar con San Cristóbal"

Inicio Quiénes Somos Contáctanos

Contáctanos

<p>Tulcán - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Av. Veintimilla y Juan Ramón Arellano</p> <p>Ubicación: Terminal Terrestre de Tulcán</p> <p>Boletería: 0958851254</p> <p>Encomiendas: 0984810656</p>	<p>Tulcán - LUBRICADORA</p> <p>Dirección: Av. Veintimilla y Alejandro R. Mera</p> <p>Ubicación: Sede de la Cooperativa</p> <p>Contacto: 0984810656</p>	<p>Tulcán - Centro - ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Av. Rafael Arellano y Roberto Sierra</p> <p>Ubicación: Centro de Tulcán</p> <p>Contacto: 0980558365</p>
<p>San Gabriel - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Panamericana y Calle Los Rios</p> <p>Contacto: 0983161581</p>	<p>Ibarra - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Víctor Mideros y Raúl Montalvo</p> <p>Ubicación: Víctor Mideros y Raúl Montalvo</p> <p>Contacto: 0995051175</p>	<p>Ibarra Terminal - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Terminal Terrestre de Ibarra</p> <p>Contacto: 098 623 2178</p>
<p>Otavalo - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Av. Las Corazas y Juan de Albarracín</p> <p>Contactos: 0984810672 - 0959652457</p>	<p>Sangolquí - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Av. General Enriquez entre Bahía de Caráquez y Jipijaja</p> <p>Ubicación: Frente a la Academia de Guerra</p> <p>Contacto: 099 040 1269</p>	<p>Tabacundo - BOLETERÍA Y ENCOMIENDAS</p> <p>Dirección: Av. Eloy Alfaro</p> <p>Ubicación: La "Y" de Tabacundo</p> <p>Contacto: 0984810672</p>

Figura 42. Contactos por sucursal

La página de inicio del sitio web, está diseñada para facilitar la selección de rutas y destinos de manera clara e intuitiva.

En la parte superior, el título "Viajes Nacionales" y el subtítulo "Todo el Ecuador en una sola ruta" destacan como el objetivo principal del sitio.

El usuario puede elegir su tipo de viaje mediante tres botones que representan las regiones del país (Sierra – Costa – Oriente).

Un botón central, acompañado de la frase "Conectando fronteras, uniendo culturas", permite acceder a Viajes Internacionales para seleccionar la ruta que cumplen fuera del país.

En la parte inferior, bajo el texto "Selecciona ciudad de origen", el usuario puede elegir su punto de partida entre varias ciudades. El conjunto, la interfaz guía al usuario paso a paso, desde la selección del tipo de viaje hasta la ciudad de origen, ofreciendo una experiencia simple y rápida



Figura 43. Cotización en el portal web

Debajo de los botones regionales se encuentra una sección dedicada a los viajes internacionales, donde se muestra el texto en color rojo "Conectando fronteras, Uniendo culturas", seguido de un botón rojo más ancho que incluye un icono de globo terrestre y el texto "Viajes Internacionales", ofreciendo a los usuarios la opción de explorar destinos fuera del país.

Más abajo, se presenta la instrucción "Selecciona ciudad de destino" en color gris medio, centrada y de tamaño mediano. Debajo de esta, se ubican varios botones rectangulares pequeños de color negro o gris oscuro con texto blanco, dispuestos en filas horizontales, que representan las diferentes ciudades de destino disponibles dentro del país.



Figura 44. Adquisición de boletos en el portal web

Sección: Tarjeta de horario y compra del boleto

En la zona inferior de la página se ubica que una tarjeta rectangular destacada, delimitada por un borde rojo y esquinas redondeadas, que actúa como el bloque informativo principal donde se presentan los detalles del viaje seleccionado.

Su diseño limpio, con un amplio espacio en blanco, favorece una lectura clara y ordenada de los datos más importantes: horario de salida, tarifa y opción de compra.

En la parte superior de la tarjeta se muestra un icono de reloj o despertador, seguido del horario en letras grandes, negritas y de color oscuro, destacando así la hora de salida como el elemento central de la información y el primer punto que capta la atención del usuario.

