



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE
CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI,
AÑO 2018”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras Comerciales.

Autoras:

Chigüe Cunuhay Clara Marisol

Suarez Masapanta Liseth Mireya

Tutor:

Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar

LA MANÁ-ECUADOR
JULIO-2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Chigüe Cunuhay Clara Marisol y Suarez Masapanta Liseth Mireya, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”, siendo el Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar, Director del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Chigüe Cunuhay Clara Marisol
C.I: 050392512-5



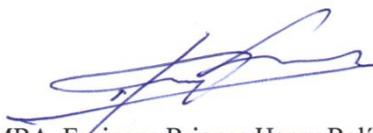
Suarez Masapanta Liseth Mireya
C.I: 050336337-6

AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”, de Chigüe Cunuhay Clara Marisol y Suarez Masapanta Liseth Mireya, de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio del 2019



Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar
C.I: 170679546-3
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Chigüe Cunuhay Clara Marisol y Suarez Masapanta Liseth Mireya con el título de Proyecto de Investigación **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

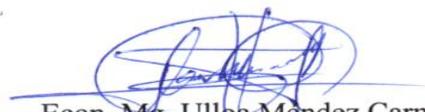
La Maná, julio del 2019



Ing. Mg. Cabrera Toscano Fabricio
C.I: 171231719-5
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Mg. Martínez Ortiz Xavier
C.I: 160050885-5
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Econ. Mg. Ulloa Méndez Carmen
C. I: 120587164-1
LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Expresamos un enorme agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por darnos la oportunidad de acrecentar nuestros conocimientos y forjar nuestro camino como futuras profesionales.

A nuestro tutor el Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar y a todos aquellos docentes que compartieron sus valiosos conocimientos.

A todos los directivos y socios de las Cooperativas y Compañías de Transporte de carga Liviana del cantón La Maná por su valiosa información.

Mil gracias...

Clara y Liseth.

DEDICATORIA

Dedico la culminación de este proyecto investigativo a las personas más importantes de mi vida mi familia por apoyarme incondicionalmente.

Clara

Con todo mi amor y agradecimiento dedico este logro a mi familia por su sacrificio y esfuerzo para ayudarme a alcanzar esta meta tan anhelada.

Liseth

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”

Autoras:

Chigitte Cunuhay Clara Marisol
Suarez Masapanta Liseth Mireya

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la incidencia en la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, esto contribuyo como aporte de solución frente a la problemática del bajo nivel de organización por la existencia de discrepancias internas, que obstaculizaron trabajar de manera mancomunada, se produjo una mala imagen institucional y corporativa disminuyendo el desarrollo y crecimiento a nivel económico de estas organizaciones. Para el desarrollo de los objetivos planteados se empleó tres tipos de investigación: bibliográfica para efectuar una recopilación de información de fuentes bibliográficas como: libros, revistas, tesis y páginas de internet. La investigación de campo para el desarrollo de la entrevistas, encuestas y la investigación propositiva porque se planteó el diseño de un modelo de calidad como propuesta de solución. El método analítico y deductivo fue de gran utilidad para el análisis de los resultados obtenidos y la deducción de causa y efectos de la investigación de campo. Los resultados del diagnóstico situacional reflejaron deficiencias en cuanto al liderazgo y las capacitaciones sobre atención a los usuarios. Además, la inexistencia de un modelo de calidad que permita mejorar el servicio y la atención al cliente. En tanto a las encuestas dirigidas a los usuarios evidenciaron un nivel de satisfacción regular por deficiencias de los choferes al conducir, inadecuada limpieza de las unidades vehiculares e infirmdad por el tiempo de espera en las paradas. Por ello se consideró el diseño del modelo de calidad Iberoamericano con estrategias para mejorar el liderazgo a través de un test de evaluación, estrategias de control, supervisión, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción de procesos contribuyeron de manera significativa el servicio otorgado a los usuarios de las compañías y cooperativas de carga liviana del cantón La Maná.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, clientes, compañías, cooperativas, carga liviana, modelo de calidad.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
CAREER OF COMMERCIAL ENGINEERING**

TITLE: QUALITY OF SERVICE AND ITS INCIDENCE IN CUSTOMER SATISFACTION IN THE COMPANIES AND COOPERATIVES OF TRANSPORT OF LIGHT CARGO DEL CANTON LA MANÁ, PROVINCE OF COTOPAXI, YEAR 2018"

Authors:

Chigüe Cunuhay Clara Marisol

Suarez Masapanta Liseth Mireya

ABSTRACT

The objective of the present research was to identify the incidence in the quality of service and the satisfaction of the clients in the companies and transport cooperatives of light load in La Maná, Cotopaxi province, this contributed as a solution to the problem of the low level of organization due to the existence of internal discrepancies, which hindered working in a joint manner, there was a bad institutional and corporate image, diminishing the development and economic growth of these organizations. For the development of the proposed objectives, three types of research were used: bibliography to carry out a compilation of information from bibliographic sources such as: books, magazines, theses and internet pages. Field research for the development of interviews, surveys and proactive research because the design of a quality model was proposed as a solution proposal. The analytical and deductive method was very useful for the analysis of the results obtained and the deduction of the cause and effects of the field investigation. The results of the situational diagnosis reflected deficiencies in terms of leadership and training on customer service. In addition, the lack of a quality model that improves service and customer service. In the meantime, the surveys directed to the users showed a level of regular satisfaction due to deficiencies of the drivers when driving, inadequate cleaning of the vehicular units and information for the waiting time at the stops. Therefore, the design of the Ibero-American quality model with strategies to improve leadership through an evaluation test, control strategies, supervision, the development of trainings, group activities and the description of processes contributed significantly to the service provided to the users of the companies and light load cooperatives of La Maná.

