

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

UNIDAD DE TITULACIÓN



Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano.

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Magíster en Administración Pública

Estudiante: Taramuel Obando Héctor Darío

Tutor: Viveros Almeida Luis Homero, Msc.

Tulcán, marzo 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Taramuel Obando Héctor Darío con el número de cédula 0401347091 ha elaborado el trabajo de titulación: “Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano”

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



Firmado electrónicamente por:

**LUIS HOMERO
VIVEROS
ALMEIDA**

Msc.Viveros Almeida Luis Homero

TUTOR



Firmado electrónicamente por:

**EDWIN MARCELO
CAHUASQUI
CEVALLOS**

Msc.Cahuasquí Cevallos Edwin Marcelo

PROFESOR EXAMINADOR 1

0401102496 GUSTAVO
JAVIER TERAN ROSERO

Firmado digitalmente por
0401102496 GUSTAVO JAVIER
TERAN ROSERO

Fecha: 2021.02.11 19:16:16 -05'00'

D. Gustavo Javier Terán Rosero Terán

D. Gustavo Javier Terán Rosero

PROFESOR EXAMINADOR PRESIDENTE

Tulcán, marzo de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Magíster en la Maestría en Administración Pública del Programa de maestrías de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Yo, Taramuel Obando Hector Dario con cédula de identidad número 0401347091 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Firmado electrónicamente por:

**HECTOR DARIO
TARAMUEL OBANDO**

Ing. Taramuel Obando Hector Dario

Tulcán, marzo de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Taramuel Obando Hector Dario declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano.”

y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Firmado electrónicamente por:
**HECTOR DARIO
TARAMUEL OBANDO**

Ing. Taramuel Obando Hector Dario

Tulcán, marzo de 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi hijo Keileth quien con su sonrisa ilumina los días más oscuros, a mi esposa Marlin quienes a pesar de la distancia han sido la fuerza motriz que impulsan mis acciones.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis profesores quienes me han apoyado con sus consejos y sabiduría, a mi familia en especial a mi madre Fabiola quienes han estado siempre presente a lo largo de mi formación profesional, a Dios por darme la oportunidad de progresar y prestarme la vida.

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.4.3. Preguntas de Investigación	5
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2. MARCO TEÓRICO	7
2.2.1. El enfoque teórico base epistémica	7
2.2.2. La propuesta innovadora	8
2.2.2 Servicios	9
2.2.3 Calidad del Servicio –Público	10
2.2.4 Expectativa	11
2.2.5 Percepción	11
2.3 Modelo SERVQUAL	11
2.3.1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	12
2.3.2. Modelo de las brechas	12
2.4. Base Legal	13
2.4.1. Constitución de la Republica de Ecuador Nivel Legal.....	14

2.4.2. Leyes y el nivel legal	14
2.4.3. Nivel Sub legal.	15
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	16
3.1.1. Enfoque Metodológico	16
3.1.2. Tipo de Investigación	17
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	17
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
3.3.1. Definición de las variables	18
3.3.2. Operacionalización de variables	20
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	20
3.4.1. Análisis Estadístico	21
3.4.2. Población y muestra (fórmula para calcular muestras finitas)	21
3.4.3. Instrumentos de investigación	23
3.4.4 Recolección Alternativa de datos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
4.1. RESULTADOS	25
4.1.1. Datos Generales Expectativas y Percepciones	25
4.1.2. Análisis del índice de satisfacción general del servicio	26
4.1.3. Prueba de Fiabilidad	26
4.1.4. Análisis factorial para expectativas:	28
4.1.5. Análisis factorial para percepciones	30
4.1.6. Análisis del índice de calidad del servicio.....	31
4.1.7. Análisis de la Política Pública de Movilidad de la Provincia.....	33
4.2. DISCUSIÓN	35
V PROPUESTA	36
5.1. TÍTULO	36

5.2. JUSTIFICACIÓN	36
5.3. ESPACIO DE APLICACIÓN	37
5.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	37
5.4.1 Actividades	37
5.4.2 Recursos	38
5.4.3 Cronograma	38
5.4.4 Presupuesto.....	39
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
6.1. CONCLUSIONES	39
6.2. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
Bibliografía.....	42
VIII. ANEXOS	43
BASE LEGAL.....	51
TÍTULO I	53
GENERALIDADES	53
ELEMENTOS TANGIBLES DEL VEHICULO	54
4. APARIENCIA FÍSICA EXTERIOR	54
4.1 Material de la estructura	54
4.2 Placas	54
4.3 Vidrios	54
4.4 Llantas	55
4.5 Pintura exterior	55
4.6 Puertas de acceso	57
4.7 Retrovisores	58
4.8 Señalética.....	58
5. APARIENCIA FÍSICA INTERIOR.....	59

5.1. Asientos del Conductor	59
5.2. Asientos Dobles para usuarios.....	59
5.3 Pasamanos	59
5.4 Tubos de sujeción verticales.....	59
5.5 Uso de sistemas electrónico.....	59
TITULO II.....	60
6. ELEMENTOS DE SEGURIDAD	60
6.1. Velocidad de arranque	60
6.2 Velocidad de Frenado.....	61
6.3 Velocidad de Crucero	61
6.4. Consideraciones de ventas ambulantes.....	61
6.5. Mendicidad	61
6.6. Equipo de emergencia	61
TITULO III.....	62
DISPOSICIONES GENERALES	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Metodología para la implementación de Política Pública.....	15
Figura 2. Índice de satisfacción y recomendación del servicio	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los servicios	9
Tabla 2. Descomposición de las variables de análisis	18
Tabla 3. Mapa de actores de la investigación.....	21
Tabla 4 Operadoras de Buses urbanos de Tulcán.....	23
Tabla 5. Frecuencia de Uso y Sector Expectativas.....	25
Tabla 6. Cooperativas de Transporte y sector de encuesta Percepciones.....	25

Tabla 7 Análisis de fiabilidad de la prueba	27
Tabla 8 . Prueba KMO y Bartlett (Expectativas)	27
Tabla 9. Prueba KMO y Bartlett (Percepciones).....	28
Tabla 10 . Análisis factorial para expectativas de los usuarios	28
Tabla 11 Análisis para percepciones de los choferes de unidades	30
Tabla 12 . Análisis de índices de calidad brechas significativas	31
Tabla 13 . Resumen de Brechas.....	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	44
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	45
Anexo 3: Propuesta	45

RESUMEN

Investigación cuantitativa que busca medir la Calidad del Servicio de Transporte Urbano de la Ciudad de Tulcán, utilizando el método SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) el cual plantea que un servicio se descompone en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles. Cada uno de estos medibles mediante cuestionarios aplicados a los usuarios (Expectativas) y a los prestadores (Percepciones) para determinar lo que el autor del modelo denomina *Brechas* que son las distorsiones más significativas, una vez identificadas las *Brechas* encontrar un mecanismo de corrección que ayude al GAD Municipal de Tulcán desde la perspectiva neoinstitucionalista en base a ordenanzas dictadas por el organismo regulador. La prueba estadística del Alfa de Cronbach reveló que los datos son confiables y fiables, la brecha más significativa identificada por los actores del transporte fue encontrada en la dimensión de Elementos Tangibles también el análisis factorial comprueba que los usuarios valoran la dimensión de Seguridad del servicio, la investigación bibliográfica realizada en el GAD Municipal de Tulcán reveló que existen falencias en cuanto a normativa local que regule el servicio, la Norma aplicada en este aspecto es muy general y no responde al ámbito local de aplicación organismos como la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) dictan normas generales pero para aspectos específicos la falencia persiste, La propuesta presente en esta investigación busca llenar los vacíos legales de la administración pública Municipal, evitar falsas interpretaciones y constituirse en guía para los usuarios y prestadores del Servicio de Transporte de buses Urbanos de la ciudad de Tulcán.

Palabras claves: calidad del servicio, buses urbanos, servqual, ordenanza

ABSTRACT

The quantitative investigation that seeks to measure the Quality of the Urban Transport Service of the city of Tulcán, using the SERVQUAL method proposed by (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) which states that a service is divided into five dimensions: Reliability, Response Capacity, Security, Empathy and Tangible Elements. Each of these measurable through questionnaires applied to users (Expectations) and providers (Perceptions) to determine what the author of the model calls Gaps, which are the most significant distortions, once the Gaps are identified, find a correction mechanism that helps the Municipal GAD of Tulcán from the neo-institutionalist perspective based on ordinances issued by the regulatory organism. The statistical test of Cronbach's Alpha revealed that the data is reliable and trustworthy; the most significant gap identified by the transport actors was found in the Tangible Elements dimension, as well as the analysis factor that verifies the users value the Security dimension of the service, the bibliographic investigation carried out in the Municipal GAD of Tulcán revealed that there are failings in terms of local regulations that regulates the service, the norm applied in this regard is very general and does not respond to the local scope of application, agencies such as the National Transit Agency (ANT) dictates general norms but for specific aspects the flaw persists. The present proposal in this research seeks to fill the legal gaps of the Municipal public administration, and to avoid false interpretations and become a guide for users and providers in the Urban Bus Transportation Service of the city of Tulcán.

Keywords: quality of service, urban buses, servqual, ordinance

INTRODUCCIÓN

Para introducir al lector en esta investigación comenzaremos ubicándolo en contexto, imagine usted una ciudad con aproximadamente 139 Km² y 102395 habitantes, en realidad estamos hablando de una localidad pequeña tanto en extensión territorial como en población respectivamente, esta ciudad es denominada Tulcán y se encuentra al norte del Ecuador es la ciudad frontera con Colombia y presenta ciertas particularidades por ejemplo fluctuaciones constantes en el tipo de cambio de moneda, problemas de contrabando, desempleo etc.

El sector del transporte en general es uno de los más importantes en esta zona, representa el 11% del PIB de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) en el 2019 pero la ciudad de Tulcán específicamente en el sector del transporte de buses urbanos presenta algunos problemas como embotellamientos, falta de espacio de parqueo abusos por parte de los conductores y ayudantes, congestiones en horas pico ha ocasionado que el problema central de la calidad del servicio se ha visto disminuida, la población presenta inconformidad e insatisfacción, algunas investigaciones han abordado este problema en la ciudad con respecto a la calidad pero sin utilizar modelos preestablecidos, nuestra investigación utiliza como metodología propuesta por Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) que abordan la calidad desde el modelo denominado SERVQUAL el cual consiste en plantear al servicio como un conjunto de cinco dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles comparando los criterios de los usuarios (Expectativas) con los criterios de los prestadores del servicio (Percepciones), este planteamiento técnico permite realizar un diagnóstico efectivo de la situación actual del servicio de transporte encontrar las falencias significativas y proponer al GAD Municipal un modelo que cambie la situación.

La base teórica bibliográfica con la que se desenvuelve la investigación proviene de la corriente Neoinstitucionalista que hace especial énfasis en el uso de normas y reglamentos, esta corriente sostiene que las instituciones son perpetuas e independientes del gobierno pero dependientes de las dinámicas sociales, hace especial énfasis en los que los autores Wilson (1906) y Bryce (1921), citados en Peters (2001) denominan estilo caja negra propio de los conductistas

La teoría apunta que para la resolución de problemas sociales complejos la respuesta se encuentra en la misma ciudadanía, las Instituciones Públicas deben actuar como meros catalizadores de política que den respuesta a los requerimientos sociales de las comunidades

es por ello que basados en los datos proporcionados por los actores, se plantea una Ordenanza Municipal que permita corregir los problemas específicos del servicio de transporte en la ciudad, no obstante debe existir voluntad política de las autoridades de turno de corregir las tendencias actuales, tomar a los problemas sin prejuicios y ofrecer medidas correctivas una frase célebre de uno de los líderes políticos más controversiales en el mundo afirma que Hernandez (2020) afirma “la tarea del gobierno no es solamente servir miel en una taza, sino que a veces también es dar la medicina amarga” p. 1).

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Banco Mundial (2013) expone que el desarrollo empieza como “un fenómeno de personas trabajando juntas, es decir un trabajo colectivo para lograr crecimiento económico sustentable que traiga tanto beneficios económicos como mejoras en la calidad de vida para toda la comunidad” (p.1).

La movilidad urbana se ha convertido en uno de los ejes transversales del desarrollo a nivel mundial, los individuos necesitan movilizarse a realizar actividades que dinamizan la economía y contribuyen a su propio desarrollo. Giorgi (2003) manifiesta que “la aptitud de los sistemas democráticos para generar decisiones fundamentadas y colectivas sobre normativas e infraestructuras concretas sobre el sistema de transportes en su conjunto es una verdadera piedra angular de la democracia” p.1). A nivel mundial se necesitan de sistemas de movilidad robustos que permitan a las sociedades avanzar, acortar distancias, tiempos de traslado y que sean económicos y seguros.

A nivel regional la Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL) manifiesta que “ los sistemas de transporte en América Latina presentan falencias de calidad, y de infraestructura física y tecnológica lo que provoca desconfianza en el servicio. (p.1)

El departamento de infraestructura del Transporte de Colombia asegura que:

“Durante los últimos veinte años, gran parte de las ciudades Latinoamericanas han vivido un proceso relativamente permanente de crisis en sus sistemas de transporte urbano, expresado en inestabilidad de sus servicios de transporte público formal y legalmente establecidos, bajo rendimiento de los sistemas, con pérdidas de clientela, aumentos de costos y tarifas, con condiciones de congestión agravadas, y en una abundancia de automóviles particulares ” (Vicepresidencia de Infraestructura, 2005, p. 3).

En el Ecuador la movilidad urbana en buses presenta graves problemas de calidad de servicio y de gestión, de acuerdo con el diario (El Comercio, 2018, p.14). La falta de cultura de la ciudadanía, las demoras en la política pública, las afectaciones al medio ambiente y la falta de un modelo empresarial son los principales problemas.

Los mismos problemas presentados en la capital quiteña se trasladan a los cantones tal es el caso del Cantón Tulcán, el sector del transporte en mencionada localidad tiene un incidencia especial ya que acorde con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) en el 2018 afirma que el sector transporte es uno de los más importante en la economía de frontera, pero hasta la fecha presenta problemas como embotellamientos, falta de espacio de parqueo abusos por parte de los conductores y ayudantes, entre otros. (p.26).

La Carta Magna del Ecuador asegura que los servicios Públicos deben ser de calidad respetando las normas mínimas de seguridad, deberán ser evaluados y sometidos a procesos de mejora continua, lamentablemente este concepto no ha trascendido en el tiempo, los sistemas de transporte Urbano en la ciudad de Tulcán se han deteriorado aún más en los últimos años.