Debajo del horario, se encuentra una línea informativa acompañada de un ícono verde de dinero y el texto "Tarifa". El color verde y el símbolo monetario refuerzan la idea de costo o pago, comunicando de manera directa y visualmente agradable el precio del pasaje correspondiente a la ruta seleccionada.

En la parte inferior de la tarjeta se ubica un botón verde brillante, que ocupa casi todo el ancho del recuadro. En su centro, en letras blancas y mayúsculas, se lee el texto "COMPRAR POR WHATSAPP". Este elemento funciona como el llamado a la acción principal de la página, invitando al usuario a finalizar la compra o realizar la

reserva del boleto mediante la aplicación de mensajería WhatsApp. El color verde no solo alude al estilo característico de la plataforma, sino que también destaca visualmente entre los demás elementos de la interfaz, guiando de forma natural al usuario hacia el siguiente paso del proceso de compra.

Al hacer clic, el botón redirige o abre una conversación directa con el servicio de atención o ventas de la cooperativa, donde el cliente puede confirmar su viaje, efectuar el pago o resolver inquietudes relacionadas con su reserva.



Figura 45. Reservación

4.2 DISCUSIÓN

La presente discusión se desarrolla a partir de los resultados obtenidos en la investigación sobre la gestión de transporte y la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal, y se contrasta exclusivamente con los antecedentes investigativos revisados, sin recurrir al marco teórico. El análisis se estructura conforme a los objetivos planteados, permitiendo comparar los hallazgos del estudio con investigaciones previas realizadas en contextos similares del sector transporte.

Los resultados del objetivo 1 evidencian que la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal cuenta con una amplia cobertura de rutas Interprovinciales, una flota vehicular significativa y personal operativo distribuido de acuerdo con las frecuencias autorizadas. Sin embargo, se identifican deficiencias relacionadas con el control operativo, el mantenimiento preventivo de las unidades, la puntualidad en los horarios y la gestión de la información hacia los usuarios.

Estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Tapia y Jácome (2024), quienes en su estudio sobre la Cooperativa Expreso Tulcán identificaron una gestión de transporte con falencias operativas que incidían directamente en la percepción negativa del servicio por parte de los usuarios. De manera similar, Quinto y Osorio (2024) concluyen que una administración deficiente del transporte público genera bajo rendimiento operativo y afecta la sostenibilidad financiera de las organizaciones.

Asimismo, los resultados coinciden con Minta y Feijo (2023), quienes sostienen que la gestión operativa y administrativa cumple un rol determinante en la calidad del servicio del transporte Interprovincial, evidenciando que las falencias en la planificación y el control interno repercuten directamente en la experiencia del usuario.

La medición de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL reflejó brechas negativas en todas sus dimensiones, lo que indica que las percepciones de los usuarios se encuentran por debajo de sus expectativas. Este resultado es consistente con los estudios realizados por Tapia y Jácome (2024), quienes obtuvieron valores inferiores al 50 % en la evaluación de SERVQUAL la calidad del servicio, evidenciando una baja satisfacción y escasa fidelización de los usuarios.

De igual forma, los resultados se relacionan con los hallazgos de Huamaní y Bejar (2022), quienes demostraron que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el transporte Interprovincial. En la presente investigación, las brechas negativas reflejan que la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa incide negativamente en la percepción y satisfacción de los pasajeros.

Por otro lado, Zambrano y Leandro (2023) identificaron que factores como la falta de información clara, deficiencias en la seguridad y problemas en la atención al usuario afectan de manera significativa la fiabilidad y la empatía del servicio. Estos aspectos también se evidencian en los resultados obtenidos en la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal, donde los usuarios manifestaron inconformidad respecto a la seguridad, la capacidad de respuesta y la comunicación.

El plan de mejora propuesto en la presente investigación se sustenta en las problemáticas identificadas y guarda coherencia con las soluciones planteadas en investigaciones previas. Batista (2020) señala que la evaluación continua de la calidad del servicio es un elemento clave para mejorar la competitividad y el desempeño de las organizaciones de transporte, lo cual respalda la necesidad de implementar acciones correctivas orientadas a la mejora continua.