Keywords: Quality, service, satisfaction, customers, companies, cooperatives, light load, quality model.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CHIGÜE CUNUHAY CLARA MARISOL Y SUAREZ MASAPANTA LISETH MIREYA**, cuyo título versa **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, julio 2019

Atentamente,



MSc. SEBASTIÁN FERNANDO RAMÓN AMORES
C.I: 050301668-5
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

N. °	Págs.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS	xix
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	4
5.1. Planteamiento del problema	4
5.2. Formulación del problema.....	6
5.3. Delimitación del objeto de investigación	7
6. OBJETIVOS	7
6.1. Objetivo general	7
6.2. Objetivos específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN LOS OBJETIVOS	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
8.1. Antecedentes investigativos	8
8.2. Categorías fundamentales.....	10
8.3. Marco teórico.....	10

8.3.1.	Calidad de servicio	10
8.3.1.1.	Definición	10
8.3.1.2.	Concepto de servicio	11
8.3.1.3.	Triángulo de servicio	12
8.3.1.4.	Elementos del triángulo de servicio.....	13
8.3.1.5.	Importancia de la calidad de servicio	15
8.3.1.6.	Características de la calidad de servicio	16
8.3.1.7.	Medición de la calidad de servicio	16
8.3.1.8.	Modelos de calidad.....	17
8.3.2.	Satisfacción del cliente	21
8.3.2.1.	Cliente.....	22
8.3.2.2.	Atención al cliente	24
8.3.2.3.	Importancia de la atención al cliente	24
8.3.2.4.	Elemento de la atención al cliente	25
8.3.3.	Compañía de transporte de carga liviana.....	30
8.3.3.1.	Importancia de las compañías de transporte.....	31
8.3.3.2.	Límites de velocidad para vehículos de carga	34
8.3.3.3.	Compañía de transporte de carga liviana.....	35
8.3.3.4.	Características del transporte de carga liviana	36
8.3.4.	Cooperativa de transportes de carga liviana	37
8.3.4.1.	Las características de las cooperativas	38
8.3.4.2.	Cooperativas de transporte de carga liviana	38
8.3.4.3.	Tipos de vehículos permitidos para carga liviana	39
8.3.4.4.	Constitución de las cooperativas de transporte de carga liviana	40
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	41
10.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	42
10.1.	Tipos de investigación	42
10.1.1.	Investigación bibliográfica	42
10.1.2.	Investigación formativa	42
10.1.3.	Investigación diagnóstica	42
10.1.4.	Investigación de campo	43

10.1.5.	Investigación propositiva.....	43
10.2.	Metodología empleada	43
10.2.1.	Método analítico	43
10.2.2.	Método deductivo	44
10.3.	Técnicas	44
10.3.1.	La entrevista	44
10.3.2.	La encuesta	44
10.4.	Instrumentos	45
10.4.1.	Cuestionario.....	45
10.5.1.	Población de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana.....	45
10.5.1.1.	Muestra de los socios/accionistas	46
10.5.2.	Población de usuarios de las compañías y cooperativas de transporte.....	46
10.5.3.	Muestra de usuarios por estratos	48
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
11.1.	Resultado de las entrevistas aplicadas a los directivos.....	49
11.2.	Resultados de las encuestas aplicadas a los socios.....	54
11.3.	Resultados de encuesta aplicada a los usuarios	76
11.4.	Conclusiones.....	94
11.5.	Diseño de la propuesta.....	95
11.5.1.	Datos informativos	95
11.5.2.	Descripción de la propuesta.....	95
11.6.	Estructura de la propuesta.....	96
1.6.1.	Justificación.....	97
11.6.2.	Objetivos.....	97
11.6.2.1.	Objetivo general	97
11.6.2.2.	Objetivos específicos.....	97
11.6.3.	Descripción del mapa de proceso de las compañías y cooperativas.....	98
11.6.4.	Descripción de los procesos facilitadores del modelo de calidad Iberoamericano ...	99
11.6.4.1.	Liderazgo y estilo de gestión	100
11.6.4.2.	Estrategias.....	102
11.6.4.3.	Desarrollo de las personas	110

11.6.4.4. Recursos y asociados	111
11.6.4.5. Proceso y clientes	113
11.7. Discusión	117
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO	119
12.1. Impacto Social	119
12.2. Impacto Técnico	119
12.3. Impacto Económico.....	119
13. PRESUPUESTO.....	120
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
14.1. Conclusiones.....	121
14.2. Recomendaciones	122
15. BIBLIOGRAFÍA.....	123
15.1. Libros.....	123
15.2. Tesis.....	125
15.3. Linkografía	126
15.4. Revistas.....	128
16. ANEXOS	0

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Págs.
1 : Beneficiarios.....	4
2: Actividades y sistema de tareas	8
3: Actividades y sistema de tareas	20
4: Población	46
5: Cantidad de usuarios por compañía y cooperativas de cargas livianas	47
6: Muestra de usuarios por estratos	48
7: Compañía o cooperativa a la que perteneció.....	54
8: Tiempo de permanencia	54
9: Nivel de formación académica	56
10: Tipo de licencia que posee	57
11: Estado civil	58
12: Número de cargas familiares	59
13: El socio ocupa el cargo de chofer.....	60
14: Jornadas de trabajo	61
15: Tiempo de experiencia como chofer	62
16: La unidad vehicular está asegurada	63
17: Año de fabricación de la unidad vehicular	64
18: Capacitaciones impartidas a socios	65
19: Área de capacitación.....	66
20: Estado de la infraestructura vehicular	67
21: Programa de mantenimiento preventivo.....	68
22: Presencia de fallas mecánicas.....	69
23: Falla de mayor frecuencia en la unidad vehicular	70
24: Frecuencia de limpieza de unidad vehicular	71