Existen investigaciones que han abordado el problema desde una perspectiva netamente técnica, nuestra investigación pretende medir la calidad del servicio de transporte urbano de buses utilizando métodos estadísticos que permitan encontrar las dimensiones más importantes que el ciudadano discrimina para en base a esa discriminación elaborar un documento normativo que permita al GAD Municipal mejorar el servicio bajo una dimensión específica.

Para futuras investigaciones se debería estructurar un documento de Estrategia de mejora que contenga todas las dimensiones del modelo SERVQUAL

Bajo este contexto se procede a la formulación del siguiente problema desarrollado en un contexto local.

La investigación refiere al análisis de la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Tulcán mediante modelos preestablecido y herramientas técnicas, se pretende analizar la relación entre variables descomponiendo un problema en sus partes para luego inferir una solución. Esta investigación en relación al transporte Urbano no se toma en cuenta taxis o busetas que realizan recorridos urbanos aunque son parte de la movilidad urbana el estudio en cuestión se centra solo en buses de transporte Urbano de la Ciudad de Tulcán.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad del servicio de transporte urbano de buses de la ciudad de Tulcán se relaciona con la insatisfacción en los usuarios

1.3. JUSTIFICACIÓN

Acorde con la investigación realizada por Ngatia (2017), en la cual llegó a la conclusión de que la “calidad del servicio de transporte público influye en la satisfacción que tienen los usuarios” (p.15). Es decir que existe una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios la investigación guardar relación directa con este tema y puede contribuir para justificar esta problemática. También la investigación se basa en el reciente crecimiento de parque automotor a nivel nacional, acorde con la cifras presentada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el 2016 el cual afirma “El Ecuador creció aproximadamente un 57% en los últimos 5 años, la cifra paso de 1.226 en 2010 a 1.925 en 2016 vehículos” (p.1). Este incremento en el parque automotor a nivel nacional crea un problema de mayor tiempo en la fila de espera a lo largo de una congestión vehicular subsecuentemente mayor insatisfacción por parte de los usuarios.

El incremento del parque automotor afecta directamente al servicio de transporte urbano de buses ya que al tratarse de unidades grandes estas tienen que luchar por ganarse un espacio en las estrechas calles de Tulcán. Los constantes trancones, correteos y abusos por parte de choferes y ayudantes generan mala calidad en el servicio y ha conllevado a que en la ciudadanía se cree una imagen nada agradable acerca del servicio de Transporte Urbano en buses de la ciudad de Tulcán.

Acorde con la Guía Metodológica para la evaluación y Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos, el Programa Nacional de Excelencia-PROEXCE, es un articulador estratégico de las iniciativas institucionales para alcanzar la excelencia en la gestión, la calidad en la prestación de los servicios públicos y cumplir las expectativas del ciudadano.

Una de las principales estrategias del PROEXCE (2018) es la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE). El MECE plantea los lineamientos que al ser adoptados impulsan a una institución pública a su mejora permanente, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de acuerdo a resultados cuantificables respecto a 9 criterios de evaluación. En el criterio número 6 del MECE: Resultados orientados a los Usuarios / Ciudadanos, se menciona que la calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores

del sector público y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad (p.2).

La Municipalidad al tener inmersa la competencia de tránsito es la directa responsable de establecer mecanismos y lineamientos legales que permitan mejorar la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad, así lo establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial LOTTTS (2004) en su Art. 30.5 la cual menciona que es competencia exclusiva de los GAD “Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector” p.12) Estos lineamientos deberán ser puestos en marcha y evaluados a futuro verificando su cumplimiento e impacto sobre la calidad del servicio, los beneficiarios de esta investigación son directamente los usuarios finales de modo que en teoría pequeños cambios en la normativa puede generar grandes efectos en la sociedad.

La investigación cuenta con la provisión adecuada de recursos económicos por parte del investigador así como la viabilidad técnica y apoyo de las entidades gubernamentales y la academia.

La investigación resulta de gran relevancia metodológica ya que trata de aplicar los conocimientos aprendidos en la maestría así como una combinación armónica de herramientas de la nueva Gobernanza Democrática para resolver problemas que afectan a la sociedad, la metodología podría ser aplicada a cualquier otro ámbito regional del país donde se busquen medir variables similares.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Diseñar una estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público urbano en buses de la ciudad de Tulcán para la satisfacción de los usuarios en el periodo 2019-2020

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente la investigación para la sustentación del estudio y su propuesta de mejoramiento.
2. Diagnosticar la situación actual de calidad del servicio de transporte público de buses de la ciudad de Tulcán para la identificación de debilidades en su prestación.
3. Diseñar una propuesta desde la perspectiva del ciudadano para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del servicio.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los indicadores de calidad que valora el usuario de transporte público en buses de la ciudad de Tulcán?
2. ¿Cuáles son las Expectativas de los usuarios de transporte público en buses en cuanto a calidad del servicio recibido?
3. ¿Cuáles son las brechas entre las expectativas de calidad de los usuarios del servicio y su calidad percibida?
4. ¿Cómo la política pública favorece la prestación de un servicio de calidad para los usuarios de la ciudad de Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Uno de los antecedentes a ser usados en la investigación fue el documento de Robledo (2015) el cual propone el tema “Una Aplicación del Modelo SERVQUAL de calidad de servicio a la industria del transporte aéreo”(p.15). En este estudio presenta una aplicación a la industria de transporte aéreo del modelo SERVQUAL para el estudio de la calidad del servicio. En particular se analiza las dimensiones que los pasajeros utilizan para evaluar la calidad del servicio de una compañía aérea, determinando la importancia relativa de cada una de ellas, se mide y se identifica las deficiencias que provocan las expectativas y la percepción del servicio prestado.

Este trabajo aporta a la investigación debido a que tiene relación directa con el problema en cuestión, se toma como ejemplo variables propuestas por el SERVQUAL, y basado en este se realiza una adaptación a la investigación que se pretende realizar en buses de transporte urbano del cantón Tulcán, con esta investigación se logra identificar lo que el usuario considera como importante para la prestación del servicio.

Este documento ayuda de manera explicativa a demostrar como el método de análisis SERVQUAL revela la diferencia entre las percepciones de los prestadores del servicio y las expectativas del servicio determinadas por los usuarios, así se determina la formula $C=(P-E)$ donde C es la calidad del servicio esperado, P son las percepciones de los prestadores y E son las expectativas de los usuarios Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992).

Acorde con el autor Zeithaml et al. (1992) el método de análisis propuesto proporciona coeficientes de alfa de Cron Bach satisfactorios lo cual indica que existe fuerte relación entre las variables analizadas que conllevan a la veracidad y rigurosidad que implica el fenómeno estudiado.

Acorde con lo expuesto por Zeithaml et al. (1992) “pese a que la escala ha sido tan aplaudida como criticada en la literatura especializada, creemos que mejora el entendimiento de la calidad del servicio de la empresa estudiada y que es una buena herramienta de diagnóstico de la calidad. [...] si se compara con otros modelos como el

europeo es más limitado (no incorporar elementos estratégicos o de impacto social por ejemplo” (p.132).

Otra investigación de gran relevancia que puede aportar datos a la nuestra es la desarrollada por Matsumoto (2014), en ella se aborda una investigación para una empresa de publicidad llamada Ayuda Experto, para ello desarrolla específicamente la brecha cinco del modelo propuesto, de esta podemos tomar como base los 21 ítems del modelo SERVQUAL, la investigación de Matsumoto concluye que en el Ecuador no existen empresas que realizan análisis de calidad de servicio lo cual refleja una falencia a largo plazo de las empresas que quieran posicionarse estratégicamente en el sector, también concluye con la importancia que tiene el método empleado que ayuda a dilucidar aspectos difíciles de medir como lo es la calidad, el aporte que realiza la investigadora es la provisión de las preguntas del modelo evaluado aunque para nuestro caso será necesario realizar ciertas adaptaciones para mayor comprensión del caso, se espera que las adaptaciones no influyan en cambios significativos al momento de evaluar el modelo de calidad de servicio.

Otro documento que puede usarse como punto de referencia es la Guía Metodológica para la Evaluación y Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos provista por el Ministerio del Trabajo (MDT) en el 2018 menciona que: “Para asegurar procesos de Calidad del Servicio Público, las instituciones deberán realizar procesos de seguimiento medición y análisis continuos evaluando la percepción y expectativas que tienen la ciudadanía frente a un servicio” (p.02).

En este sentido el MDT trata de estandarizar los métodos de evaluación de la calidad en el sector público para así brindar una herramienta metodológica que sirva como referente para las demás instituciones del sistema Público

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. El enfoque teórico base epistémica

En relación a la investigación, se adopta un enfoque neoinstitucionalista, el cual según Hernandez (2016) “nace como una alternativa al sesgo individualista y utilitarista de las corrientes conductista, este enfoque da importancia a los valores y las normas sociales que

determinan o moldea la conducta, desde esta perspectiva utilizaremos el neoinstitucionalismo que menciona que las instituciones responden positivamente a los incentivos (mediante cálculos utilitarios y ambiciosos), para lograr las finalidades establecidas por el principal, el mercado, las organizaciones y las instituciones son el marco en el que los actores económicos interactúan regulando formal o informalmente su comportamiento” (p.93).

Es decir para el caso en estudio la institución Municipio de Tulcán podría establecer reglas de juego sociales mediante ordenanzas o dictámenes que ayuden a mejorar la calidad de un servicio provisto a un mercado.

Lo interesante de este estudio es que de acuerdo a la postura neoinstitucionalista la institución rectora del transporte urbano puede adoptar limitaciones o incentivos para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano.

2.2.2. La propuesta innovadora

Para la presentación del siguiente trabajo se han considerado los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de la maestría en administración pública, se toman en cuenta componentes como la gestión pública, estadística aplicada a la gestión pública, gobernanza, análisis de políticas públicas entre otras, el reto consiste en adaptar un modelo normalmente utilizado en el ámbito privado como lo es el SERVQUAL y trasladarlo a la gestión de lo público en concordancia con lo manifestado por la Dra. Ana Lucia Paiva Dezolt la cual manifiesta que:

“El gobierno nacional, los estados y las municipalidades deberían considerar maneras de articular el intercambio y la difusión coordinada de datos, aprovechando las nuevas tecnologías y conceptos, como “big data” y “open data”, ofreciendo acceso a la información de ejecución de APPs en tiempo real” (p.1)

De este modo lograremos un gobierno municipal eficaz y eficiente con lo que se refiere a la gestión del transporte urbano de la ciudad.

2.2.2 Servicios

Acorde con Baltodano (2014) “los servicios, considerados como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer (p.34). Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico, según Kotler en 1995 citado por Grande (2012) Conforme ha avanzado el tiempo, los servicios han tomado parte de la economía actual con gran fuerza, por eso, ahora ya no son solo los productos los que brindan rentabilidad, y como punto importante, se ha tomado la satisfacción de las necesidades o deseos de un mercado, tales como asesoramiento, transporte, educación, créditos, diversión, entre otros. Los servicios presentan características especiales anómalas a los bienes la siguiente tabla trata de explicar sus particularidades.

Tabla 1

Características de los servicios

El servicios es:	Características
Intangible	Los servicios no pueden inventariarse
	Los servicios no pueden patentarse con facilidad
	Los servicios no pueden exhibirse o comunicarse con facilidad
	La fijación de precios es difícil
Heterogéneo	La entrega del servicio y satisfacción del cliente dependen de las acciones del empleado y el cliente.
	La calidad del servicio depende de muchos factores incontrolables.
	No hay un conocimiento seguro de que el servicio entregado corresponde a lo que se planeó y promovió.
Producción y consumo simultáneos	Los clientes participan en la transacción y la afectan.
	Los clientes se afectan entre sí.
	Los empleados afectan al resultado del servicio.
	La descentralización puede ser esencial.
Perecedero	La producción masiva es difícil.
	Es difícil sincronizar el suministro y la demanda con los servicios.
	Los servicios no pueden devolverse o revenderse.

Fuente: Zeithaml, Bitner, &Glemler(2009, p.20)

Elaborado Por: Hector Taramuel

2.2.3 Calidad del Servicio –Público

Comenzaremos mencionando que existen algunas teorías acerca de la calidad entre ellas la teoría de la Calidad Total, algunos autores como Walter Shewhart hacen sus aportaciones a la teoría, este autor introdujo el ciclo PDCA planear, hacer, verificar y actuar actualmente usado es empresas públicas y privadas como mecanismo de mejora continua; Otro aporte que hace Taiichi Ohno al concepto de Calidad Total es el sistema de gestión Just in Time el cual consiste en entregar al cliente un servicio con la calidad exigida, la cantidad precisa y el momento exacto.

Para definir la calidad del servicio resulta muy ambiguo desde el concepto, para evaluar la calidad del servicio existen algunas herramientas entre ellas los modelos SERVQUAL el cual hace una comparación entre las percepciones (P) y las Expectativas (E), entonces surge la pregunta ¿qué es calidad de servicio? La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. Matsumoto (2014) , este autor coincide con lo expuesto por Ramos (2008) el cual menciona que la “calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas de los clientes”(p.86)

Una vez definido el concepto de calidad de servicio es necesario hacer una aclaración entre calidad del Servicio y Calidad del Servicio Público la calidad en el servicio público acorde con la publicación de la Oficina de Calidad del Servicio de la provincia de Salta en Argentina “es el recurso con el que cuenta un estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios”.

La Constitución del Ecuador en su Artículo 227 determina 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 (p. 26)

Las valoraciones de satisfacción o insatisfacción, producto de percepciones positivas o negativas sobre el servicio recibido por el usuario, son las que entre otras, promueven actitudes favorables o de rechazo hacia las instituciones de manera generalizada (Ministerio de Educación , 2018, p.12).

2.2.4 Expectativa

Para Matsumoto (2014) define las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. (p.2). En definitiva es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

2.2.5 Percepción

Según lo expuso por Matsumoto (2014) el cual define la percepción cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.(p.2). La percepción involucra esencialmente los sentidos con los que cada uno de los individuos que reciben un servicio lo evalúan, es un concepto muy ambiguo y requiere manejar grandes datos para su interpretación.

2.3 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988 por parte de los científicos Parasuraman, Zeithaml y las contribuciones de Berry desde entonces ha experimentado numerosas mejoras y revisiones.