De igual manera, Quinto y Osorio (2024) destacan que la capacitación del personal operativo y administrativo es fundamental para elevar la calidad del servicio y optimizar la gestión del transporte, aspecto que coincide con las propuestas planteadas para la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal.

Asimismo, los resultados del estudio se alinean con lo expuesto por Gaytan, Ulloa y Días (2020), quienes concluyen que la percepción del usuario es un instrumento clave para identificar áreas críticas del servicio y definir estrategias de mejora. En este sentido, la implementación de herramientas tecnológicas, programas de mantenimiento y mecanismos de control propuestos en esta investigación responden directamente a las brechas detectadas en la percepción del usuario.

Finalmente, los antecedentes revisados permiten afirmar que las acciones planteadas en el plan de mejora son pertinentes y viables, ya que responden a experiencias exitosas y recomendaciones derivadas de estudios similares, contribuyendo así a fortalecer la gestión de transporte y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La evaluación de la gestión del servicio llevada a cabo a través de observaciones directas y la información proporcionada por la cooperativa de transporte, muestra que, aunque existen reglamentos establecidos, la distribución de las unidades según la frecuencia no se está realizando de manera adecuada. Esta falta de atención afecta negativamente la eficiencia y la calidad del servicio que se ofrece.
- La gestión operativa enfrenta serios problemas en la planificación, ya que la mayoría de las unidades, tanto de doble piso como convencionales, no lograron alcanzar ni el 60% de cumplimiento de las rutas programadas. Esta situación pone de manifiesto las deficiencias, que no se ajustan del todo a la demanda actual de los pasajeros.
- La calidad del servicio se evaluó mediante un análisis de brechas utilizando el modelo SERVQUAL, y los resultados mostraron que todas las dimensiones presentan brechas negativas. Las áreas más preocupantes son seguridad (-0,93) y capacidad de respuesta (-0,68), ya que son las que más se alejan de las expectativas de los usuarios.
- El plan de mejora propuesto tiene un enfoque integral basado directamente en los resultados de la encuesta realizada. Este plan aborda de manera coordinada las cinco dimensiones donde se han identificado deficiencias según el modelo SERVQUAL. Que van desde la seguridad hasta los aspectos tangibles del servicio. Entre las estrategias destacadas se encuentran la implementación de programa de mantenimiento preventivo, la capacitación continua del personal operativo y administrativo, y la reconfiguración de rutas y horarios para mejorar la eficiencia del transporte.
- Las deficiencias identificadas en términos de seguridad y capacidad de respuesta subrayan la necesidad de fortalecer los procesos que aseguran una atención oportuna, segura y confiable. Esta percepción negativa se respalda en la opinión de los usuarios, de los cuales el 51.3 % considera que las unidades

no cumplen con las normas de seguridad vigentes, lo que impacta directamente en la confianza hacia el servicio.

- También incluye la integración de herramientas tecnológicas que ayuden a ofrecer un servicio más confiable, moderno y eficiente. Estas herramientas incluyen el uso de WhatsApp Business como canal de comunicación directa entre la empresa y los usuarios, así como la creación de un portal web que facilita la compra de boletos, la gestión de quejas y la distribución de información relevante sobre horarios, rutas y novedades del servicio.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es fundamental optimizar la organización operativa y la distribución de unidades, asegurando que las rutas y frecuencias se adapten a la demanda real de los pasajeros. Esto ayudará a reducir los tiempos de espera y a mejorar la eficiencia del servicio.
- Fortalecer los procesos internos de gestión y control al incorporar sistemas de monitoreo GPS que funcionen las 24 horas, los 7 días de la semana, así como establecer puntos de control físicos. Esto es crucial para asegurar que se cumplan rigurosamente las normas y el contrato de operación y para garantizar que las unidades sigan los horarios y rutas que se han establecido.
- Reforzar las estrategias y protocolos de seguridad a través de acciones preventivas, como la instalación de cámaras de vigilancia en las unidades y el mantenimiento regular de los vehículos. El objetivo es aumentar la confianza y mejorar la percepción de seguridad, que es la dimensión más delicada del estudio.
- Es fundamental dedicar recursos a la formación continua del personal, tanto operativo como administrativo, enfocándose especialmente en desarrollar habilidades relacionadas con la atención del usuario, la empatía y la capacidad de respuesta ante situaciones inesperadas. El plan de mejora incluye cronogramas de capacitación bien estructurados para fortalecer estas habilidades, fomentando una comunicación más cálida, eficiente y humana con los pasajeros.
- Se sugiere la incorporación de canales digitales que mejoran la interacción con los usuarios, como WhatsApp Business, para facilitar la recepción, gestión y seguimiento de quejas, sugerencias y quejas de manera rápida y transparente. Además, se recomienda establecer un protocolo de