25: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte	72
26: Calificación general del estado de las unidades vehiculares	74
27: Estado civil	76
28: Edad.....	77
29: Lugar al que se traslada	78
30: Uso del transporte.....	79
31: Preferencia de compañías	80
32: Motivo uso de transporte	81
33. Inconvenientes con choferes.....	82
34: Uso del servicio de transporte	83
35: Disposición de ayuda por parte del chofer	84
36: Estado de la carga.....	85
37: Incidentes por imprudencia de choferes	86
38: Conocimiento de rutas y lugares	87
39: Forma de conducir.....	88
40: Nivel de satisfacción de los usuarios.....	89
41: Calificación de factores asociados a la infraestructura.....	90
42: Calificación de factores asociados al trato del chofer	92
43: Liderazgo	100
44: Test de evaluación	101
45: Actividades de control y supervisión	102
46: Manual de funciones Directivo	104
47: Manual de funciones Gerente.....	105
48: Manual de funciones secretaria	106
49: Funciones contador.....	107
50: Manual de funciones Asesor legal.....	108

51: Manual de funciones chofer	109
52: Programa de capacitaciones sugerido.....	110
53: Presupuesto de la capacitación	111
54: Diseño de una hoja de reporte de evaluación del desempeño del chofer	112
55: Descripción de actividades	114
56: Descripción de actividades	116
57: Presupuesto del desarrollo de la investigación	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Págs.
1: Compañía o cooperativa a la que perteneció.....	54
2: Tiempo de permanencia	55
3: Nivel de formación académica de los socios.....	56
4: Tipo de licencia que posee	57
5: Estado civil	58
6: número de cargas familiares	59
7: El socio ocupa el cargo de chofer.....	60
8: Jornadas de trabajo	61
9: Tiempo de experiencia como chofer	62
10: La unidad vehicular está asegurada	63
11: Año de fabricación de la unidad vehicular	64
12: Capacitaciones impartidas a socios	65
13: Área de capacitación.....	66
14: Estado de la infraestructura vehicular	67
15: Programa de mantenimiento preventivo.....	68
16: Presencia de fallas mecánicas.....	69
17: Falla de mayor frecuencia en la unidad vehicular	70
18: Frecuencia de limpieza de unidad vehicular	71
19: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte	73
20: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte	73
21: Calificación general del estado de las unidades vehiculares	75
22: Calificación general del estado de las unidades vehiculares	75
23: Estado civil.....	76
24: Edad.....	77

25: Lugar al que se traslada.....	78
26: Uso del transporte.....	79
27: Preferencia de compañías.....	80
28: Motivo uso de transporte.....	81
29: Inconvenientes con choferes.....	82
30: Uso del servicio de transporte.....	83
31: Disposición de ayuda por parte del chofer.....	84
32: Estado de la carga.....	85
33: Incidentes por imprudencia de choferes.....	86
34: Conocimiento de rutas y lugares.....	87
35: Forma de conducir.....	88
36: Nivel de satisfacción de los usuarios.....	89
37: Infraestructura.....	91
38: Calificación de factores asociados al trato del chofer.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Págs.
1: Categorías fundamentales.....	10
2: Características de los servicios.....	12
3: Triángulo de servicio.....	12
4: Características de la calidad de servicio.....	16
5: Círculo de la calidad.....	17
6: Importancia de atención al cliente.....	25
7: Principales consecuencias de la insatisfacción del cliente.....	29
8: Comunicación no verbal.....	30
9: Importancia del transporte.....	32
10: Características.....	37
11: Características de las cooperativas.....	38
12: Mapa de proceso.....	98
13: Procesos facilitadores del modelo Iberoamericano.....	99
14: Servicio de transporte de pasajero.....	113
15: Proceso: Servicio de transporte de carga.....	114

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018.

Fecha de inicio:	Octubre del 2018
Fecha de finalización:	Agosto del 2019
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, provincia Cotopaxi
Unidad Académica que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Carrera de Ingeniería Comercial
Proyecto de investigación vinculado:	Gestión de las Pymes del sector transportes del cantón La Maná

Equipo de Trabajo:

El equipo de trabajo que participó en la elaboración del presente trabajo se describe a continuación:

Coordinador del Proyecto:

- Ing. MBA. Henry Bolívar Espinoza Briones (Ver anexo 1)

Investigadoras:

- Clara Marisol Chigüe Cunuhay (Ver anexo 2)
- Liseth Mireya Suarez Masapanta (Ver anexo 3)

Área de Conocimiento:	Ciencias sociales, educación comercial y derecho
Línea de investigación:	Administración y economía para el desarrollo empresarial.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Comercio y administración de empresas.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación sobre el análisis de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente surgió como alternativa de solución debido que en el cantón La Maná existen 4 empresas de transporte de carga liviana: Compañía Tres de Junio S.A, Compañía Coca Mixtri S.A, Cooperativa 19 de Mayo S.A y Cooperativa San Vicente S.A, las cuales prestan servicio al nivel cantonal y nacional, esencialmente en el transporte de pasajeros a los diversos recintos; no obstante se evidenció un descontento e inclusive malestar por parte de los usuarios, puesto que no contaban con los parámetros necesarios para medir la satisfacción al cliente. Con la intención de establecer cimientos científicos se empleó la investigación bibliográfica, asimismo la investigación de campo estuvo presente en la aplicación de las entrevistas realizadas a los directivos y encuestas a los socios y usuarios en las diversas paradas de las unidades de transportes; además se empleó los tipos de investigación: diagnóstica, de campo y propositiva. Los métodos de investigación que se utilizaron fueron el deductivo para el planteamiento de los objetivos, preguntas científicas y el método analítico para efectuar el análisis de los resultados obtenidos.

Con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos se realizó un diagnóstico del estado actual de la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná; además de efectuar encuestas dirigidas a los usuarios para determinar el grado actual de la satisfacción del cliente, cuyos resultados permitieron proponer un modelo de calidad para mejorar el servicio acorde a las falencias detectadas.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del cliente, cooperativas de transporte, modelos de calidad de servicio, usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La importancia de la presente investigación sobre el diagnóstico de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná se resalta porque en la actualidad la calidad se ha convertido en un factor determinante a la hora de decidir sobre la elección un servicio esencialmente en el área de la trasportación.