Matsumoto (2014) afirma que “es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes” (p.185).

El SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

2.3.1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Acorde con lo propuesto por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos Tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

2.3.2. Modelo de las brechas

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma

del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio, a continuación se presentan las 5 brechas que proponen los autores Parasuraman, Zeithaml y las contribuciones de Berry.

- Brecha 1: Diferencia entre expectativas de clientes y percepciones de directivos de la empresa. Si directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de directivos y las especificaciones de las normas.
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el SERVQUAL, uno de los factores claves en la formación de las expectativas.
- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Los autores ha dividido las falencias de servicio en cinco brechas la cuales permitieron detectar los aspectos en los que está fallando la empresa, ya sea en Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, permitiendo a la empresa tomar las medidas correctivas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio

2.4. Base Legal

Para explicar la base legal referente a la normativa de transporte haremos referencia a la pirámide de Kelsen el cual menciona que “el sistema no es otra cosa que la forma en que se relacionan un conjunto de normas jurídicas y la principal forma de relacionarse éstas, dentro de un sistema”(p.19)

Ramos (2020) menciona que” los niveles de las leyes que rigen un país o nación, Kelsen establece el nivel Fundamental, Nivel legal y Nivel Sub legal, para nuestro estudio nos

enfocaremos en el Nivel Sub legal que servirá para la elaboración de nuestra propuesta de mejora de la calidad del servicio de transporte en la ciudad de Tulcán, se abordara muy brevemente los demás niveles.

2.4.1. Constitución de la Republica de Ecuador Nivel Legal

En lo referente a calidad de servicios el Ecuador la Constitución en su Art. 52 establece que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (Constitucion, 2008, p.15).

También la constitución del Ecuador, en su artículo 264 numeral 6, subscribe que es competencia exclusiva de los gobiernos municipales la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte (Público dentro de su jurisdicción y competencia) (Constitución, 2008) en este mismo nivel se establecen el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su artículo 129 establece que el Gobiernos Autónomos Descentralizado Municipal GAD tienen la facultad de planificar, construir y mantener la vialidad urbana, el mismo COOTAD en el artículo 130 señala que los GAD Municipales les corresponde de forma exclusiva Planificar regular y controlar el tránsito , el transporte y la seguridad vial, dentro de su jurisdicción y competencia .

2.4.2. Leyes y el nivel legal

En este apartado se hace énfasis al nivel de leyes para este nivel se encuentra la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial LOTTSV artículos 13 donde se determina como órgano en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en su literal C) a los Gobiernos Autónomos Descentralizados; articulo 30.5 donde se determina las competencias de los GADS

2.4.3. Nivel Sub legal.

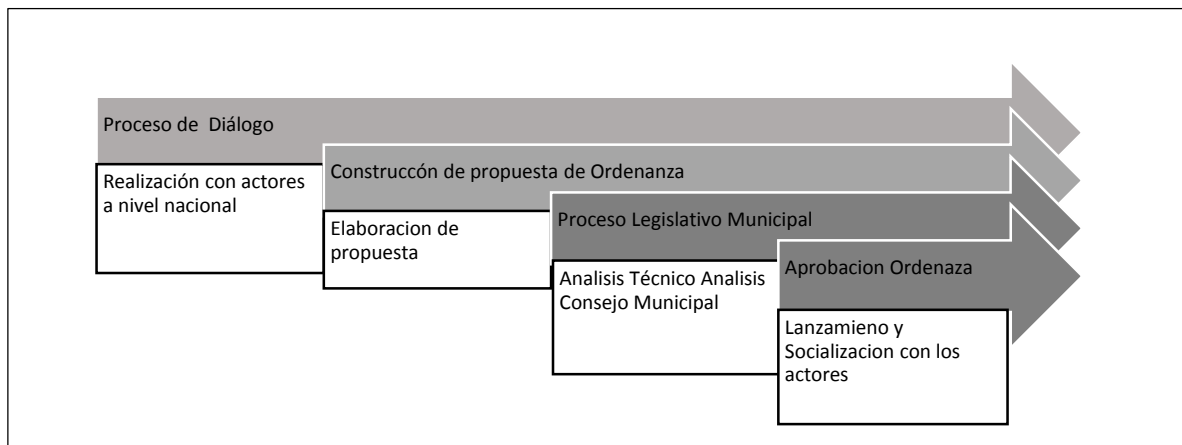
En este nivel se encuentran las diferentes ordenanzas emitidas por los GAD las cuales determinan los lineamientos básicos de movilidad y transporte que acorde con el COOTAD establece que:

“Ordenanza a toda normativa creada y emitida ya sea por el Concejo Municipal, o Provincial de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Provincial según sea el caso, debe estar relacionada a temas de interés general para la población, cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio para los ciudadanos que habitan en un cantón o provincia determinada” (p.8).

El siguiente gráfico muestra la metodología para la implementación de política pública en el Ecuador.

Figura 1

Metodología para la implementación de Política Pública



Fuente: Metodología para la ejecución de Política Pública

Elaborado por: Hector Taramuel

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Metodológico

En relación a la investigación, se aborda un enfoque cuantitativo, coincidiendo con Hernández (2018) se pone especial énfasis en una secuencia de pasos y el orden, se trata de establecer hipótesis y probarlas de una en una (p.6) el enfoque cuantitativo busca medir la Calidad del Servicio de Transporte Urbano con métodos estadísticos numéricos utilizando el modelo propuesto por Parasuraman SERVQUAL, se establecen variables cuantificables correlacionadas, para localizar lo que el autor del SERVQUAL denomina brechas significativas, se basa en una encuesta estructurada aplicada a los actores principales, del transporte cuyo objetivo es profundizar más en la investigación, aportar con datos medibles importantes que enriquecen la investigación.

Por su parte, Creswell (2013) habla de tres propósitos fundamentales,[...] de los planteamientos cuantitativos:

- 1) comparar grupos o categorías según una o más variables, para analizar el efecto de una causa sobre una consecuencia (como es característico de los experimentos);
- 2) relacionar diversas variables (dos o más);
- 3) determinar el impacto de una o más causas (que más adelante denominaremos variables independientes) sobre una o más consecuencias (variables dependientes)

Otro de los enfoques presentes en nuestra investigación es el del Neoinstitucionalismo autores como Eslava, (2010) haciendo referencia al Neoinstitucionalismo menciona que:

Las instituciones se conciben por tanto, como variable dependiente de fenómenos políticos, económicos y sociales, y también como variable independiente que condiciona tales fenómeno (p. 100).

De este modo el Municipio de Tulcán al ser el organismo encargado del Transporte urbano de la ciudad se relaciona directa e indirectamente con estos fenómenos, es interesante la afirmación de este autor para nuestro estudio encaja perfectamente por un lado nuestra variable independiente que son todas las dimensiones del modelo SERVQUAL representando a los

fenómenos sociales y por otro lado las brechas en el servicios que para el caso es la resta entre las Percepciones de los prestadores del servicio menos las Expectativas de los usuarios (P-E)

3.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva, se esfuerza en mostrar los diferentes ángulos y dimensiones que tienen el fenómeno de la Calidad del Servicio en un periodo de tiempo y espacio.

También es correlacional porque en cierta medida explica un fenómeno aunque de forma parcial, la explicación de las variables aíslan el fenómeno fragmentándolo para describirlo por partes, bajo este razonamiento la explicación no es total sino parcial.

Investigación bibliográfica se usa para extraer información secundaria de fuentes como libros, revistas especializadas, y todos los diferentes textos que tengan relación con la investigación, en esta apartado se encuentran las normas y reglamentos extendidos por la municipalidad del cantón Tulcán en materia del Transporte también la normativa nacional que rige este tema.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

¿Existe relación entre la calidad del servicio de buses de transporte urbano de la ciudad de Tulcán con la insatisfacción de los ciudadanos?

Hipótesis Nula

H0: No existe relación entre la Calidad del servicio de buses de transporte urbano de la ciudad de Tulcán con la insatisfacción de los ciudadanos.

Hipótesis Alternativas

H1: ¿Existe relación entre la calidad del servicio de buses de transporte urbano de la ciudad de Tulcán con la insatisfacción de los ciudadanos?

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Definición Conceptual:

Acorde con el modelo SERVQUAL para definir la calidad se establece dos grandes dimensiones las Percepciones y Expectativas de los usuarios de un servicio, el modelo original identifica la siguiente formula $P-E=C$ donde:

*“El Consumidor evalúa la Calidad de un servicio comparando con su **Percepción** del servicio recibido con sus **Expectativas** y en consecuencia la calidad puede ser medida operativamente substrayendo las puntuaciones correspondientes a la medida de las expectativas de las correspondientes percepciones” (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992, p.12).*

Para ello se establece un modelo de brechas, si la medición de las percepciones menos las expectativas es un resultado negativo, indica que la empresa está fallando y los usuarios tienen expectativas muy altas, si el resultado es cero indica que la empresa de transporte hace exactamente lo que el usuario espera, si el resultado es positivo indica que la empresa realiza bien sus acciones y cumple satisfactoriamente con las expectativas del usuario

Definición Real:

Para ilustrar la descomposición de las variables en estudio nos guiaremos por el siguiente cuadro que indica de manera macro las variables de análisis:

Tabla 2.

Descomposición de las variables de análisis

Variable	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Confianza• Interés• Disponibilidad• Accesibilidad• Errores

Calidad del Servicio	Expectativa	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo (e) • Tiempo(s) • Horarios • Rutas • Pico
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seg. Arranque • Velocidad Fren • Crucero • Ambulantes • Mendicidad
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Empatía • Comunicación • Tarifas • Aglomeraciones
		Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia • Comodidad • Versatilidad • Resist al cambio • Señalética
insatisfacción del Servicio de transporte	Percepciones de Expectativas(Brechas)	vs	Número de usuarios del servicio

Fuente: Adaptación del modelo SERVQUAL

Elaborado Por: Hector Taramuel

Definición Operacional:

Una vez identificados los indicadores mencionados en la tabla dos procedemos a realizar los instrumentos y procedimientos que utilizaremos para la medición de la calidad del servicio, para esta variable utilizaremos una encuesta estructurada la cual será aplicada a los usuarios del servicio de transporte urbano en buses, para contrastar los datos aplicaremos la encuesta a los

transportistas de los mismos con ello mediremos las expectativas y percepción del servicio, para finalizar aplicaremos una encuesta estructurada combinada con una entrevista a los actores principales del transporte urbano así como a las personas encargadas del control y funcionamiento del mismo.

3.3.2. Operacionalización de variables

Nuestra investigación se realiza en el cantón Tulcán provincia del Carchi, para el levantamiento de la información los datos en mención fueron capturados en campo, se utilizó una encuesta estructurada, la cual fue pilotada con anticipación para encontrar errores que podrían suscitarse y corregir el instrumento final.

Para tener una idea más clara acerca de la operacionalización de variables por favor refiérase a Anexo 1 del presente en este documento.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para el estudio se pretende aplicar una prueba estadística de fiabilidad y confiabilidad determinada por el Alfa de Cronbach denominada así en 1951 por Lee J. Cronbach el cual afirma que “Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados p. 3-17)” luego de aplicada esta prueba si los coeficientes son positivos y mayores a 0.7 se procede a aplicar una prueba KMO y Bartlett para expectativas y percepciones igual que lo anterior si los resultados son positivos se procede a realizar un análisis factorial para medir correlaciones entre variables, estas correlaciones determinarán cuál de las dimensiones es la más importante según los usuarios del servicio, con los pasos seguidos anteriormente podemos considerar que se ha aplicado un método exploratorio en la investigación.

Luego como lo establece el modelo SERVQUAL se pretenden obtener las medias ponderadas de cada una de las dimensiones en estudio esto aplica tanto para expectativas de los usuarios como percepciones de los transportistas, este análisis es importante ya que permite obtener las brechas más significativas objeto de estudio y determinar las fallas en la prestación del servicio de transporte.

El estudio hace énfasis en la brecha número cinco debido ya que es la más importante del modelo, se establecen las dimensiones de:

- Fiabilidad,
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

De estas dimensiones se desprenden preguntas estructuradas encaminadas a medir la percepción y expectativa del servicio de transporte urbano.

Ya que se trata de un modelo multivariable es pertinente aplicar los análisis antes mencionados para poder apreciar generalidades de los mismos y llegar a conclusiones precisas

3.4.1. Análisis Estadístico

3.4.2. Población y muestra (fórmula para calcular muestras finitas)

Primero definiremos los actores principales que intervienen en nuestra investigación, la siguiente tabla muestra los actores así como su instrumento para cada caso, la encuesta 1 representa las Expectativas de los usuarios mientras que la encuesta 2 son las Percepciones de los transportistas

Tabla 3.

Mapa de actores de la investigación

Actores	Población/Muestra	Instrumento
Usuarios del Servicio de Transporte	Muestra	Encuesta 1
Transportistas –Choferes de buses Urbanos	Población	Encuesta 2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Usuarios del servicio de Transporte:

Para nuestro estudio se establece una población finita de usuarios del servicio de transporte urbano en edades comprendidas desde los 15 a los 64 años que acorde con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC (2010) la proyección al 2020 con una tasa estable del 2.3% de crecimiento, se estima un total de 67233 habitantes que cumplen con las características del universo de estudio.

Para asegurar la pertinencia de la información recopilada, esta será recolectada en las paradas de buses de la ciudad de Tulcán con el método probabilístico aleatorio simple.

Acorde con la prueba piloto aplicada en la ciudad se determinó que un 90% de los individuos encuestados han utilizado el servicio de transporte de buses urbanos, mientras que solo un 10% de la población de estudio manifestó que siempre han tenido vehículo propio en sus núcleos familiares con lo manifestado se desprende que:

$p(\text{Probabilidad de Éxito}) = 90\%$ mientras que para

$q(\text{probabilidad de fracaso}) = (1-p) = 10\%$

$$n = \frac{Npq \cdot Z^2}{E^2(N - 1) + (pqZ^2)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población de estudio

Z = Nivel de confianza $Z = 1.96$

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado 90% para p y 10% para q)

E = error de estimación máximo aceptado (0.0489)

$$n = \frac{67233 * 0.9 * 0.1 * 1.96^2}{0.0489^2(67233 - 1) + (0.9 * 0.1 * 1.96^2)}$$

$$n = \frac{23245.40}{161.11}$$

$$n = 144$$

En definitiva se aplicaran un total de **144** encuestas a la población de Tulcán a los usuarios del servicio de Transporte Urbano en buses.