contingencia con procedimientos claros que permitan registrar y resolver de manera oportuna las quejas que surjan en boletería o durante la operación.

- Se propone crea un sistema permanente de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio, basado en auditorías trimestrales. Este mecanismo permitirá monitorear indicadores claves (seguridad, puntualidad, resolución de quejas y satisfacción del usuario) asegurando que se apliquen de manera efectiva las acciones correctivas y se mantenga una mejora constante en la gestión del transporte.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, E. (2020). *economipedia.com*. Obtenido de Investigación de campo: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Baque, M., Espinoza, L., & Orrala, E. (2022). Servicio de atención al cliente y su incidencia en el desarrollo de la compañía de transporte Mixta CTM 24 de mayo. *RECIMUNDO: Revista Científica de la investigación y el Conocimiento*, 60-70.
- Batista. (2020). Procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio de Transportación masiva de pasajeros en la UEB de Transporte de Pasajeros y Cargas Generales Jesús Menéndez.
- Bravo. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019.
- Castañeda, S. (2022). *Blog del E-commerce*. Obtenido de Blog del E-commerce: <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/>
- Castro, E. (2022). Desafíos de la gestión de transporte y logística en pandemia. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 92.
- Chain, R. e. (2021). *Retos en Supply Chain - EAE Business School*. Obtenido de Retos en Supply Chain - EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/modelo-servqual-dimensiones-tener-cuenta/>
- Conductor. (2024). Obtenido de Hello Auto: <https://helloauto.com/es-es/glosario/conductor/#:~:text=Un%20conductor%20es%20la%20persona,carg o%20de%20los%20mandos%20adicionales.>
- De, Equipo:. (2014). *Qué es Frecuencia*. Obtenido de Enciclopedia Significados: <https://www.significados.com/frecuencia/>
- El rol de la empatía en la gestión empresarial – Corp4ness*. (s.f.). Obtenido de El rol de la empatía en la gestión empresarial – Corp4ness: <https://corp4ness.com/el-rol-de-la-empatia-en-la-gestion-empresarial/>
- Equipo editorial, E. (2021). Obtenido de <https://concepto.de/mantenimiento-preventivo/>

- FLOTEFI. (2022). *¿Qué es una flota de coches?* Obtenido de Flotefi: <https://www.flotefi.com/que-es-una-flota-de-coches/>
- Galán, A., Díaz, L., & Fábregas, J. (2023). Operación Logística Internacional para la importación de productos de China - Colombia . *Revista Venezolana de Gerencia RVG*,, 268-281.
- García, J. (2020). La imagen corporativa en una compañía de transporte pesado, Santo Domingo Ecuador. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín* , 30.
- Gaytan, K., Ulloa, B., & Días, S. (2020). CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO BASADO EN PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS.
- Grup, B. (1 de julio de 2024). *Logística Soyco*. Obtenido de Logística Soyco: <https://www.logisticasoyco.com/seguridad-en-la-logistica-y-el-transporte/>
- Hammond, M. (2023). *Hubspot.es*. Obtenido de Hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20es%20la%20medida%20en%20los%20consumidores%20experimentan%20al%20utilizar%20un%20determinado%20servicio.>
- Hernández, V. H. (2022). *Accses Medicina*. Obtenido de Diseño de estudios transversales: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,%20en%20un%20momento%20dado.>
- Huamaní, & Bejar. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.
- Kiss, T. (03 de 03 de 2025). *Investigación de campo - Qué es, características y tipos*. Obtenido de concepto: <https://concepto.de/investigacion-de-campo/>
- Lao, Y., & Pérez, A. (2021). Aproximación al estudio de la gestión del transporte público urbano y suburbano en Holguín, Cuba. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*,, 3.
- MariaC. (2020). *Wiki Económica*. Obtenido de Wiki Económica: <https://wikieconomica.com/bienes-tangibles/#:~:text=Los%20bienes%20tangibles%20son%20bienes%20mensurables%20que%20se,un%20espacio%20pueden%20ser%20observados%20y%20tocados%20f%C3%ADsicamente.>