Para cumplir con los objetivos propuesto se efectuó un levantamiento de información sobre la calidad en la atención al cliente y el nivel de satisfacción de los usuarios que posteriormente fue analizada para establecer los aspectos que interfieren para brindar un adecuado servicio a los usuarios.

La investigación propuesta fue relevante debido que la calidad de servicio entre las compañías y cooperativas de transporte liviana en el cantón La Maná, no ha sido evaluada ni potenciada en los últimos años, por lo tanto fue indispensable que exista una evaluación diagnóstica que proporcione información confiable para facilitar la toma de decisiones entre los directivos.

El aporte de la investigación fue diseñar un modelo de calidad para mejorar el servicio de transporte de carga liviana mediante estrategias acorde a las deficiencias detectadas a través de las encuestas dirigidas a los usuarios, para así ayudar a las compañías y cooperativas a brindar un mejor servicio de transporte, asegurando una ventaja competitiva, que dio como resultado la fidelidad de los usuarios a la hora de movilizarse a diferentes destinos en el cantón La Maná.

Los resultados obtenidos revistieron de utilidad práctica debida que contribuyeron para la detección de errores y su posterior toma de decisiones para el diseño de estrategias encaminadas a mejorar la calidad del servicio; además de constituirse en un precedente para las demás compañías y cooperativas de transportes a nivel regional.

El impacto de la investigación fue alto porque se conoció la calidad de servicio que brindan los choferes hacia los usuarios tomando en cuenta aspectos como: el estado de los automotores, limpieza, cumplimiento de las rutas, respeto de las normas de tránsito, amabilidad y presentación de los choferes.

La implementación de la propuesta conlleva efectos positivos donde los beneficiarios directos fueron los socios, accionistas y clientes de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná mediante una mejor calidad de servicio al viajar hacia las diversas rutas de la zona rural.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1 : Beneficiarios

Detalle	Cantidad
Beneficiarios directos	
Socios	48
Accionistas	39
Gerentes	4
Compañías	2
Cooperativas	2
Clientes	696
Beneficiarios indirectos	
Proveedores de repuestos e insumos de los vehículos.	
Entidades recaudadoras de impuestos:	
Agencia Nacional de Transito	
Ilustre Municipalidad del cantón La Maná	

Elaborado por: Las autoras

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

5.1. Planteamiento del problema

El mundo globalizado cada día exige a las empresas estar a la vanguardia de la innovación y de la calidad en la atención y prestación del servicio de transporte para con los clientes, es así el caso de la metrópoli de Lima se evidenció la existencia de 43.000 vehículos dedicados al transporte informal, de esa cantidad 3.000 brindan sus servicios a nivel interprovincial a través de camionetas tipo van y combis, acorde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú , el parque vehicular en el 2018 ascendió a 2'801.719 vehículos que circularon en todo el país. El 80% de viajes realizados al día en Lima se realizan por medio de transporte público, esto es aproximadamente 10 millones de viajes en promedio, el sistema de transporte de Lima cuenta con una serie de inconvenientes que complican el alcance de sus objetivos: tanto en los casos de prestación de servicios, unos de los problemas en la atención al cliente se ha dado en Perú , los registros de quejas son bastantes frecuentes debido a que no existe un control que regule las falencia en dicho país. (Mendoza, 2012).

En algunos sectores del Ecuador el desplazamiento de las personas y de carga liviana se efectúa por medio del transporte comercial, debido que los mismos poseen una ventaja significativa frente al transporte público porque permite trasladarse de diversos puntos determinados, adaptarse a los horarios requeridos por el usuario y a sitios donde muchas veces resulta inaccesible por el servicio de transporte público; es por ello que se han conformado compañías y cooperativas enfocados a ofrecer un servicio del transporte de insumos y materiales agropecuarios y ganaderos a los diversos sectores rurales de las provincias, sin embargo se ha podido evidenciar que no existe un control adecuado por parte de los administrativos hacia los choferes que en mucho de los casos no están capacitados para ofrecer un servicio idóneo a sus usuarios debido que las unidades no se encuentran debidamente equipadas ni limpias; factores que repercuten de manera negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios (Palacios, 2015).

A nivel regional el transporte fue muy desarrollado, cuentan con vías que unen los cantones a través de ejes viales que facilitan la comunicación terrestre entre todos los lugares del Ecuador, acorde a la Agencia Nacional de Tránsito para el año 2017 obtuvieron su permiso de operación 764 unidades de transportes que cubren casi todas las rutas del país el cual beneficia a los usuarios para poder transportarse de un lugar a otro; estos servicios de transporte de pasajeros, constituye en un aporte fundamental y significativo en el desarrollo de las actividades productivas de una sociedad; sin embargo, no es tarea fácil debido a la alta competencia que existe en el sector y la existencia de nuevas normas regulatorias que establecen disposiciones que implican exigencias y ordenamientos específicos al interior de la actividad del transporte (Pérez, 2013).

En el cantón La Maná existen 4 empresas de transporte de carga liviana el cual brindan servicios, para ello, siempre ha sido importante la atención al cliente, sin embargo, no ha contado con los parámetros necesarios para medir la satisfacción al cliente, lo que ha ocasionado la insatisfacción y la disminución de usuarios.

Las compañías y cooperativas de transporte de cargas livianas del cantón La Maná inician con apenas un mínimo de 15 socios y 25 accionistas mediante el esfuerzo constante procuran ser los mejores en prestar el servicio en el cantón La Maná. Tratando de incrementar su mínimo de socios y accionista para satisfacer la demanda y las necesidades del usuario.

Sin embargo se pudo evidenciar que existieron quejas en lo que respecta a la calidad de servicio otorgado hacia sus usuarios; debido a factores como el inadecuado número de asientos, bajo nivel de conocimiento de los choferes en el trato adecuado hacia los pasajeros, conducir a excesiva velocidad.