Transportistas –Choferes de Buses Urbanos.

Comenzamos definiendo el universo de choferes para cada una de las empresas operadoras de buses urbanos de la ciudad de Tulcán para ello la siguiente tabla muestra el número de unidades por cada una de las operadoras, Frontera Norte , 11 de abril y Cooperativa de buses urbanos Estebar

Tabla 4

Operadoras de Buses urbanos de Tulcán

Nombre de la Empresa Operadora	Cantidad de buses
Frontera Norte	22
11 de abril	20
Estebar	15
Total	57

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Para este caso debido a que el universo de estudio es menor que 100 elementos se consideran realizar un censo a todos los choferes con los cuales se obtiene la aplicación de **57 encuestas** a choferes de la localidad, se utilizara la encuesta número dos planteada para el estudio.

3.4.3. Instrumentos de investigación

El cuestionario 1 consta de 4 preguntas en su encabezado con datos informativos, luego un bloque de 25 preguntas los cuales integran las variables en estudio, cinco preguntas por cada una de las dimensiones con una escala tipo Likert comprendida con valores del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto de acuerdo con el cuestionamiento realizado, finalmente de acuerdo a las recomendaciones realizadas a esta investigación un bloque con tres preguntas finales que pretenden medir índices de recomendación y recompra del servicio.

Para el cuestionario 2 al igual que la anterior este consta de cuatro preguntas con datos informativos, seguido de 25 preguntas que constituyen el bloque más importante de variables

de estudio con una escala tipo Likert con valores comprendidos del 1 al 5 donde un es el puntaje más bajo y cinco el puntaje más alto.

Por otro lado los actores principales del transporte mediante encuesta proveerán datos más perceptivos recopilados de la realidad diaria en la que se desenvuelven cotidianamente.

3.4.4 Recolección Alternativa de datos

Debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19 en el año 2020 el Ecuador mediante Decreto Ejecutivo 1017 decreto el estado de Excepción el 16 de marzo del presente año y entro en vigencia el 17 de marzo del mismo año, con este decreto se dispuso entre los principales los siguiente en lo que se refiere a transporte y transito

Declara el estado de excepción por calamidad pública por sesenta días en todo el territorio nacional por los casos del COVID-19 a fin de procurar controlar la situación de emergencia sanitaria.

Dispone la movilización en todo el territorio nacional de las entidades de la Administración Pública Central e Institucional para que coordinen esfuerzos en aras de mitigar los efectos del COVID-19.

Suspende el ejercicio de los derechos a la movilidad de tránsito, así como a la asociación y reunión.

Declara toque de queda a partir del 17 de marzo del 2020 en los términos dispuestos por el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional, por lo cual se restringe la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional, exceptuándose de esta restricción a las siguientes personas y actividades (Zambrano, 2020, p. 1).

Este imprevisto ocasionó que el método de recolección los datos de los usuarios del servicio de transporte se realicen mediante herramientas digitales utilizando los Formularios de Google.

A continuación exponemos el link a la encuesta virtual :

https://docs.google.com/forms/d/1ySg5dZxZtTjKVjaUp4SG4mAUfEUEH_v6QQUnhRw9D32Q/edit

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Datos Generales Expectativas y Percepciones

Iniciando con nuestro análisis se presentan los datos generales de los dos instrumentos utilizados en la investigación, los datos a continuación presentados son claramente informativos y no constituyen elementos de fondo de la investigación.

Tabla 5.

Frecuencia de Uso y Sector Expectativas

Frecuencia de uso del servicio	Sector		
	Norte	Centro	Sur
de 1 a 5 veces	27,1%	21,5%	32,6%
de 6 al 10 veces	0,0%	0,7%	1,4%
de 11 a 15 veces	0,0%	0,0%	1,4%
de 16 a 20 veces	4,9%	3,5%	4,2%
más de 20 veces	1,4%	0,7%	0,7%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

El 81.2% de los usuarios del servicio de transporte de buses urbanos del Norte, Centro y Sur de la Ciudad usan el servicio en promedio de 1 a 5 veces a la semana, este dato pudo verse alterado debido que la ciudadanía refleja temor al uso del servicio a causa de la pandemia ocasionada por el COVID-19 presente durante el desarrollo de esta investigación.

Tabla 6.

Cooperativas de Transporte y sector de encuesta Percepciones

Cooperativa	Norte	Centro	Sur
Frontera Norte	5,30%	15,80%	8,80%
11 de Abril	5,30%	12,30%	14%
Estebar	19,30%	12,30%	7%
Total	29,90%	40,40%	29,80%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

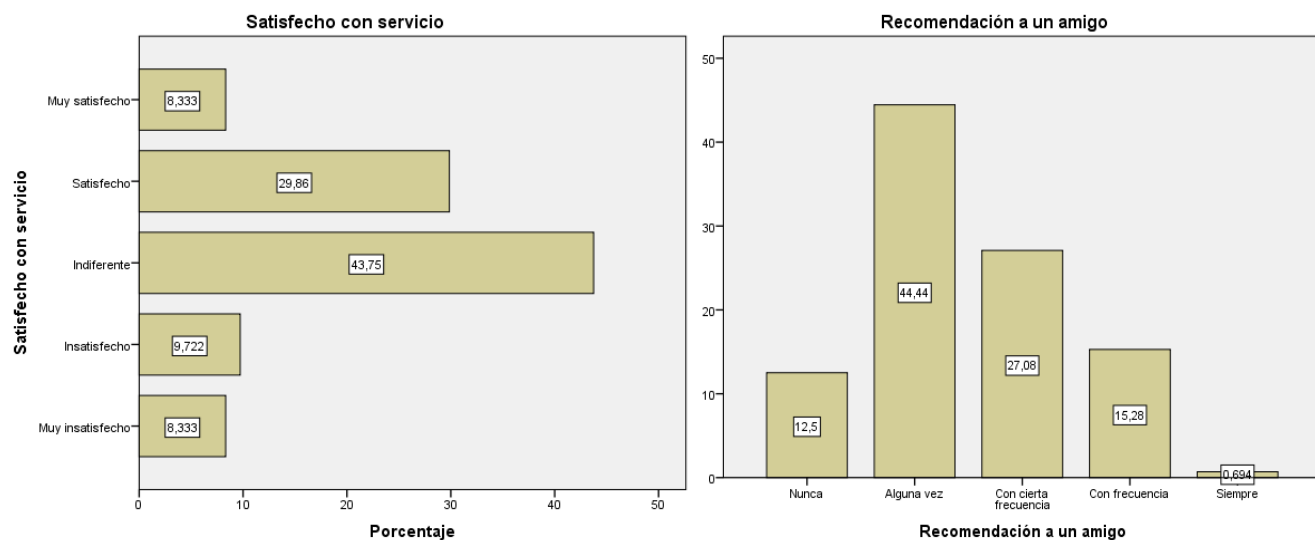
Con respecto a la tabla anterior no se presentan datos atípicos a excepción de la marcada diferencia en el Sexo de los encuestados, todos los choferes de los buses urbanos de la ciudad de Tulcán son de sexo Masculino. La investigación reveló que acorde con lo manifestado por

los encuestados, la profesión exige una carga física rigurosa y que debido a este factor las mujeres todavía no han incursionado en el mismo pero que han ganado terreno en el sector del Taxismo.

4.1.2. Análisis del índice de satisfacción general del servicio

Figura 2.

Índice de satisfacción y recomendación del servicio



Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Solamente el 29,86% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos con el servicio, también manifestaron que aunque el servicio cumple con lo esencial, todavía pueden mejorar sobre todo la infraestructura física de los buses, del mismo modo solamente el 15,28% de los encuestados manifestaron que con frecuencia recomendarían el servicio a un familiar o amigo cercano.

4.1.3. Prueba de Fiabilidad

Acorde con lo mencionado con Sampieri (2014) el cual afirma que “para estimar la confiabilidad de su instrumento lo debe aplicar a su muestra y sobre la base de los resultados calcular tal coeficiente “p.208).

En esta prueba se exponen los coeficientes de fiabilidad y confiabilidad del instrumento discriminado por el Alfa de Cronbach algunos autores establecen que para investigaciones sociales a partir de 0.7 en adelante son instrumentos confiables y has sido validado como investigación rigurosa.

La presente tabla refleja los resultados del Alfa de Cronbach del instrumento aplicado a la ciudadanía del cantón Tulcán, el instrumento posee ítems positivos y negativos los cuales han sido validados por los diferentes docentes de la UPEC y reflejan un índice aceptable de confiabilidad y fiabilidad, el análisis se realizó mediante el software estadístico SPSS en su versión 20.0

Tabla 7

Análisis de fiabilidad de la prueba

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.829 Expectativas	144
0.803 Percepciones	57

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Los autores Hernández, Fernández y Baptista, en el 2014 establecen que es posible realizar un análisis factorial cuando los coeficientes alfa de Cronbach son mayores a 0.70

Tabla 8 .

Prueba KMO y Bartlett (Expectativas)

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,755
	Chi-cuadrado aproximado	1246,91
Prueba de esfericidad de		5
Bartlett	gl	300
	Sig.	,000

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Tabla 9.*Prueba KMO y Bartlett (Percepciones)*

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,805
		1262,48
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	5
Bartlett	gl	300
	Sig.	,000

Fuente: Investigación de campo**Elaborado Por:** Hector Taramuel

Las tablas 8 y 9 nos indican que las variables en análisis se agrupan en orden independiente acorde con lo establecido por el modelo SERVQUAL, además de que la prueba de esfericidad de Bartlett para expectativas y percepciones nos indica un valor de 0.000

4.1.4. Análisis factorial para expectativas:

El análisis factorial exploratorio permite definir la estructura de las interrelaciones, entre un gran número de variables, con la definición de una serie de dimensiones, conocidas como factores (Hair, Anderson 1999, p.6)

Tabla 10 .*Análisis factorial para expectativas de los usuarios*

	Matriz de componentes rotados				
	Componente				
	1	2	3	4	5
EDS14SEGURIDAD DE VENTAS AMBULANTES	,722				
EDS15PERMITIR GENTE PIDIENDO DINERO	,672				
EDS11SEGURIDAD AL ARRANCAR	,657				
EDS12SEGURIDAD AL FRENAR	,625				
EDS13SEGURIDAD EN EL CAMINO	,503				
EDET23LOS PASAMANOS SON CÓMODOS		,820			
EDET22LOS ASIENTOS SON CÓMODOS		,686			
EDET21LE AGRADA LA APARIENCIA FÍSICA		,608			
EDET25LA SEÑALÉTICA ES ÚTIL		,497			
EDE16RUIDO Y MÚSICA ES LA ADECUADA		,448			
EFD2CONOCE RUTAS			,806		
EFD3CONOCE HORARIOS			,791		

EFD1CONFIANZA	,604
EFD4DIFICULTAD DE ACCEDER A LA PARADA	,404
EDCR8MOLESTO ANTE RETRASO	,763
EDCR9MOLESTO ANTE DESVIÓ DE RUTA	,715
EDCR7TIEMPO DE TRAYECTO ADECUADO	,564
EDCR6TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	,533
EDE20QUE TAN INCOMODAS AGLOMERACIONES	,427
EDE18ANUNCIAR PARADAS POR MICRÓFONO	,776
EDE17ASIENTOS PARA ADULTOS MAYORES, NIÑOS ETC.	,758
EDET24OTROS MEDIOS DE PAGO	,545
EFD5QUE TAN MOLESTO CON EQUIVOCACIÓN AL TOMAR UN BUS	,525
EDE19LAS TARIFAS SON ADECUADAS	,378
EDCR10EN HORAS PICO EL SERVICIO EMPEORA	,357

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

El orden asignado por las variables se encuentra de mayor a menor, los usuarios consideran que la Dimensión de Seguridad es la más importante del conjunto de dimensiones, se observa que las variables se agruparon de manera independiente sin tomar en cuenta el modelo SERVQUAL sugerido por los autores (Zeithaml, Parasuraman, & Berry 1992, p.9),

La dimensión de Seguridad fue la que mayor importancia relativa dieron los usuarios al hacer el Análisis Factorial la dimensión revela que los usuarios se sienten seguros al tomar un bus urbano coincidiendo con los reportes mínimos de robos en unidades según Policía Nacional. De este modo damos contestación a la pregunta de **¿Cuáles son las Expectativas de los usuarios de transporte público en buses en cuanto a calidad del servicio recibido?**

También de acuerdo al análisis factorial la Dimensión de Elementos Tangibles presenta una importancia significativa es decir que para los usuarios aspectos como rutas, tarifas, tipos de buses, colores, señalética, pasamanos, ventanas asientos y todos los aspectos visuales Tangibles constituyen aspectos importantes para la prestación del servicio .

4.1.5. Análisis factorial para percepciones

Tabla 11

Análisis para percepciones de los choferes de unidades

Matriz de componentes rotados					
	Componente				
	1	2	3	4	5
PDCR10HORAS PICO	,754				
PDS14VENTAS AMBULANTES	,645				
PFD5AYUDA ANTE UN ERROR	,631				
PDCR8TIEMPO DE RETRASO	,624				
PDS15GENTE PIDIENDO DINERO	,592				
PFD3CONOCE HORARIOS	,586				
PDET25SEÑALETICA	,574				
PDS12FRENO PAUSADO	,562				
PDET21APARIENCIA FISICA		,805			
PDET23PASAMANOS COMODOS		,785			
PFD4ACCESIBILIDAD DE PARADAS		,758			
PDE20AGLOMERACIONES			,840		
PDS13VELOCIDAD ESTABLE			,728		
PDE18ANUNCIAR PARADAS			,671		
PDCR7TIEMPO DE TRAYECTO			,628		
PDE19TARIFAS COBRADAS			,579		
PFD1CONFIANZA				,715	
PDET24TARJETAS ELECTRONICAS				,671	
PDCR6TIEMPO DE ESPERA				-,563	
PDE17ASIENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD				,551	
PDCR9DESVIO DE RUTA					,898
PFD2RUTAS DE OTROS					,762
PDET22ASIENTOS COMODOS					,637
PDE16RUIDO Y MUSICA					,605
PDS11TIRONES BRUSCOS					,572

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Al igual que la matriz anterior del análisis factorial de expectativas podemos apreciar que algunas variables coinciden con el grado de importancia de la Dimensión de Seguridad es decir los choferes también consideran a la seguridad del Autobús como una variable discriminante del conjunto.