- Minta, L., & Feijo, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte Interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. 144-154.
- Minta, L., & Feijó, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte Interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 144-154.
- Moncada, J., & Barrutia, L. (2021). Calidad de servicios en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 134.
- Monge, I. J. (2011). *Ucr.ac.cr*. Obtenido de Planificación del Transporte: <https://www.lanamme.ucr.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/50625112500/367/19.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20de%20transporte%20se,los%20diferentes%20medios%20de%20transporte.>
- Ortega, C. (2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Ortega, C. (2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2009). *Definición de Ruta*. Obtenido de <https://definicion.de/ruta/#:~:text=Ruta%20es%20un%20camino%2C%20carretera,vez%20deriva%20del%20lat%C3%ADn%20rupta.>
- Quintero, M. (2024). *Compliance - Debida Diligencia Online- Prevención LAFT - Listas Restrictiv*. Obtenido de Compliance - Debida Diligencia Online- Prevención LAFT - Listas Restrictiv: <https://www.compliance.com.co/factores-de-exito-en-la-industria-del-transporte-seguridad-y-confiabilidad/#:~:text=La%20confiabilidad%20se%20relaciona%20con%20la%20capacidad%20de,aseguren%20el%20%C3%B3ptimo%20desempe%C3%B1o%20del%20servicio%20de%20transporte>
- Quinto, O. (2024). La caja común como modelo de gestión del transporte público para mejorar la calidad del servicio de transporte del cantón Machala, período 2022.
- Rodriguez, A. (2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Simpliroute*. (2022). Obtenido de Gestión de Transporte: Qué Es, Importancia y Beneficios: <https://simpliroute.com/es/blog/gestion-de-transporte-que-es-importancia-y-beneficios>

- Stewart, L. (2025). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* Obtenido de ATLAS.ti: <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>
- Tapia, D., & Jácome, A. (2024). *Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transportes Expreso Tulcán, caso Tulcán.*
- User. (2020). *¿Qué es el mantenimiento correctivo?* Obtenido de *¿Qué es el mantenimiento correctivo?*: <https://www.aner.com/blog/mantenimiento-correctivo.html>
- Viter, N. (2022). *La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores.* Ecotec.
- Zambrano, N., & Leandro, S. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua.*

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRENDEDORA

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Rentería Morillo Genesis Brighth	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450060553
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSc. Pozo Burgos Eduardo Javier	DOCENTE TUTOR:	MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE:	PhD. Montenegro Obando Blanca Lilliana		
TEMA DEL TIC:	"Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Revisar la normativa sobre frecuencias de la ANT para cumplimiento de Rutas
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	10,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	Hacer referencia a los antecedentes presentados
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar la presentación con vocabulario técnico
	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Revisar las cifras decimales y signos de puntuación Revisar la redacción

Obteniendo una nota de: **8,80** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **viernes, 12 de diciembre de 2025**


MSc. Pozo Burgos Eduardo Javier
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE TUTOR


PhD. Montenegro Obando Blanca Lilliana
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Revelo Tapia María José	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450104286
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSc. Pozo Burgos Eduardo Javier	DOCENTE TUTOR:	MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE:	PhD. Montenegro Obando Blanca Liliana		
TEMA DEL TIC: "Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Revisar la normativa sobre frecuencias de la ANT para cumplimiento de Rutas
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	10,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	Hacer referencia a los antecedentes presentados
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar la presentación con vocabulario técnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Revisar las cifras decimales y signos de puntuación Revisar la redacción

Observando una nota de: **8,80** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **viernes, 12 de diciembre de 2025**