Entre las causas que generan la problemática en la Compañía Tres de Junio S.A, Compañía Coca Mixtri S.A, Cooperativa 19 de Mayo S.A y Cooperativa San Vicente S.A, que prestan servicios al nivel cantonal y nacional se mencionan el bajo nivel de capacitaciones hacia los administrativos, socios y choferes en áreas como atención al cliente, relaciones humanas que fomente un servicio de calidad hacia los pasajeros.

Además se pudo evidenciar que otra causa que contribuye a la problemática es el bajo nivel de organización; debido que existen discrepancias internas que obstaculizan trabajar de manera mancomunada por el adelanto y crecimiento institucional. Además no poseen procedimientos ni metodología que permitan efectuar una medición de la satisfacción de los usuarios y por lo tanto no se han tomado medidas que permitan mejorar la calidad de servicio.

Las causas antes mencionadas obtuvieron como efectos: trato inadecuado hacia los pasajeros, no se ha tomado medidas para mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, exposición a riesgos debido a la velocidad excesiva de los conductores. Estos efectos tienen como resultados una mala imagen institucional y corporativa que incide en el desarrollo y crecimiento a nivel económico.

Antes los antecedentes expuestos se pronosticaron que de seguir con la misma tendencia en un largo plazo se podría experimentar un mayor índice de insatisfacción de los usuarios y opten por cambiarse a la competencia.

Por lo cual como alternativa de solución se propuso diseñar un modelo de calidad que permita mejorar el servicio y elevar el nivel de satisfacción del cliente de las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana del cantón La Maná.

5.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de las compañías y cooperativa de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi?

5.3. Delimitación del objeto de investigación

Área: Administración y Negocios

Aspecto: Calidad de servicio y su incidencia de la satisfacción del cliente.

Espacial: Se efectuará en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi.

Temporal: La investigación comprende el periodo octubre 2018-Agosto 2019.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

- Identificar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios entre las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.
- Determinar el nivel actual de la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.
- Proponer un modelo de calidad para mejorar el servicio de transporte de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

Tabla 2: Actividades y sistema de tareas

Objetivo	Actividades	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.	*Elaboración de cuestionarios para la entrevista y censo. *Aplicación y análisis de los resultados obtenidos.	*Diagnóstico de la calidad del servicio entre las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana.	*Para este efecto se elaboró cuestionarios para el desarrollo de la entrevista dirigido a los administrativos y la técnica de la encuesta aplicada a los socios.
Determinar el nivel actual de la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.	*Elaboración de cuestionarios para las encuestas. *Aplicación y análisis de los resultados obtenidos.	*Conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.	*Elaboración del cuestionario y aplicación de las encuestas a los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana
Proponer un modelo de calidad para mejorar el servicio de transporte de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana.	*Análisis de los diversos modelos de calidad. *Desarrollo de la propuesta. *Socializar la propuesta entre las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana.	*Mejorar la calidad de gestión de las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana.	*Búsqueda de la información sobre los modelos existentes para mejorar la calidad de servicio. *Selección del modelo de calidad idóneo que se acople a las necesidades de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana. *Diseño y estructura del modelo seleccionado.

Elaborado por: Los autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

Para un correcto desarrollo de la investigación fue indispensable la revisión de estudios previos con contenido relacionado a la temática de calidad de servicio, este aspecto resulta de vital

importancia porque implica que las investigadoras contaron con un marco de orientación al abordar la problemática:

Proyecto 1. “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “FLOTA PELILEO”

La investigación fue motivada por su propósito analizar las variables de influencia sobre la calidad del servicio en la cooperativa de transportes “FLOTA PELILEO” para agilizar los procedimientos y de esta manera mejorar el servicio. En la parte de fundamentación teórica se recopiló los principales conceptos y generalidades de la calidad, servicio y sector de transportes por medio de consultas en ejemplares bibliográficos de múltiples autores; la metodología que se utilizó en las diferentes partes que componen el proyecto fueron de tipo exploratorio y bibliográfico, en tanto que los métodos de observación y deducción- inducción resultaron útiles para analizar la información obtenida; la población analizada por medio de la investigación fueron los usuarios, choferes y gerente de la cooperativa de transportes. Los resultados de la encuesta dieron a conocer que existe insatisfacción de parte de los usuarios con el servicio brindado, asimismo se identificó la pérdida progresiva de clientes por dicha causa, en respuesta a tales necesidades se planteó la propuesta de un modelo de satisfacción de los clientes que se aplicara en la Cooperativa Flota Pelileo (Pérez, 2013).

Proyecto 2. Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa utilizando la técnica Servqual, caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda.

El presente trabajo tuvo por objetivo primordial determinar la influencia de la Calidad del Servicio de Transporte en la rentabilidad de la empresa, para tal fin se desarrolló la técnica SERVQUAL, enfocándose en TRANSFROSUR Cía. Ltda., que lleva varios años en el mercado de transportes y de cierta forma ha perdido clientes, debido a diversos factores, primeramente se detalló las principales generalidades del problema que a dicha organización, posteriormente los fundamentos científicos se sintetizan en el marco teórico con base en criterios pertinentes al área de la calidad del servicio, a los modelos de gestión que se encuentran inmersos dentro de la esfera administrativa, como es el caso del SERVQUAL y la escala multidimensional que está contenida en su análisis y la satisfacción de los clientes; fue indispensable recurrir a los tipos de investigación descriptiva, bibliográfica y de campo; el método de mayor recurrencia fue el deductivo; en la parte de resultados la aplicación de la escala SERVQUAL, permitió

determinar que el atenuante primordial que afecta la calidad del servicio y deriva en efectos desfavorables en la satisfacción del cliente, fueron el trato de los choferes y forma de conducción; se determinó que la calidad del servicio de transporte tiene una influencia directa en la rentabilidad de la compañía, debido a que se proyecta un incremento de este indicador en 52,07% (Morocho y Plaza).