4.1.6. Análisis del índice de calidad del servicio

Acorde con lo mencionado a lo largo de esta investigación es necesario realizar el análisis del índice de la calidad del servicio el cual consiste en la comparación entre las Percepciones vs las Expectativas (P-E)=C para obtener las brechas más significativas y centrar nuestro análisis en una dimensión específica.

Tabla 12 .

Análisis de índices de calidad brechas significativas

Dimensión	Percepciones		Expectativas		Brecha
	Variable P	Media	Variable E	Media	
Fiabilidad	PFD1	3,35	EFD1	2,67	0,68
	PFD2	3,91	EFD2	2,99	0,92
	PFD3	3,14	EFD3	2,63	0,52
	PFD4	2,77	EFD4	3,66	-0,89
	PFD5	3,67	EFD5	3,60	0,06
			3,37		3,11
Capacidad de Respuesta	PDCR6	4,09	EDCR6	2,97	1,12
	PDCR7	3,75	EDCR7	3,06	0,69
	PDCR8	3,60	EDCR8	2,53	1,07
	PDCR9	3,37	EDCR9	2,30	1,07
	PDCR10	3,79	EDCR10	4,01	-0,22
			3,72		2,97
Seguridad	PDS11	3,53	EDS11	2,97	0,55
	PDS12	4,07	EDS12	2,72	1,35
	PDS13	3,77	EDS13	3,03	0,74
	PDS14	3,16	EDS14	1,97	1,19
	PDS15	4,18	EDS15	1,83	2,34
			3,74		2,51
Empatía	PDE16	3,68	EDE16	2,74	0,95
	PDE17	4,09	EDE17	4,59	-0,50
	PDE18	4,07	EDE18	4,31	-0,24
	PDE19	4,32	EDE19	3,43	0,89
	PDE20	3,77	EDE20	2,03	1,74
			3,99		3,42
Elementos Tangibles	PDET21	3,49	EDET21	3,06	0,44
	PDET22	3,26	EDET22	2,83	0,44
	PDET23	3,30	EDET23	3,15	0,15
	PDET24	3,26	EDET24	3,90	-0,64
	PDET25	3,72	EDET25	3,78	-0,07
			3,41		3,34

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

Uno de los aspectos a destacar en el análisis del índice de calidad global resaltado en la Tabla 12, es la no presencia de elementos negativos lo cual indicaría marcada falencia en la prestación

del servicio, como en el análisis anterior la dimensión de seguridad es un componente determinante para los usuarios del servicio obteniendo el índice más alto de calidad este aspecto podría considerarse como un indicador de calidad de vida dando a suponer que los usuarios no han sido víctimas de robos en los buses urbanos, mientras que para los usuarios del servicio de transporte la dimensión de elementos tangibles apenas cumplen con lo esperado y marca un dato importante a ser considerado en la fase de propuesta.

Es necesario centrar nuestro análisis en la dimensión de Elementos Tangibles del servicio ya que ha sido la más cercana al cero absoluto mientras que las otras dimensiones del modelo SERVQUAL tienen un índice aunque no es significativo, es positivo en el análisis general haciendo referencia a que el servicio de transporte de buses urbanos de la ciudad de Tulcán apenas cumple con los requisitos mínimos que demanda el usuario.

Basados en la investigación podemos considerar que uno de los factores más importantes que valoran los usuarios del servicio es la seguridad en el transporte, el análisis factorial así como el análisis del índice de la calidad percibida por los usuarios reflejan datos que destacan esta variable de este modo contestamos nuestra pregunta 1 de investigación que menciona **¿Cuáles son los indicadores de calidad que valora el usuario de transporte público en buses de la ciudad de Tulcán?** dentro de esta variable se destacan indicadores como la velocidad de arranque, frenado y cruce del bus también indicadores como los vendedores ambulantes y la gente que se sube a pedir dinero. En lo concerniente a la brechas la siguiente tabla resumen ayuda a clarificar las más representativas en el servicio de Transporte de Buses Urbanos de la ciudad de Tulcán, evalúa los pensamientos de los usuarios (Expectativas) vs las opiniones de los prestadores del servicio en este caso los Choferes profesionales.

Tabla 13 .

Resumen de Brechas

Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Fidelidad	3,37	3,11	0,26
Capacidad de Respuesta	3,72	2,97	0,75
Seguridad	3,74	2,51	1,23
Empatía	3,99	3,42	0,57
Elementos Tangibles	3,41	3,34	0,07

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Hector Taramuel

La dimensión de elementos tangibles es la más cercana pero por ende es la dimensión que debe ser intervenida mediante normativa respondiendo así nuestra pregunta de investigación de **¿Cuáles son las brechas entre las expectativas de calidad de los usuarios del servicio y su calidad percibida?**

4.1.7. Análisis de la Política Pública de Movilidad de la Provincia

De acuerdo con los acercamientos y conversaciones realizadas a los actores que intervienen en la movilidad de buses urbanos de la ciudad de Tulcán, estos manifiestan que por una parte en el ámbito Nacional la competencia de tránsito que debe ser asumida por el municipio no ha sido implementada en su totalidad debido a la falta de asignaciones presupuestarias, manifiestan que el estado mediante el COOTAD Art 125, 129 y 130, establece que a los gobiernos municipales les corresponde de manera exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial dentro de su territorio cantonal.

Asimismo de manera nacional de acuerdo con la resolución Nro. 006-CNC-2012 del Consejo Nacional de Competencias Suplemento 712 del 29 de mayo del 2002 resuelve transferir las competencias de planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial a favor de los GADM del país.

El estado Ecuatoriano y la Constitución del 2008 recalcar que los servicios públicos deben de ser de calidad el Art. 52 establece que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (p.18)

Por otra parte de manera local estos mismos actores manifiestan que el municipio de Tulcán no posee ordenanzas que regule directamente a los Buses Urbanos de la ciudad. En la investigación se pudo obtener solamente la ordenanza que regula la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el cantón Tulcán presente el anexo a esta investigación en ella se habla de manera general del objeto, principios y políticas municipales, ejercicio de las competencias municipales, títulos habilitantes, de la planificación regulación y control del tránsito y transporte público y del régimen disciplinario pero éste no se centra en los buses urbanos que estamos investigando.

La falencia de base legal que regulen a los buses ha provocado que se genere un manejo empírico del servicio, la normativa usada para la regulación de este servicio proviene mayormente de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) a través de la LOTTTSV pero esta es muy general algunos aspectos como rutas, tarifas, tipos de buses, colores, señalética, quedan sin intervenir, para estos detalles son necesarias las ordenanzas que deben articularse con la normativa antes mencionada

Para contestar la pregunta de **¿Cómo la política pública favorece la prestación de un servicio de calidad para los usuarios de la ciudad de Tulcán?**. Debemos entender que la Política Pública debe considerarse “como toda acción u omisión que el Gobierno realiza para resolver un problema social” Pérez (2020) afirma que “En el Ecuador la competencia del Transporte de Buses Urbanos es asumida por los Municipios de cada Cantón, esto conlleva a que cada Municipio emita sus propias ordenanzas que regulen esta actividad, algunos Municipios de las principales ciudades del Ecuador han establecido lineamientos en base a ordenanzas, pero en el caso del cantón Tulcán no se han logrado plasmar suficientes documentos normativos que regulen a los buses urbanos de la ciudad de Tulcán (p.25).

Acorde con la entrevista informal realizada al Director de Movilidad de la ciudad Dr. Andrés Herrera, el Municipio de Tulcán no tiene ordenanzas que regulen a los buses urbanos de la ciudad, debido a este factor los buses de la compañía Esteban han optado por cambiar su color de azul a blanco este factor desencadena impactos en la ciudadanía, algunos de acuerdo a los acercamientos expresan que no existe ningún organismo que los regule. La creación de una ordenanza ayuda prevenir estos cambios, además ayuda a fortalecer la teoría del neoinstitucionalismo que acorde con lo mencionado con Eslava (2010) afirma que “tienen que ver con asumir la institución como rasgo estructural de la sociedad, forma de gobierno que trasciende al individuo e implica interacción predecible según las relaciones específicas que existen entre los actores p.101) esta aseveración da continuidad a los procesos institucionales independientemente del gobierno de turno y permite trazabilidad en los cambios que se efectúen en la política pública.

4.2. DISCUSIÓN

Comparando los resultados con los antecedentes investigativos podemos mencionar la investigación guarda estrecha relación entre la calidad del servicio y la insatisfacción presentada por los usuarios del servicio de transporte de buses, el modelo SERVQUAL muestra ser una herramienta eficiente para medir el grado de insatisfacción mediante las brechas propuestas por Matsumoto (2014) aunque en los análisis Factoriales el sistema dio mayor prioridad a dimensiones como Elementos Tangibles y Seguridad este sigue siendo en modelo eficiente de identificación de falencias.

El insertar herramientas estadísticas al desarrollo de políticas públicas ayuda a la interpretación de fenómenos sociales complejos que agobian nuestra sociedad, de acuerdo a la teoría neoinstitucionalista las instituciones Públicas deben ser organismos fuertes e independientes del Gobierno de turno pero dependientes de las dinámicas sociales, que rompan ese paradigma de caja negra y se transparenten los procesos para de ese modo la sociedad mismo encuentre las fallas estructurales del modelo de gestión adoptadas por una administración pública.

La teoría nos induce a que es necesaria la creación de una normativa que ayude a regular aspectos tanto físicos como técnicos de los buses de transporte urbano de la ciudad de Tulcán. Para la elaboración de la ordenanza tomaremos como base algunas de las normas municipales creadas y vigentes en actualidad que aporten elementos importantes que deberían ser considerados por la Municipalidad, el talón de Aquiles que presenta esta investigación es la de encontrar a los actores políticos que promuevan dicha ordenanza que puedan aportar con estos pequeños cambios en la normativa que afectan considerablemente en la sociedad.

Algunos aspectos que los teóricos no han desarrollados han sido los del seguimiento y evaluación de políticas públicas basadas en logros de objetivos macro, para entenderlo de otra manera, se han elaborado indicadores de gestión pero no de impacto en las sociedad, estos datos son difíciles de medir ya que necesitan información histórica de los procesos y para obtener estos históricos son necesarias investigaciones sociales muy largas en tiempo.

V PROPUESTA

5.1. TÍTULO

PROPUESTA DE ORDENANZA PARA REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCÁN

Para la elaboración de la presente propuesta se ha tomado como base la normativa aplicada a las principales ciudades del Ecuador así como aspectos desarrollados en la investigación nacidos desde la ciudadanía.

5.2. JUSTIFICACIÓN

El GAD Municipal de Tulcán debe precisar acciones correctivas que permitan disminuir la inconformidad causada por las falencias en la prestación del servicio de transporte de buses urbanos, acorde con los resultados del estudio es necesario plantear una estrategia que permita mejorar o por lo menos normar a la infraestructura física de las unidades de transporte para alcanzar estándares mínimos de calidad, el objetivo de esta propuesta es normar algunos aspectos técnicos de los buses urbanos y tener un marco de referencia claro que permita tanto a los prestadores del servicio como a los usuarios aclarar dudas acerca de los aspectos técnicos que en ocasiones son tomados por el libre albedrío de los prestadores del servicio, para ejemplificar la situación imagine usted que la ANT en sus resoluciones ordena el cambio de color de las unidades de blanco a azul, sabemos que la gama del color azul es inmensa y la pregunta para los prestadores del servicio inclusive para los pintores sería : ¿Cuál azul? ¿azul marino? o ¿azul celeste? o ¿azul tráfico? Para evitar este tipo de confusiones es necesaria la Propuesta de ordenanza para regular las condiciones técnicas para el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público de buses urbanos del municipio de Tulcán en ella podríamos expresar que sin contradecir las normas emitidas por la ANT el Municipio de Tulcán mediante la ordenanza decreto el uso de color azul en los buses RAL 5015 Pantone 3015, en este caso los beneficiarios directos de esta simple terminología serían los prestadores del servicio, la ciudadanía, y las autoridades encargadas del control ya que no habría interpretaciones individuales.

La propuesta planteada tendría un periodo de elaboración, planteamiento/socialización y aprobación o negación por parte de las autoridades del GAD Municipal y esta no podría ser mayor a un periodo de gobierno de turno es decir cuatro años, con la aprobación de la ordenanza se busca normar todos esos detalles técnicos que tiene la ciudadanía, a largo plazo se convertiría en una regla establecida, sometida a las mismas dinámicas sociales que propiciaron su creación y adaptación igual a todos los modelos de transporte en el mundo.

5.3. ESPACIO DE APLICACIÓN

Esta propuesta es aplicable dentro del territorio intracantonal urbano del GAD Municipal de Tulcán, al tratarse de una ordenanza genérica esta puede ser aplicable a otras municipalidades dentro del territorio nacional que no tengan una ordenanza que regule los aspectos técnicos para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano, lo interesante de esta propuesta es que si existiese coordinación entre la Asociación de Municipalidades del Ecuador AME podrían consensuar una sola normativa que rigiese a nivel nacional el problema radica en que cada municipalidad elige un modelo de gestión diferente que no se articula con otro o es difícil lograr equilibrio de los dos modelos.

La presente ordenanza rige dentro de los límites del cantón Tulcán y en el ámbito de operación propio del transporte público intracantonal urbano, son de vigencia permanente, de aplicación obligatoria en todo el territorio que comprende la jurisdicción cantonal y para todo operadora de transporte según las competencias asumidas de acuerdo al modelo de gestión C y de conformidad con la ley

5.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.4.1 Actividades

Para la puesta en marcha de la propuesta es necesario convocar y socializar los hallazgos de la investigación a los involucrados en el servicio como son cooperativas de transporte, dirigentes gremiales y dirigentes políticos, para hacer comprender la importancia de realizar de la Ordenanza. Los directos beneficiarios a corto plazo vendrían a ser los usuarios del servicio.

Km

5.4.2 Recursos

Para la socialización se requieren personal técnico a fin al área del transporte, la Municipalidad de Tulcán cuenta con un departamento de Vialidad y Transporte que podría encargarse de la socialización de la propuesta, para la redacción del documento normativo de ordenanza es necesaria la intervención del Alcalde con todo el cuerpo jurídico y de los diferentes Concejales que redacten, asesoren y promulguen la ejecución de la ordenanza en cuestión también se requiere la intervención de mesas técnicas de los representantes de las diferentes cooperativas del cantón Tulcán para obtener una ordenanza nacida desde las bases sociales y evitar conflictos de intereses en las mismas.