MSc. Pozo Burgos Eduardo Javier
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE TUTOR


PhD. Montenegro Obando Blanca Liliana
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Rentería Morillo Génesis Brigith y Revelo Tapia María José				
DATE: Martes, 16 de diciembre de 2025				
Topic: : “Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal.”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	

Anexo 3. Contrato de operación de la cooperativa de transporte



**CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
No. 024-2016**

Comparecen a la celebración del presente Contrato de Operación, por una parte la Licenciada María Lorena Bravo Ramírez, por los derechos que representa en su calidad de Directora Ejecutiva y representante legal de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en adelante la Agencia Nacional de Tránsito -ANT-; y, por otra parte la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL" legalmente representada por el abogado Jaime Heriberto Hurtado Lima, en su calidad de Gerente, según los nombramientos que se adjuntan y que justifican la calidad de los comparecientes, quien para efectos del presente contrato de operación se lo denominará "La Operadora".

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El artículo 394 de la Constitución de la República del Ecuador determina que es obligación del Estado Ecuatoriano garantizar la libertad de transporte terrestre, para lo cual, regulará la prestación de mencionado servicio público.

Los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial -LOTTTSV- establecen al transporte público, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, como un servicio estratégico. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación, además se estipula que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 74 de la -LOTTTSV- dispone que los Contratos de Operación para el ámbito interprovincial, serán otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito.

El artículo 76 de la -LOTTTSV- establece que el contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica, que cumpla con los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley, así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas.

El artículo 66 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial -RGLOTTTSV- determina que el contrato de operación es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales y acorde al proyecto elaborado, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre público de personas.

El artículo 76 del -RGLOTTTSV- determina las cláusulas mínimas que debe contener el contrato de operación.

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental y José Sánchez, Esq.)
PBX. (593) (2) 3828-890
Quito-Ecuador
www.ant.gob.ec

Anexo 4. Contrato de operación de la cooperativa de transporte



ADENDA RECTIFICATORIA AL CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS No. 024-2016.

No. 0126-RCO-024-2016-ANT

Suscriben la presente adenda, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES: Por una parte, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a través de la Señorita Diana Paola Pacheco Jiménez, Directora de Títulos Habilitantes Encargada en su calidad de delegada, conforme consta en la resolución No. 025-DIR-2016-ANT de fecha 30 de Marzo de 2016, artículo 1 y por otra parte, la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, domiciliada en la parroquia Tulcán, cantón Tulcán, provincia Carchi, con RUC No. 0490008578001, bajo la modalidad de transporte público interprovincial, legalmente representada por el señor Jaime Heriberto Hurtado Lima, en su calidad de Gerente y Representante Legal, conforme consta en el nombramiento que se adjunta como habilitante.

CLÁUSULA SEGUNDA.- ANTECEDENTES.-

- Con fecha 17 de Febrero de 2016 se suscribió el contrato de operación para la prestación del servicio de transporte público interprovincial No. 024-2016 entre la Agencia Nacional de Tránsito y la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL", con una vigencia de 10 años.
- Mediante Memorando No. ANT-DTHA-2016-4701 de fecha 07 de Diciembre de 2016 suscrito por la Señorita Diana Paola Pacheco Jiménez, Directora de Títulos Habilitantes Encargada, en el cual remite Informe Técnico No. 411-TN-GS-LP-DTHA-2016-ANT, con el objetivo de que se elabore la rectificación del Contrato de Operación.
- Memorando Nro. ANT-DAJ-2016-1046, de 11 de Marzo de 2016 se aprobó el criterio jurídico que señala:

"...En cuanto a los casos de adendas rectificatorias a los contratos de operación establecidos en el numeral 3 del Memorando Nro. ANT-DAJ-2016-0991, es necesario indicar que para los casos de rectificaciones de errores materiales, de hecho o aritméticos conforme lo establecido en el artículo 170 numeral 2 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, se procederá a realizar la adenda rectificatoria, previa verificación de la documentación que permita consolidar los datos y obtener la información correcta que permita a la