Se considera que los proyectos citados son de utilidad porque se enmarcan en la misma línea investigativa que es el mejoramiento del sector empresarial, su metodología se orienta hacia la identificación de la incidencia existente entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, y es precisamente allí a donde pretende llegar la presente investigación. Se inconveniente agregar que a través del contenido de ambos estudios se obtuvo una visión más amplia de la situación actual es la que se encuentra la temática de la satisfacción de los clientes en el sector de transporte.

8.2. Categorías fundamentales

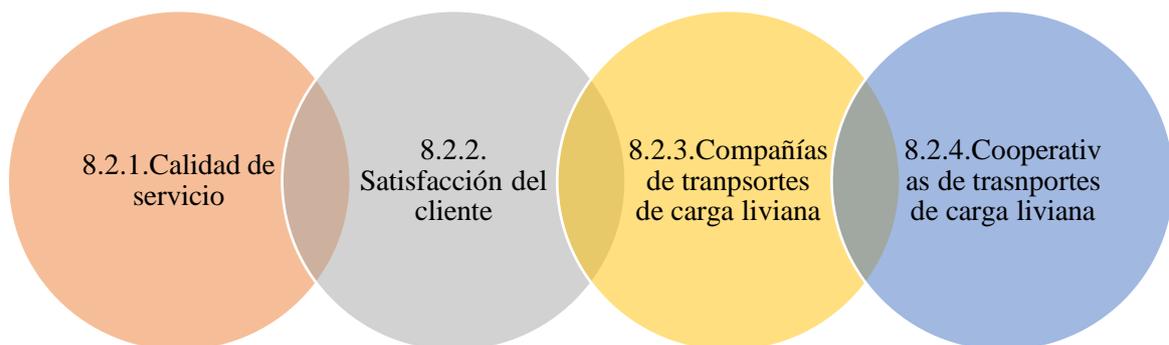


Figura 1: Categorías fundamentales

Elaborado por: Las autoras

8.3. Marco teórico

8.3.1. Calidad de servicio

8.3.1.1. Definición

De acuerdo al autor Martínez (2012),

Se trata de una especie de indicador o referida al cumplimiento de las expectativas de los clientes respecto a un servicio, esta medida resulta de la comparación de esas expectativas con el rendimiento real, tanto en la vertiente de los resultados como en la de los procesos. Por otro lado, desde el enfoque del proveedor brindar calidad en los servicios es sinónimo de cumplir o inclusive sobrepasar los límites en cuanto a las expectativas (pág.22).

En concordancia con la definición anterior los autores Cadena, Vega, Real y Vásquez (2018), exponen que se trata de un hábito desarrollado y practicado por las empresas cuyo objetivo es mejorar la percepción empresarial en la mente de los usuarios, uno de sus principales beneficios es permitir la interpretación de las necesidades de sus clientes y en base a sus resultados poner en el mercado un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, pese a encontrarse en situaciones imprevistas o ante circunstancias de carácter problemático. Puede ser definida como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (pág.43).

La calidad de servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones y necesidades del cliente, el usuario debe percibir un servicio de calidad, es importante que las organizaciones o empresas conozcan a sus clientes para así poder satisfacer las necesidades y expectativas.

8.3.1.2. Concepto de servicio

Sobre el concepto de servicio Solano (2017), señala que “se trata del conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios, entre ellos se encuentran: transporte, educación, salud, hospedaje, asesoría, de comunicación, etc.”. (pág. 3).

Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible, presenta las siguientes características:



Figura 2: Características de los servicios
Fuente: (Sedra, 2014).

En efecto un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por una empresa para satisfacer una necesidad en el cliente, en función de ello se distinguen tres características inherentes: es intangible, heterogéneo e inseparable, en consecuencia la percepción que una misma persona en calidad de clientes puede ser muy diferente porque se trata de un sinnúmero de factores que bien podrían ser gestionados por la empresa o estar lejos de su alcance.

8.3.1.3. Triángulo de servicio

Según agrega Escudero (2015), se trata de un bosquejo o esquema que posibilita la fusión de varios elementos claves para la obtención de una óptima gestión que garantice la satisfacción de los clientes, a causa de lo expuesto adquiere un mayor protagonismo, a continuación, se muestra de manera teórica y gráfica, en qué consiste cada uno:

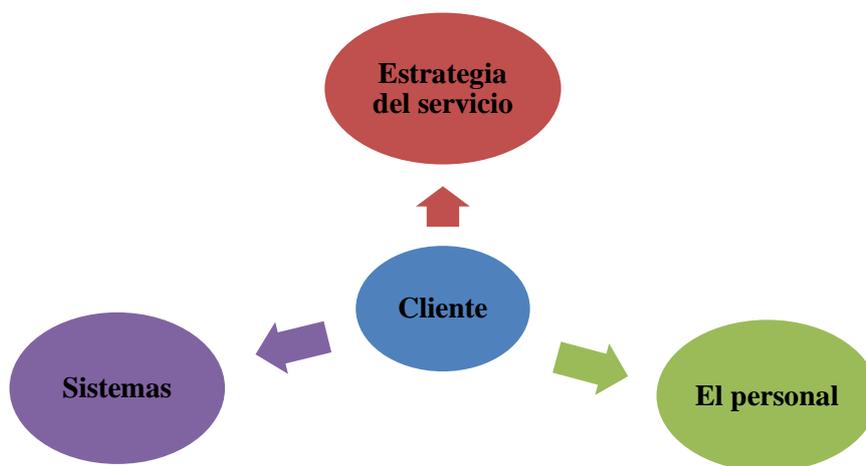


Figura 3: Triángulo de servicio
Fuente: (Escudero, 2015)

De acuerdo a la perspectiva de Díaz (2014), el triángulo de servicio es una forma de diagramar la interacción existente entre tres elementos básicos: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben interactuar adecuadamente entre sí para mantener un servicio

con un alto nivel de calidad. El cliente es el centro del modelo que obliga a que tanto los demás componentes del triángulo, como de la organización misma, se orienten hacia él (pág. 45).