5.4.3 Cronograma

Por conveniencia política y operativa las autoridades que ingresan a gobernar en un periodo nuevo, gozan de la aceptación popular así que el lapso del primer y segundo año de gobierno encuentra muy poca resistencia a los cambios e iniciativas nuevas y tendrán mayor maniobrabilidad para realizar cambios a las normas. El siguiente es un cronograma tentativo que puede ilustrar la puesta en marcha de la ordenanza.

Tabla 14

Cronograma tentativo para puesta en marcha de Ordenanza

Objetivos	Actividad	PROPUESTA DE ORDENANZA PARA REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PUBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCÁN									
		ENERO 2021				FEBRERO 2021				MARZO 2021	
		DEL 4 AL 8	DEL 11 AL 15	DEL 18 AL 22	DEL 25 AL 29	DEL 1 AL 5	DEL 8 AL 12	DEL 15 AL 19	DEL 22 AL 26	DEL 1 AL 5	DEL 08 AL 12
Elaboración.	Reunir a grupos de interés que contribuyan con ideas para la Ordenanza de ley Creación de mesas técnicas										
	Elaboración de primer borrador de ordenanza										
	Revisión de normativa legal y bases teóricas										
Planteamiento/ socialización	Socialización con actores sociales del transporte										
	Corrección de Borrador de ordenanza para ingreso a primer debate										

	Primer debate de ordenanza												
Aprobación u Negación	Entrada de ordenanza a segundo de bate en el pleno del consejo municipal												
	Registro y publicación de ordenanza												

5.4.4 Presupuesto

El GAD Municipal cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo este proyecto de ordenanza, no se requieren inversiones exageradas de recursos monetarios, pero requieren la voluntad política firme de los actores involucrados.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Finalizada nuestra investigación es necesario llegar a conclusiones concretas que aporten bases científicas para futuras investigaciones del tema:

Con respecto al primer objetivo específico de la investigación que es Fundamentar teóricamente para la sustentación del estudio exponemos que se puede adaptar modelos de análisis de servicios privados realizados por los científicos (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) a servicios públicos si perder rigurosidad científica con los cuales nos permitan focalizar un problema y atacarlo de manera específica, basados también en la teoría podemos concluir que la base legal que presenta el GAD Municipal de Tulcán tiene falencias en lo que se refiere a transporte urbano, el estado promueve políticas públicas a través de sus Ministerios y Agencias con Acuerdos Ministeriales y Resoluciones respectivamente pero estas todavía no logran aterrizar en ordenanzas firmes las cuales sin contradecir a la política pública logren llenar los vacíos que esta presenta.

El Diagnóstico de la situación actual del servicio de transporte urbano de la ciudad de Tulcán nos lleva a concluir que existen inconformidad en el servicio en lo que se refiere a Elementos Tangibles, la población valora estos elementos ya que son un indicador visible y palpable de las mejoras que se implementan en el servicio para nuestro caso estaría ligado directamente a la infraestructura física del bus, paradas, asientos,

señalética, uso de tecnología y todo elemento físico que contribuya al servicio la investigación reveló también que la seguridad en el transporte es valorada por los usuarios, esta presenta la mayor cantidad de interacciones con los demás elementos acorde con el análisis factorial y es un indicador de condición de vida en una ciudad .

Para la propuesta se establece que la mejor opción aplicable y realizable para mitigar el problema de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de transporte de buses urbanos es la implementación de una Ordenanza Municipal que acoja las observaciones de esta investigación y complemente vacíos legales con respecto al transporte de buses urbanos, es viable en el tiempo ya que no requiere de excesiva inversión de recursos monetarios, pero requiere voluntad política para comenzar a ordenar algunos aspectos que generalmente parecen no importantes pero si los analizamos a detenimiento requieren ser normados.

6.2. RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones más relevantes son:

Se recomienda para futuras investigaciones aplicar el modelo SERVQUAL a empresas del transporte urbano pero de manera independiente, de este modo podremos categorizar y determinar cuál de las tres empresas es la que mayor falacia presenta, en esta investigación se abordó al sector del transporte de buses de manera general, para futuras investigaciones se podría realizar de manera particular un análisis más detallado de cada empresa .

Se recomienda al GAD Municipal de Tulcán implemente acciones correctivas para mejorar el servicio de transporte urbano desde una perspectiva legal , se recomienda la implementación y análisis de la propuesta descrita en esta investigación implemente mayor control en las instalaciones físicas de las unidades, e implementar de manera inmediata un Centro Técnico de Revisión Vehicular que se encargue de aspectos como niveles de ruido, contaminación ya que estas variables al ser administradas de manera correcta favorecerían la prestación del servicio.

Se recomienda al GAD Municipal de Tulcán considerar la implementación de la ORDENANZA PARA REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCÁN, en base a dos los aspectos legales y competencias asumidas por el GAD y evaluar la política pública de satisfacción del servicio basados no solamente en metas sino basados también en competencias adquiridas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía


- Banco Mundial. (16 de Marzo de 2021). *El desarrollo empieza y termina con la gestión local*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/speech/2013/06/19/el-desarrollo-empieza-y-termina-con-la-gestion-local>
- Constitución. (2008). *Constitucion 2008*. Montecristi.
- El Comercio . (Febrero de 2018). Transporte Publico en Quito tiene cuatro problemas . pág. 7.
- Eslava, A. (. (2010). Análisis neoinstitucional de políticas públicas. 97-12.
- GAD, M. (2018). *PDyOT Cantonal* . Tulcan .
- Gobierno de España. (28 de Enero de 2011). Obtenido de [file:///C:/Users/HECTOR%20TARAMUEL/Downloads/29_1_plande%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HECTOR%20TARAMUEL/Downloads/29_1_plande%20(1).pdf)
- Grande, E. (2012). *Marketing de los servicios* . Mexico, DF: Esic.
- Hernandez, L. (31 de Octubre de 2020). *ON Noticias* . Obtenido de <https://www.oncenoticias.hn/politica-once-frases-celebres-de-vladimir-putin-reeleccion/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 209.
- Metodologia. (28 de enero de 2019). Obtenido de <https://iesbembezar.educarex.es/acrotic/metodologia.html>
- Ministerio de Educacion . (28 de Enero de 2018). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/Dia-2.pdf>
- Paiva, A. (1 de febrero de 2017). *Recaudando Bienestar*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/ladrillos-solidos-la-base-construir-asociaciones-publico-privadas-exitosas/>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial PDOT. (2019). *Atlas Tulcan*. Tulcan.
- Ramos, E. (2008). *La calidad en el Servicio al cliente* . España: Vèrtice.
- Ramos, J. (22 de Septiembre de 2020). *Piramide de Kelsen*. Obtenido de <http://iusuniversalis.blogia.com/2011/022402-piramide-de-kelsen.php>, visitado en marzo, 9, 2012.
- Tulcan, G. M. (15 de Octubre de 2020). *Portal Web*. Obtenido de <https://www.flipsnack.com/JEFFFUENTES/rendicion-de-cuentas-2019-gadmt-dnlr0l8hp8.html>
- Vicepresidencia de Infraestructura Co. (2005). Obtenido de https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/CAF_2005_El-transporte-urbano-en-America-Latina-y-la-situacion-actual-en-Colombia.pdf
- Zambrano, M. &. (19 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://www.meythalerzambranoabogados.com/post/part-i-covid-19-y-el-estado-de-excepci%C3%B3n-y-medidas-municipales-de-quito-y-guayaquil>
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1992). Prescription for a Service Quality revolutions in America. *Organizational Dynamics*, 5 a la 15.

VIII. ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de las variables

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSION	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	MÉTODOS DE CÁLCULO	INSTRUMENTOS	SUBJETOS DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA EXPECTATIVA	COD. EXP.	PREGUNTA PERCEPCIÓN	COD. PER.																																																																																												
Diseño de una estrategia de mejora de la calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Tulcán, desde la perspectiva del ciudadano.	¿Cómo mejorar la calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Tulcán, desde la perspectiva del ciudadano?	Diseñar una estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Tulcán, desde la perspectiva del ciudadano.	1. Fundamentar teóricamente la investigación para la ciudad de Tulcán? 2. ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Tulcán? 3. ¿Cuáles son las necesidades de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Tulcán? 4. ¿Cómo la política pública favorece la prestación de un servicio de calidad para los usuarios del servicio?	1. ¿Cuáles son los indicadores de calidad que mide el usuario de transporte público en la ciudad de Tulcán? 2. ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Tulcán? 3. ¿Cuáles son las necesidades de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Tulcán? 4. ¿Cómo la política pública favorece la prestación de un servicio de calidad para los usuarios del servicio?	Calidad del servicio de buses urbanos de la ciudad de Tulcán	La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de Evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. El estudio ServQual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZETHTAM, BITNER y GREMLER, 2006).	Expectativas /Percepciones	Confianza	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto	Encuesta	Usuarios del servicio de transporte, choferes de unidades de transporte	1. ¿Cuál es su grado de confianza acerca del servicio de transporte urbano de buses? 2. ¿Qué tanto conoce usted las rutas de transporte de los buses urbanos de Tulcán? 3. ¿Qué tanto conoce usted los horarios de los buses de transporte urbano de Tulcán? 4. ¿Qué tan difícil es para usted llegar a una parada de bus de transporte urbano en Tulcán? 5. ¿Qué tan molesto estaría usted si se equivoca al tomar un bus que no le para su ruta?	PF01	PF02	PF03	PF04	PF05																																																																																											
									Interés									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto	ED01	ED02	ED03	ED04	ED05																																																																																					
									Disponibilidad									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto						ED06	ED07	ED08	ED09	ED10																																																																																
									Accesibilidad									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto											ED11	ED12	ED13	ED14	ED15																																																																											
									Horas al operar el servicio									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																ED16	ED17	ED18	ED19	ED20																																																																						
									Capacidad de Respuesta									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																					ED21	ED22	ED23	ED24	ED25																																																																	
									Disponibilidad para proporcionar el servicio rápido, puntualidad, oportunidad									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																										ED26	ED27	ED28	ED29	ED30																																																												
									Horarios de servicio									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																															ED31	ED32	ED33	ED34	ED35																																																							
									Rutas del servicio									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																				ED36	ED37	ED38	ED39	ED40																																																		
									Piso									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																									ED41	ED42	ED43	ED44	ED45																																													
									Seguridad Arranque									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																														ED46	ED47	ED48	ED49	ED50																																								
									Velocidad Freno									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																			ED51	ED52	ED53	ED54	ED55																																			
									Usurio									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																								ED56	ED57	ED58	ED59	ED60																														
									ambulantes									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																													ED61	ED62	ED63	ED64	ED65																									
									Mordacidad									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																		ED66	ED67	ED68	ED69	ED70																				
									Ruido									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																							ED71	ED72	ED73	ED74	ED75															
									Empatia									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																												ED76	ED77	ED78	ED79	ED80										
									Comunicación									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																																	ED81	ED82	ED83	ED84	ED85					
									Tarifas del servicio									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																																						ED86	ED87	ED88	ED89	ED90
									Aglomeraciones									Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																																																																																										
Apariencia	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto	ED96	ED97	ED98	ED99	ED100																																																																																																						
Comodidad	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto						ED101	ED102	ED103	ED104	ED105																																																																																																	
Veracidad	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto											ED106	ED107	ED108	ED109	ED110																																																																																												
Resistencia al Cambio	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																ED111	ED112	ED113	ED114	ED115																																																																																							
Señalética	Likert 1 del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto																					ED116	ED117	ED118	ED119	ED120																																																																																		

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

PROGRAMA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA


PLAN DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE: Taramuel Obando Héctor Dario		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401347091	
PERIODO ACADÉMICO: JUNIO - NOVIEMBRE 2019	NIVEL/ PARALELO: A	FECHA: martes, 8 de octubre de 2019	
PRESIDENTE: Ph.D. Gustavo Terán	TUTOR: MSc. Luis Viveros	DOCENTE Afín: MSc. Marcelo Cahuasquí	
TEMA DE INVESTIGACIÓN: Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano.			