Anexo 5. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte



Oficio Nro. ANT-ANT.-2017-8241
Quito, D.M., 21 de septiembre de 2017

Asunto: Comunicación de la Resolución No. 033-DIR-2017-ANT

Señor Ingeniero
Byron Fernando Narváez Díaz
Gerente
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL
En su Despacho

De mi consideración:

Adjunto al presente me permito remitir a usted la Resolución No. 033-DIR-2017-ANT de 15 de agosto de 2017, expedida por el Directorio de esta Institución, en su Sexta Sesión de Directorio Ordinaria, relacionada con el **INFORME TÉCNICO RELACIONADO CON LA CONCESIÓN DE LA RUTA TULCÁN - HUAQUILLAS Y VICEVERSA, SOLICITADA POR LA OPERADORA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"**, la misma que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Documento firmado electrónicamente

Abg. Jorge Ernesto Moscoso Pesantez
DIRECTOR DE SECRETARÍA GENERAL

Anexos:
- 033-dir-2017-ant.pdf

Copia:
Señor Ingeniero
Dennys Mauricio Mosquera Lopez
Director de Títulos Habilitantes, encargado

Señora Magíster
Paola Fernanda Suntaxi Flores
Coordinadora General de Gestión y Control de TTTSV

Señor Abogado
Jefferson Francisco Castro Enriquez

Av. Antonio José de Sucre (Av. Occidental) y J. Sánchez.
PBX (593) (2) 3828-890
Quito - Ecuador
www.ant.gob.ec



2017-09-25
16:35

Anexo 6. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte

AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

RESOLUCIÓN No. 046-DIR-2021-ANT

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: “*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*”;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución, establece: “*El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley*”;
- Que,** el artículo 394 de la Constitución de la República del Ecuador, indica “*El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.*”;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece: “*La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos*”;
- Que,** el artículo 6 de la precitada Ley dispone: “*El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso*”;
- Que,** el artículo 16 ibidem señala: “*La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación,*

Página 1 de 10

046-DIR-2021-ANT

Dirección: Av. Mariscal Sucre (Occidental) y José Sánchez.
Código postal: 170528 / Quito-Ecuador
Teléfono: 593-2-3828890
www.ant.gob.ec



sembramos
Futuro

Lenín



Anexo 7. Resoluciones internas de la cooperativa de transporte

AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

RESOLUCIÓN No. 082-DIR-2021-ANT

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución, establece: *“El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley”*;
- Que,** el artículo 394 de la Constitución de la República del Ecuador, indica *“El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.”*;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece: *“La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”*;
- Que,** el artículo 6 de la precitada Ley dispone: *“El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso”*;
- Que,** el artículo 16 ibídem señala: *“La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el*

Página 1 de 13

082-DIR-2021-ANT

Dirección: Av. Mariscal Sucre (Occidental) y José Sánchez.
Código postal: 170528 / Quito-Ecuador
Teléfono: 593-2-3828890
www.ant.gob.ec



sembramos
Futuro

Lenín



Anexo 9. Hoja de turnos del personal operativo unidades doble piso

1029

LUNES 30-06-25

DÍA	MESES	AÑO	NOTA
00:30	Quito	1039 si.	19:25 Huaguillas 1059 si
01:25	Quito	1038 NO	19:30 Huaguillas 1057 si
04:30	Guayaguil	137 NO	20:00 Guayaguil 1053
05:50	Guayaguil	135 NO	23:15 Guayaguil 151
07:30	Quito	1033 NO	14:15 Huaguillas 149 si
08:15	Huaguillas	1032 si	17:45 Hug-Lago 1048
08:50	Guayaguil	1030 NO	14:15 Lago-Hug. 147
10:10	Quito	1028	15:05 Hug-Tulan 1045
11:25	Huaguillas	1027 si	
11:00	Santa Domingo	125 si	Descanso: 1043-1042-1041
12:25	Quito	1023 si	
16:10	Guayaguil	122 si	3:00 Quito 154 NO
13:10	Huaguillas	1020 si	2:00 Quito 136 si
	Descanso	1017	
19:55	Laja	116 si	
17:35	Huaguillas	1014 si	
15:35	Huaguillas	112 si	
15:00	Guayaguil	1003 si	
11:50	Guayaguil	1007 NO	
15:45	Manta	1005 si	
18:30	Guayaguil	1003 si	
13:50	Santa Elena	1001 NO 1043 1043	
17:20	Guayaguil	1061	