Para las autoras esta propuesta referente al servicio es concebir el servicio como un todo, que está entrelazada y que actúa teniendo como eje al cliente, generando de esta manera relaciones proporcionalmente provechosas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio compuesto de: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.

8.3.1.4. Elementos del triángulo de servicio

De acuerdo al enfoque de García (2016), se presentan los elementos del triángulo de servicio:

a. Estrategia

En relación a la estrategia la autora Pérez V. (2013), en su libro titulado “Calidad total en la atención al cliente” señala que la estrategia incluye las políticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia el cliente, su principal función consiste en orientar los esfuerzos colectivos hacia la calidad en atención al cliente, en consecuencia resulta evidente que, si no existe una estrategia del servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma resulta sumamente complejo alcanzar sinergia entre los objetivos planteados y los alcanzados (pág. 12).

Considerando el enfoque académico de García (2016):

Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares; es decir que no pueden existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual, requiere de información relativa al cliente tanto en su parte demográfica (donde se le ubica, qué hace, con quién vive, nivel de ingresos, entre otros), como psicográfica (que corresponde a lo que piensa y siente con respecto a nuestro producto o servicio), se establece la estrategia (pág. 55).

Las autoras sostienen que una estrategia orientada a la atención al cliente debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal que es elemento activo y operan los sistemas que dan el servicio al cliente.

b. Sistemas

García (2016), cada día como es bien sabido se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro; las empresas deben plantear el diseño de su infraestructura aprovechando de mejor manera cada una de las ventajas que brinda el sistema en su conjunto, y sobre todo adecuarlos observando los intereses, gustos y preferencias de los consumidores (pág. 383).

Según asevera Pérez (2013), se trata de “herramientas físicas y técnicas para la prestación del servicio, reglas y regulaciones del comportamiento del personal, sistema humano representado en trabajo en equipo, cooperación, solución de problemas, manejo de conflictos y recursos humanos direccionados al cliente” (pág. 13).

Las investigadoras agregan que los sistemas como parte del triángulo del servicio son todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y muchos.

c. Talento humano

En relación a este elemento Pérez (2013), argumenta que uno de los factores clave que contribuyen que los trabajadores sean efectivos en la atención al cliente es la existencia de habilidades sociales y en este sentido el nivel de autoestima juega un rol preponderante puesto que las personas que atienden deben sentirse bien consigo mismas para transmitir confianza y establecer comunicación de forma adecuada considerando cada situación (pág. 23).

En este ámbito García (2016), agrega que:

este elemento del triángulo del servicio deberá saber, entender y comprometerse a la promesa del servicio, empezando por los niveles jerárquicos más altos hasta los inferiores, ya que los empleados sirven de enlace con los clientes, por tanto, deben ser sensibilizados para asumir su papel y enfocarse en la satisfacción del usuario (pág. 383).

El talento humano como parte del triángulo ocupa un lugar preponderante, y es necesario considerar su evolución para entender su papel: en un principio fue considerado solamente un

factor productivo, típica concepción taylorista, en la actualidad se caracteriza como un elemento estratégico de las organizaciones, porque se encarga de llevar a la práctica las estrategias planteadas para cumplir cada uno de los objetivos empresariales.

El cliente como parte del triángulo del servicio

El cliente sostiene García (2016), en su obra “Cultura de servicio:

En la optimización del servicio al cliente” se encuentra en el centro del triángulo y es quien percibe los otros componentes, dependiendo del servicio que recibe de esos elementos, es decir que el primer paso a dar por la empresa es identificar a quien está orientado su producto y entender cuáles son sus necesidades y motivaciones (pág. 384).

Según Pérez (2013), es un concepto asociado directamente a las “transacciones comerciales y su función es la adquisición de un bien o servicio para satisfacer sus necesidades personales o a su vez tomar el rol de intermediación o destinar los productos para la venta detallista” (pág. 24).

Para las autoras este término es una manera de diagramar los procesos de retroalimentación, que en forma directa intervienen sobre la prestación de servicios y determinan su idoneidad, y el talento humano tiene un rol realmente importante en la dinámica planteada por el triángulo del servicio, esto se debe básicamente a que la prestación del servicio es justamente llevada a cabo de forma personalizada, como es el caso del transporte.

8.3.1.5. Importancia de la calidad de servicio

De acuerdo a Sendra (2014), es innegable que al día de hoy el tópico de la calidad de servicio es muy común, gracias a que es la principal variable de la preferencia del usuario, en función de la imagen que la organización proyecte el cliente en servicio y/o bienes optará por realizar futuras compras en dicho establecimiento; en el otro extremo un cliente insatisfecho es aquel cuyas expectativas no han sido cubiertas en la medida esperada, y depende en gran parte de la capacidad de reacción y resolución de problemas de la empresa que dicha situación no culmine en pérdida de dicho cliente (pág. 34).

Como señala Escudero (2015), uno de los puntos básicos para alcanzar la mejora continua, es la calidad del servicio que comprende un conjunto de factores que incluye tanto

factores controlables e incontrolables por la empresa, en este contexto “el talento humano como factor dinámico debe estar dispuesto a proveerse de los conocimientos, habilidades y aptitudes para brindar en servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios en la medida esperada” (pág. 8).

En concordancia con los criterios expuestos, las autoras manifiestan que la influencia que ejerce calidad del servicio en la satisfacción de los clientes es evidente porque brinda una ventaja competitiva a las organizaciones, se relaciona de manera directa con la preferencia de los clientes y su fidelización por determinada marca o producto.

8.3.1.6. Características de la calidad de servicio

Al considerar la definición de calidad de servicio, según López (2013) algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:



Figura 4: Características de la calidad de servicio
Fuente: (López, 2013, pág. 67).

A las anteriores cualidades señaladas, también es relevante añadir que existen otras características como: la formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad, iniciativa, ambición, autodominio, disposición de servicio, disposición natural, capacidad para establecer relaciones y colaboración.