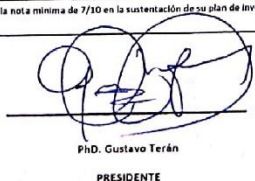
Art. 14.- De la aprobación del Plan de Investigación - b.- El estudiante se someterá a una sustentación del Plan de Investigación ante el Tutor, un docente titular u ocasional en el área del conocimiento y el Coordinador del Programa, en el lugar, fecha y hora indicadas; quienes evaluarán el Plan de Investigación bajo las siguientes consideraciones: Propuesta innovadora; los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional del estudiante; investigación exploratoria y (o) gráfica; base conceptual; conclusiones; fuentes de consulta; líneas de investigación; factibilidad, pertinencia, solución de problemas del entorno

No.	CATEGORÍA	CRITERIO ÓPTIMO DE EVALUACIÓN	PROMEDIO	OBSERVACIONES	
SUSTENTACIÓN ORAL DEFENSA	1	Planteamiento del problema	El planteamiento del problema tiene alcance mundial(1 página), nacional(1 página) y regional(1 página).	8.00	Identificar de mejor manera el problema central de la investigación. Se recomienda tener una posición más directa en el planteamiento problema. Analizar el tema de investigación ya que evita una investigación similar.
	2	Formulación del problema	La formulación del problema es concreta y se expresa en base de una pregunta(o afirmación) precisa y delimitada en cuanto espacio, tiempo y población	8.50	
	3	Justificación del problema	La justificación del problema muestra que con la aplicación de lo propuesto se reducirá o eliminará el problema o sus síntomas y evitan su evolución sino se emprende en una acción correctiva	6.50	Ver información del planteamiento del problema mas no de la justificación. Profundizar e incluir los beneficios, importancia y como lo propuesto reducirá o eliminará el problema.
	4	El objetivo general	El objetivo general es claro, preciso, coherente con el problema de estudio y con la finalidad de ser logrado en un plazo razonable	8.00	Se recomienda incluir el término diseño en el propósito.
	5	Los objetivos específicos	Los objetivos específicos abarcan la fundamentación teórica, el diagnóstico situacional y la propuesta	7.83	Revisar y reemplazar el objetivo específico 3.
	6	Preguntas de investigación	Las preguntas de investigación están totalmente relacionadas con sus respectivos objetivos específicos lo cual minimiza la distorsión.	8.00	Resaltar de manera más simple. Se recomienda poner en signos de interrogación.
	7	Actividades	A cada objetivo específico y a su correspondiente pregunta de investigación se le hace corresponder actividades que garantizan el cumplimiento de cada objetivo	8.50	
	8	Antecedentes investigativos	Se presentan no menos de tres antecedentes de la investigación desarrolladas en otras IES o empresas u organismos estatales o privados	8.00	Contextualizar los antecedentes
	9	Marco teórico	El marco teórico presenta las suficientes fuentes relacionadas con libros y revistas especializadas, tesis de maestría, doctorado y con una adecuada aplicación de las Normas APA, sexta edición	8.00	Incorporar la base epistemológica, dar un enfoque y hacer énfasis hacia los temas de investigación de la Mestría de Administración Pública incluir normativa
	10	Marco metodológico	En el marco metodológico se detalla el enfoque, el tipo de investigación cualitativa o cuantitativa, se presenta adecuadamente la operacionalización de las variables independiente o dependiente	8.00	Se recomienda reubicar la metodología por ejemplo realizar un focus group y incluir los técnicas e instrumentos.
	11	Métodos	Se destacan los métodos a utilizar, se explica como y con que se calculó la muestra	8.00	Modificar la fuente del tamaño del universo. Actualizar el universo proyectado al año 2018.
	12	Cronograma	En el cronograma se detallan las actividades y los tiempos adecuados	9.00	
PROMEDIO SOBRE SIETE			5.62		
DOCUMENTO ESCRITO	1	Formato del Informe de Investigación	El documento escrito cumple en su totalidad con el formato establecido por la UPEC	9.00	
	2	Redacción, estilo, ortografía y formato APA	Las oraciones son claras, estructuradas y variadas, no presenta errores gramaticales u ortográficos, muestra uso de normas ortográficas y de puntuación de forma correcta, lo que facilita la lectura del documento. Los párrafos muestran continuidad y fluidez en la transición de las ideas, organizados en tiempo, número y persona y, utiliza las normas APA sexta edición	8.00	Revisar redacción del documento. Mejorar a normas APA. Poner un importante.
	3	Calidad y organización de la información	La información es clara y desarrolla el tema principal. Además incluye diversos detalles de apoyo y/o ejemplos. La información muestra relaciones claras y lógicas con todos los capítulos.	8.00	
PROMEDIO SOBRE TRES			2.50		
NOTA FINAL :			8.12		


Art. 14 de la aprobación del plan de investigación, literal c.- El estudiante que no obtenga la nota mínima de 7/10 en la sustentación de su plan de investigación; podrá solicitar al Director de Postgrado presentarse a un nuevo proceso de sustentación para lo cual tendrá 15 días laborables



MSc. Luis Viveros
TUTOR



Ph.D. Gustavo Terán
PRESIDENTE



MSc. Marcelo Cahuasquí
DOCENTE Afín

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Héctor Darío Taramuel Obando		DATE: 1 de marzo de 2021		
TOPIC: Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano.				
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 checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input 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.
	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 type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" 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		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Héctor Darío Taramuel Obando

Fecha de recepción del abstract: 1 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 1 de marzo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc

Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Encuesta a Usuarios

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DE LA CIUDAD DE TULCAN

OBJETIVO

Recabar información acerca de la calidad del servicio de transporte urbano de la ciudad de Tulcán y determinar falencias para establecer mejoras.

DATOS INFORMATIVOS:

Sexo: M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	Edad: 18 a 30 <input type="checkbox"/>	Sector donde fue realizada:	Frecuencia de uso semanal del servicio
		31 a 40 <input type="checkbox"/>	Norte <input type="checkbox"/>	1 a 5 <input type="checkbox"/>
		41 a 50 <input type="checkbox"/>	Centro <input type="checkbox"/>	6 a 10 <input type="checkbox"/>
		51 a 60 <input type="checkbox"/>	Sur <input type="checkbox"/>	11 a 15 <input type="checkbox"/>
		Más de 60 <input type="checkbox"/>		16 a 20 <input type="checkbox"/>
				Más de 20 <input type="checkbox"/>

Uso de la escala para los diferentes casos.

1	2	3	4	5
No	Más bien no	Dudoso	Más bien sí	Sí
Nunca	Alguna vez	Con cierta frecuencia	Con frecuencia	Siempre
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVA (Dirigida a usuarios del servicio)

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Cuál es su grado de confianza acerca del servicio de transporte urbano de buses?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tanto conoce usted las rutas de transporte de los buses urbanos de Tulcán ?	1	2	3	4	5
3. ¿Que tanto conoce usted los horarios de los buses de transporte urbano de Tulcán?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan difícil es para usted llegar a una parada de bus de transporte Urbano en Tulcán ?	1	2	3	4	5
5. ¿Qué tan molesto estaría usted si se equivoca al tomar un bus que no iba por su ruta ?	1	2	3	4	5

Capacidad de Respuesta. Habilidad para realizar un trabajo en el tiempo adecuado

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿El tiempo de espera en la parada de bus urbano le parece adecuado?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera usted que el tiempo del trayecto en el bus es adecuado?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tan molesto estaría usted con un retraso en la llegada de su bus ?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan molesto estaría si el bus se desviara de la ruta que usted tenía en mente ?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera usted que en horas pico, es servicio de transporte empeora ?	1	2	3	4	5

Seguridad. Capacidad para transmitir confianza y credibilidad

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus urbano de Tulcán arranca?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus urbano de Tulcán frena?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus va en camino?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que las ventas ambulantes que suben al bus son seguras?	1	2	3	4	5
5. ¿Debería permitirse gente pidiendo dinero en el bus?	1	2	3	4	5

Empatía. Capacidad de percibir, compartir o inferir en los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás.

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿El ruido y la música del autobús es la adecuada para usted?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera que debería existir asientos para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas o personas que presentan alguna discapacidad?	1	2	3	4	5
3. ¿Le gustaría que el conductor anuncie por micrófonos las paradas?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera que las tarifas cobradas por el servicio de transporte es la adecuada	1	2	3	4	5
5. ¿las aglomeraciones de personas en el bus le resultan incómodas?	1	2	3	4	5

Elementos Tangibles .Apariencia física e instalaciones.

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿la apariencia física de bus es de su agrado?	1	2	3	4	5
2. ¿los asientos del bus le resultan cómodos?	1	2	3	4	5
3. ¿Las puertas de acceso, pasamanos y tubos de sujeción le resultan cómodos?	1	2	3	4	5
4. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de tarjetas electrónicas como medio de pago para el servicio de bus?	1	2	3	4	5
5. ¿la señalética del bus le resulta útil para usted?	1	2	3	4	5

Preguntas de satisfacción.

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Está usted satisfecho con el servicio de buses urbanos de la ciudad de Tulcán?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de buses a un amigo o familiar?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera usted que volverá a utilizar el servicio de buses urbanos en Tulcán?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Encuesta a los transportistas

ENCUESTA DIRIGIDA A CONDUCTORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DE LA CIUDAD DE TULCAN

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recabar información acerca de la calidad del servicio de transporte urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva de los Conductores y determinar falencias para establecer mejoras.

DATOS INFORMATIVOS:

Sexo: M F

Edad: 18 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 Más de 60

Sector de Cooperativa de realización

Fron Norte 11 de Abril Estebar Norte Centro Sur

Uso de la escala de Likert:

- 1 Muy mala
- 2 Mala
- 3 Regular
- 4 Buena
- 5 Muy buena

Uso de la escala para los diferentes casos

1	2	3	4	5
No	Más bien no	Dudoso	Más bien sí	Sí
Nunca	Alguna vez	Con cierta frecuencia	Con frecuencia	Siempre
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fiabilidad:

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Cuál es su grado de confianza con la empresa de transporte urbano de buses?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tanto conoce usted las rutas del resto de transportistas de transporte de los buses urbanos de Tulcán?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tanto conoce usted los horarios de otros buses de transporte urbano de Tulcán a parte del suyo?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan difícil es para usted llegar a su trabajo para comenzar la jornada en el bus?	1	2	3	4	5
5. ¿Qué tanto le afecta a usted que un usuario se haya equivocado al tomar un bus?	1	2	3	4	5

Capacidad de respuesta:

AFIRMACIONES	Escala				
¿El tiempo de espera de los usuarios en la parada le parece adecuado?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el tiempo del trayecto en el bus es adecuado?	1	2	3	4	5

¿Qué tan preocupado se pone usted cuando no arriba a tiempo a las paradas?	1	2	3	4	5
¿Cuándo hay congestión vehicular suele desviarse tomando rutas alternativas?	1	2	3	4	5
¿Las horas pico son motivo para que el servicio empeore?	1	2	3	4	5

Seguridad:

AFIRMACIONES	Escala				
¿Arranca el bus de manera que evite tirones bruscos?	1	2	3	4	5
¿Frena pausadamente para evitar caídas en los usuarios?	1	2	3	4	5
¿Procura llevar una velocidad estable al transportar usuarios?	1	2	3	4	5
¿Qué tan de acuerdo está usted con que se permitan ventas ambulantes?	1	2	3	4	5
¿Qué tan tolerante es usted ante gente pidiendo dinero?	1	2	3	4	5

Empatía:

AFIRMACIONES	Escala				
¿El ruido y la música del autobús es la adecuada para usted?	1	2	3	4	5
¿Existen en el bus asientos diferenciados para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas o personas que presentan alguna discapacidad?	1	2	3	4	5
¿Está de acuerdo con anunciar cada una de las paradas por altavoz?	1	2	3	4	5
¿Considera que las tarifas cobradas por el servicio de transporte es la adecuada?	1	2	3	4	5
¿Qué tan frecuente son las aglomeraciones en su bus?	1	2	3	4	5

Elementos Tangibles:

AFIRMACIONES	Escala				
¿Le gusta la apariencia física de los buses urbanos de Tulcán?	1	2	3	4	5
¿Qué tan cómodos considera que son los asientos del autobús?	1	2	3	4	5
¿Las puertas de accesos, pasamanos y tubos de sujeción cree que son cómodos?	1	2	3	4	5
¿Estaría dispuesto a implementar tarjetas electrónicas recargables para cobrar exactamente la tarifa asignada?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la señalética del autobús es clara y evita confusiones?	1	2	3	4	5



CONSIDERANDO:

BASE LEGAL

Que, el numeral 6 del Artículo 264 de la Constitución de la república del Ecuador establece que es competencia exclusiva de los gobiernos municipales “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio cantonal”.

Que, el Artículo 66 numeral 25 ibídem reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veras sobre el contenido y características.

Que, el artículo 54 literal k) del COOTAD establece que: “ los gobiernos autónomos descentralizados tienen plena competencia para establecer sanciones administrativas mediante acto normativo, para su juzgamiento y para hacer cumplir la resolución dictada en el ejercicio de la potestad sancionatoria, siempre en el ámbito de sus competencias y respetando las garantías del debido proceso contempladas en la constitución de la república(...) para tal efecto, se considerará infracciones objeto de las sanciones establecidas por los gobiernos autónomos descentralizados, todo incumplimiento por acción u omisión a las normativas expedidas por estos”

Que, de conformidad con el Art.55 del COOTAD, sobre las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en su literal f) Planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal

Que, conforme al artículo 57 literal a) y 322 del COOTAD, al Consejo Municipal le corresponde hacer ejercicio de la facultad normativa a través de la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones dentro del ámbito de sus competencias.

Que, el artículo 395 del COOTAD establece que: “los gobiernos autónomos descentralizados tienen plena competencia para establecer sanciones administrativas mediante acto normativo [...] para tal efecto se considerará infracciones objeto de las sanciones [...] todo incumplimiento por acción u omisión a las normativas expedidas por éstos”

Que, el Consejo Nacional de Competencias (CNC) transfirió las competencias para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán mediante resolución Nro. 006-CNC-2012 Registro Oficial Suplemento 712 del 29 de mayo del 2012.

Que, la normativa nacional actual permite en el Ecuador una vida útil de 20 años a las unidades de transporte público intracantonal urbano de buses, conforme a la resolución nro.082-DIR-2015-ANT.

Que, mediante resolución Nro. 094-DE-ANT-2014 de fecha 29 de setiembre del 2014 el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito, certifica la ejecución de la competencia de títulos habilitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán a partir del 1 de octubre del 2014

Que, mediante Resolución nro. 466-DE-ANT-2015 , de fecha 12 de agosto del 2015 la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial certifica la ejecución de la competencia de matriculación y revisión técnica vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán. En el Artículo 2- La competencia atribuida será ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán, en observancia a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, su Reglamento, las disposiciones de carácter General que emita el Director de la ANT y demás normas aplicables.

En ejercicio de las facultades que conferidos en los artículos 264 de la Constitución de la República del Ecuador, 56 y 57 literales a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización:

EXPIDE:

PROPUESTA DE ORDENANZA PARA REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCÁN

TÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto.- La presente ordenanza, regula las condiciones a las cuales debe sujetarse todo operadora de transporte público intracantonal de bus urbano, legalmente constituida para la prestación de dicho servicio.

Artículo 2.- Principios.- Para la aplicación de la presente ordenanza y todo lo derivado de ésta, se observaran los principios de calidad, eficiencia, eficacia, accesibilidad, universalidad, responsabilidad, comodidad, continuidad, seguridad, introducción, buen trato y no discriminación.