Anexo 10. Fragmento del modelo de la página web

```
<!-- Encabezado y Navegación del sitio web -->
<div class="header">
  <div class="logo-container">
    <div class="logo">SC</div>
    <div>
      <h1>COOPERATIVA SAN CRISTÓBAL</h1>
      <p>"Viajar bien es viajar con San Cristóbal"</p>
    </div>
  </div>
</div>

<div class="nav">
  <a href="#" onclick="showSection('home')">Inicio</a>
  <a href="#" onclick="showSection('about')">Quiénes Somos</a>
  <a href="#" onclick="showSection('contact')">Contáctanos</a>
</div>
```

Anexo 11. Instrumento de encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

"ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL SAN CRISTÓBAL DE LA CIUDAD DE TULCÁN".

1. Género

- a) MASCULINO
- b) FEMENINO
- c) PREFIERO NO DECIRLO

2. Edad

- a) MENOS DE 20 AÑOS
- b) DE 20 a 25 AÑOS
- c) 25 a 30 AÑOS
- d) 30 a 40 AÑOS
- e) MAYOR A 50 AÑOS

3. ¿Cree usted que la cooperativa San Cristóbal brinda un buen servicio?

- a) COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- b) DE ACUERDO
- c) NEUTRO
- d) DESACUERDO UN POCO
- e) DESACUERDO TOTALMENTE

4. ¿La cooperativa San Cristóbal, cumple con los horarios establecidos?

- a) SI
- b) NO
- c) A VECES

5. ¿En qué estado califica las unidades de transporte de la Cooperativa Interprovincial San Cristóbal?

- a) BUENO
- b) REGULAR
- c) MALO

6. ¿Usted cree que los empleados de boletería ofrecen un servicio ágil y eficiente?

- a) COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- b) DE ACUERDO
- c) NEUTRO
- d) DESACUERDO UN POCO
- e) DESACUERDO TOTALMENTE

7. ¿Considera usted que los ayudantes de cada unidad deberían proporcionar indicaciones a los pasajeros antes de que el bus inicie su recorrido?

- a) COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- b) DE ACUERDO
- c) NEUTRO
- d) DESACUERDO UN POCO
- e) DESACUERDO TOTALMENTE

8. ¿Ha observado alguna unidad en mal estado o con falta de mantenimiento?

- a) Sí
- b) No

9. ¿Le parece que las unidades de transporte cumplen con las normas de seguridad vigentes?

- a) Sí
- b) NO

10. ¿Cómo describiría la apariencia y presentación del personal de la cooperativa San Cristóbal?

- a) BUENA
- b) REGULAR
- c) MALA

11. ¿Le parece que el personal tiene una actitud amable y servicial?

- a) COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- b) DE ACUERDO
- c) NEUTRO
- d) DESACUERDO UN POCO
- e) DESACUERDO TOTALMENTE

12. ¿Le parece que la cooperativa cuenta con canales de comunicación efectivos para atender quejas, sugerencias y reclamos?

- a) SÍ
- b) NO

13. ¿En general, cómo calificaría la calidad del servicio que presta la cooperativa?

- a) MUY BUENA
- b) BUENA
- c) REGULAR
- d) MALA

14. ¿Recomendaría a otras personas utilizar el servicio de la cooperativa?

- a) SÍ
- b) NO

15. ¿La cooperativa San Cristóbal ofrece horarios flexibles ajustándose a las diversas necesidades de sus clientes?

- a) SÍ
- b) NO

16. ¿Considera que la cooperativa cuenta con equipos y tecnologías de última generación, complementados con una estética moderna y acorde a las tendencias actuales?

- a) SÍ
- b) NO

17. ¿Considera que las instalaciones de la cooperativa son cómodas y estéticamente atractivas, ofreciendo un ambiente agradable para los clientes?

- a) COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- b) DE ACUERDO
- c) NEUTRO
- d) DESACUERDO UN POCO
- e) DESACUERDO TOTALMENTE