Artículo 3 .- Ámbito y Alcance.- Este cuerpo normativo rige dentro de los límites del Cantón Tulcán y en el ámbito de operación propio del transporte público intracantonal urbano acorde con los estudios de planificación que emita la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vía de Tulcán (DMTTTSVT) normando también a las operadoras de transporte público de buses urbanos del cantón Tulcán

TÍTULO II

ELEMENTOS TANGIBLES DEL VEHICULO

4. APARIENCIA FÍSICA EXTERIOR

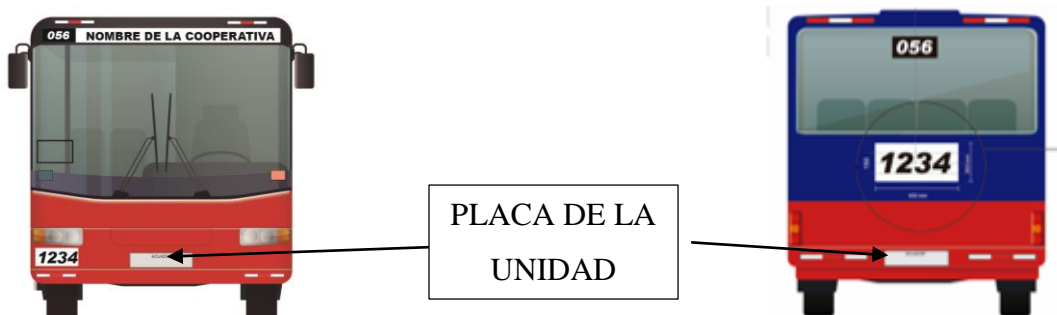
4.1 Material de la estructura

4.1.1 Toda la estructura del bus estará basada en acero perfilado tubular galvanizado o a su vez en aluminio estructural

4.2 Placas

4.2.1 El vehículo debe poseer las placas emitidas por la ANT, de color naranja con la letra de relleno de color negro.

4.2.2 Las placas metálicas deberán ir ubicadas al frente y en la parte posterior de la unidad centrada y visible



4.3 Vidrios

4.3.1 Todos los vidrios del bus serán transparentes está prohibido usar películas anti solares o vidrios oscuros

4.3.2 Todos los vidrios del bus urbano deberán poseer una lámina plástica de seguridad la cual será transparente y permitirá una visibilidad del 98%

4.3.3 Todas las ventanas laterales tendrán un cierre hermético acorde con lo establecido en la norma NTE INEN 1 669.

4.4 Llantas

4.4.1 Para el eje delantero de dirección simple con rodado simple es decir dos llantas, mientras que para el eje posterior eje simple con rodado doble, es decir cuatro llantas en la parte posterior, todas las llantas presentarán un labrado mínimo de 1.6mm, podrán ser rencauchadas pero no re utilizadas por re dibujado el labrado.

4.5 Pintura exterior

4.5.1 Para la aplicación de la siguiente ordenanza se deberá considerar los siguientes colores para pintura exterior de los vehículos.

4.5.2 Los proveedores de pintura quedan a libre disposición de los prestadores del servicio siempre que se respeten los colores asignados en la tabla de referencia de colores.

4.5.3 Tabla de referencias de colores

COD. DE COLOR AZUL (1)	COD. DE COLOR ROJO (2)	COD. DE COLOR NEGRO (3)	COD. DE COLOR BLANCO(4)
RAL 5017	RAL 3020	RAL 9005	RAL 9016

4.5.4 El vehículo no podrá circular con raspones abolladuras o choques previos, en el caso de estos deberá primero subsanarlos en talleres de la localidad.

4.5.5 El vehículo no podrá tener calcomanías, leyendas, grafitis, Sticker adheridos a la estructura a menos que sean los estrictamente autorizados por la DMTTTSV.

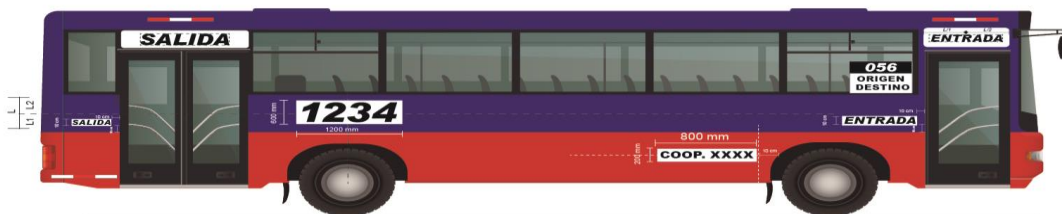
4.5.6. Para facilitar la comprensión del siguiente ordenanza se presentan las vistas lateral, frontal superior y posterior de los buses.

Vista lateral



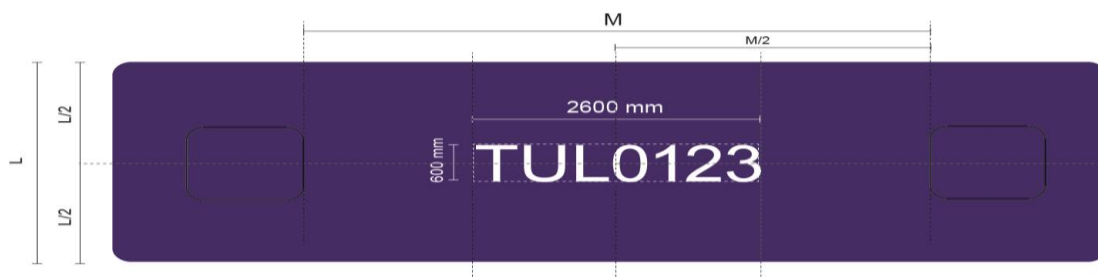
VISTA LATERAL DERECHA
*medidas en mm.

Vista lateral izquierda



VISTA LATERAL IZQUIERDA
*medidas en mm.

Vista Superior



VISTA SUPERIOR
*medidas en mm.



VISTA POSTERIOR



VISTA FRONTAL

Adhesivo de alta seguridad
STICKER DE PERMISO DE
OPERACIONES INDIVIDUAL
IMITADO POR LA DTTSVT.

Adhesivo de alta seguridad
STICKER DE REVISION
TECNICA VEHICULAR RTV.

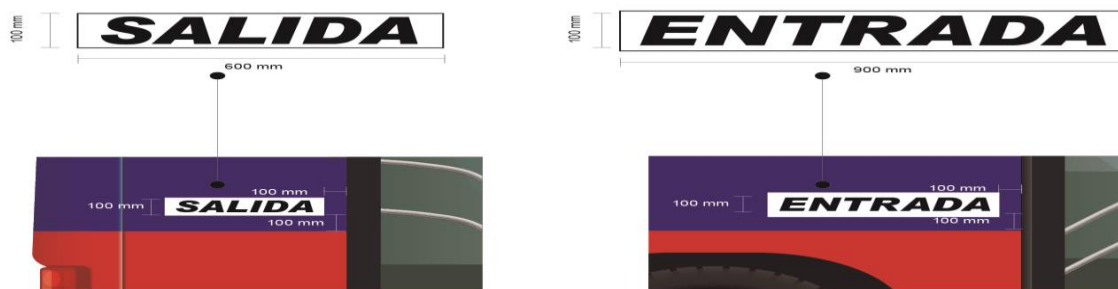
4.6 Puertas de acceso

4.6.1 Se prohíbe la circulación con la compuerta del motor sea esta frontal o posterior abierta.

4.6.2 Se prohíbe la circulación con las puertas de acceso y salida abiertas o con pasajeros obstruyendo su cerrado.

4.6.3 El sistema de apertura y cierre de las puertas debe ser automático neumático y con sistema de botón de emergencias.

4.6.4 Las puestas de Entrada y salida deberán estar señalizada tal como se ilustra en la imagen, considerar el tipo de letra *ARIAL BLACK CURSIVA* y el tamaño del letrero de 100 mm x 600mm de largo con una tolerancia de 100mm



4.6.5 Adicional en cada puerta de acceso debera contar con letreros de Entrada y Salida ubicados en la parte superior de cada puerta, cada letrero será de 200mm x 1000mm fondo Blanco, con tipología *ARIAL BLACK CURSIVA* letra color Negro.



4.6.6 Las puertas de entrada y salida deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hojas plegables a los lados, los controles de las puertas delanteras y traseras serán

accionados desde el lugar del conductor a través de un sistema neumático, deberán disponer de un bloqueo y de bandas elásticas flexibles para cada hoja abatible que asegure su cierre.

4.7 Retrovisores

4.7.1 Deberán ser dos retrovisores de color negro ubicados a los costados laterales y en la parte exterior del bus.

4.7.2 El Vehículo deberá contar con un retrovisor interior en la parte superior central del parabrisas frontal

4.8 Señalética

4.8.1 La unidad deberá contar señalética especializada en los asientos para personas con discapacidad, mujeres embarazadas niños en brazos y tercera edad. Deberá asignar al menos dos asientos dobles .



El vehículo deberá tener en la parte superior del parabrisas frontal un letrero de 150mm x 2000 mm con letra ARIAL BACK el nombre de la cooperativa a la que pertenece, debajo de este se colocara los letreros de 150 mm x 600mm cada los letreros de origen y destino con la misma tipología como se ilustra en la imagen siguiente



5. APARIENCIA FÍSICA INTERIOR

5.1. Asientos del Conductor

5.1.1 Ancho mínimo 450 mm, profundidad entre 400mm y 500mm.

5.1.2 Altura del asiento: entre 400mm y 550mm, desde el piso.

5.1.3 Altura mín. de respaldar: 500mm sin considerar el apoya cabezas.

5.1.4 El respaldar deberá estar relleno de espuma y podrá tener un sobre asiento.

5.2. Asientos Dobles para usuarios

5.2.1 Los asientos serán de plástico, con una distancia de separación de 680 mm tal como lo establece la norma NTE INEN 2205

5.2.2 La profundidad mínima será de 400 mm

5.2.3 La altura desde el piso de 400mm

5.2.4 La altura mínima del espaldar 400mm

5.2.5 El espacio libre entre filas de asientos será de 250 mm

5.2.6 La altura total de los asientos dobles será de 900mm

5.3 Pasamanos

5.3.1 El vehículo debe tener sujeciones internas: pasamanos (asideros) de aluminio asegurado a la estructura metálica (Chasis) del vehículo

5.4 Tubos de sujeción verticales

5.4.1 El vehículo deberá tener 3 tubos de sujeción verticales ubicados a un costado del andén de circulación en el frente, medio y posterior del bus para

5.4.2 En cada tubo de sujeción se deberá ubicar 1 pulsador de aviso de parada, ubicado a 130mm del piso del andén de circulación

5.5 Uso de sistemas electrónico

5.5.1 Todos los conductores de las unidades deberán portar micrófonos (diadema de audio) para anunciar las paradas y destinos a los usuarios, todo conductor estará identificado con su tarjeta de presentación.

5.5.2 Las unidades vehiculares tendrán instaladas mínimo 2 cámaras de seguridad para monitorear y grabación lo acontecido en el bus, estas tendrán conexión al ECU911

5.5.3 Todas las unidades deberán contar con un sistema GPS que reporte velocidad de desplazamiento así como su geo localización, esta tecnología será compatible con los sistemas de rastreo del ECU911

Todas las unidades de buses urbanos deberán contar el sistema de facturación de cobro de pasaje con tarjeta expedido por el Municipio de Tulcán

5.5.4 Todas las unidades que deseen prestar servicio en la ciudad de Tulcán se acogerán al sistema de recaudación de caja común para evitar la competencia desleal entre cooperativas.

5.5.5 Las estaciones y paradas deberán contar con un sistema de reloj que controla el arribo y despacho de las unidades, el sistema será compatible con sistemas de monitoreo de la DTTTSVM para su análisis de tiempos y arribos de unidades.

TITULO II

6. ELEMENTOS DE SEGURIDAD

Todas las unidades de buses urbanos de la ciudad de Tulcán deberán contar las medidas de seguridad establecidas por la ANT y DTTTSVM descritas en la presente ordenanza.

6.1. Velocidad de arranque

6.1.1 El conductor del bus urbanos deberá tomar las precauciones previas al arranque la unidad de transporte, deberá procurar un arranque lento y pausado evitando la aceleración brusca de la unidad.

6.1.2 El conductor respetará el sistema de reloj ubicado en cada una de las paradas de la ciudad así como su tiempo de arranque.

6.2 Velocidad de Frenado

6.2.1 El sistema de frenado deberá ser revisado en los talleres autorizados por la DTTTSVM de manera cuatrimestral.

6.3 Velocidad de Crucero

6.3.1 Todas las unidades deberán circular a una velocidad no mayor a 50Km/h en el perímetro urbano de la ciudad acogiéndose al Art 142 literal g de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

6.4. Consideraciones de ventas ambulantes

6.4.1 Se prohíben en ingreso de vendedores ambulantes en los buses urbanos de la ciudad de Tulcán.

6.5. Mendicidad

6.5.1 Se prohíben niños o adultos pidiendo dinero en los buses urbanos. El conductor tomara las medidas para evitar estos actos reportándolos a las entidades competentes.

6.6. Equipo de emergencia

6.6.1 Todos los buses urbanos de la ciudad de Tulcán deberán contar con un extintor de mínimo 10lb con polvo químico como medio de extinción de llamas.

6.6.2 Todas las unidades deberán contar con un botiquín de primeros auxilios, debidamente identificados y fácilmente accesibles.

6.6.3 Todas las unidades deberán contar con triángulos de seguridad montables, de material retrorreflectivo con grado de alta intensidad de color rojo

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.-La presente ORDENANZA QUE REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCÁN, entrara en vigencia a partir de su publicación en el registro oficial.

DISPOSICIONES DERROGATORIA

Deróguese toda disposición anterior contenida en Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones Municipales que contravengan o se opongan a la presente Ordenanza.

Dada en el Salón Máximo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, Martes 9 marzo del 2021

Ing. Msc. Cristian Benavides Fuentes
ALCALDE DEL GAD-M TULCAN

Msc Narcisa Vivas
SECRETARIA GENERAL

TRAMITE DE DISCUSION Y APROBACION

Tulcán 9 de marzo del 2021 .- El Infrascrito Secretario general del Consejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán certifica que la ORDENANZA QUE REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE

TULCAN. Fue discutida y aprobada en primer debate en la sesión ordinaria del 15 de febrero del 2021 y en segundo debate el 26 de marzo del 2021.

Lo certifico.-

Msc. Narcisa Vivas
SECRETARIA GENERAL

ALCALDIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TULCAN .- Tulcán 9 de marzo del 2021 por reunir los requisito legales establecidos en los artículos 322 y 324 del Código Orgánico de Organizan Territorial Autonomía y Descentralización Sancionó la **ORDENANZA QUE REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCAN**, Además dispongo la promulgación y su publicación en el Registro Oficial, la Gaceta Municipal y en el dominio Web de la Institución

Ing. Msc. Cristian Benavides Fuentes
ALCALDE DEL GAD-M TULCAN

Proveyó y firmo el Ing. Msc Cristian Benavides Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, la **ORDENANZA QUE REGULAR LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS DEL MUNICIPIO DE TULCAN**, en la fecha antes señalada 9 de marzo del 2021. Lo certifico.-

Msc. Narcisa Vivas
SECRETARIA GENERAL