8.3.1.7. Medición de la calidad de servicio

Acorde a Gallardo y Reynaldós (2014), no se trata de un proceso aislado del proceso administrativo, sino que forma parte de este, dado se encuentra inmersa en la función de control

cuyos principios versan sobre la evaluación constante como una forma de retroalimentación, se enfoca en el estudio y análisis de la brecha existente entre percepciones y expectativas de los usuarios respecto del servicio otorgado por la empresa (págs. 5).

Según Ildefonso (2014):

Tal proceso puede ser llevado a cabo mediante medidas e indicadores, sin embargo, se requiere de la existencia de modelos explicativos que establezcan el objeto de medición, en qué contexto y la exposición de dichas medidas, su propósito se orienta hacia la consecución de una opinión positiva y confiable de la empresa y los productos o servicios que brinda (pág. 82).

8.3.1.8. Modelos de calidad

Un modelo de calidad es un parámetro de referencia para la organización y gestión de una empresa, permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización (González, 2014, pág. 31).

En base al criterio de Pérez (2014) “En síntesis se trata de un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización” (pág. 37).

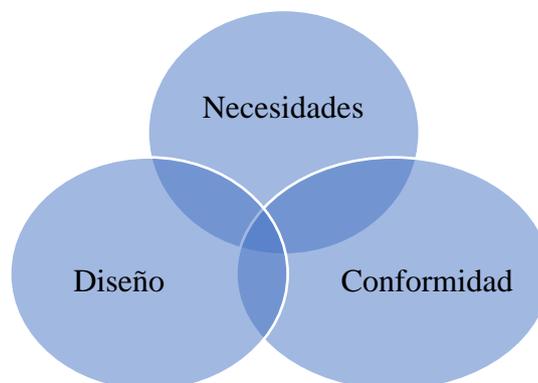


Figura 5: Círculo de la calidad

Fuente: (Camisión, Cruz y González, 2006, pág. 19).

Un modelo de gestión de calidad es un esquema de orientación eficaz que interviene en el desarrollo de la administración aplicable a cualquier tipo de empresa, el denominador común de todos estos es su enfoque hacia el cliente a través de la optimización de los bienes o servicios brindados; se basa en la autoevaluación como primer paso hacia la mejora y en base

a sus resultados se plantea un curso de acción sustentado en diferentes componentes (Claret, Ortiz y Arciniega, 2018, pág. 26).

Al analizar las definiciones expuestas se evidencia que un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso modificar, al tratarse de un modelo de calidad es una metodología que permite a cualquier organización realizar una autoevaluación o autodiagnóstico, por medio de una revisión sistemática de sus estrategias y prácticas de gestión.

Principios generales de los modelos de calidad

Los modelos de calidad tienen principios generales para llevar a cabo el proceso de planificación, organización, control y mejora continua:

1. Enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir: Hace referencia a que todos los criterios de calidad se deben establecer en base al cliente, esta perspectiva enfatiza en que la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente diseñando el bien o servicio, fabricándolo, vendiéndolo y descubriendo lo que piensa su usuario y por qué no lo ha comprado el no usuario, es decir, debe seguir un ciclo continuo como posteriormente veremos en el ciclo de la calidad (Haro, Córdoba y Chong Qui, 2016, pág. 11).

2. Cultura de calidad centrada en la mejora continua: En este sentido, la dirección de la calidad es un viaje sin fin hacia la mejora permanente.

3. Implicación de la alta dirección: Sin un compromiso y participación de la dirección que mantenga un liderazgo fuerte en este proceso, la dirección de la calidad está condenada al fracaso.

4. Participación: de todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo.

5. Un adecuado sistema de comunicación: que permita el flujo de información en todos los sentidos, es decir, no sólo de superior a subordinado, sino también a la inversa y entre empleados del mismo nivel jerárquico (Ibídem, pág. 11).

6. Implica a los proveedores: la responsabilidad por la calidad no debe quedarse dentro de la empresa, sino que ha de extenderse a los proveedores, quienes deben ser responsables de su trabajo, ya que forman parte de la cadena de valor del negocio.

La responsabilidad por la calidad no debe quedarse dentro de la empresa, sino que ha de extenderse a los proveedores, quienes deben ser responsables de su trabajo, ya que forman parte de la cadena de valor del negocio (Nebrera, 2013, pág. 3).

a. Modelo Iberoamericano

Este Modelo se desarrolló en 1999 para ser aplicado a cualquier organización pública y privada y de cualquier sector de actividad o tamaño; el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es una estructura gerencial supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos (Barra, 2016, pág. 37).

“Su objetivo fue la evaluación de la gestión de las organizaciones, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejoras que sirvan para establecer planes de progreso y también sirva como información para el desarrollo y la planificación estratégica” (González, 2014, pág. 170).

De acuerdo a las investigadoras el aprovechamiento del modelo Iberoamericano depende del nivel de compromiso de parte de todo el conjunto humano que conforma una organización, es decir que se debe debatir si aceptan o no los conceptos que sustentan el modelo, además es importante considerar que cualquier modelo de calidad constituye una filosofía organizacional que ha de ser impregnada en la mentalidad del talento humano.

• Criterios del modelo Iberoamericano

La estructura del modelo Iberoamericano se constituye por dos grupos de criterios los facilitadores y resultados.

Tabla 3: Actividades y sistema de tareas

Procesos facilitadores	Criterios de resultado
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y estilo de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en la sociedad
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos y asociados 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados globales
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y clientes 	

Fuente: (Barra, 2016, pág. 37).

- **Aplicación del modelo Iberoamericano de calidad para el reconocimiento de la excelencia en la gestión de una empresa del sector construcción.**

El Informe de Suficiencia cuyo tema es “Aplicación del Modelo Iberoamericano de Calidad para el Reconocimiento de la Excelencia en la Gestión de una Empresa del Sector Construcción”. Fue realizado en Perú, teniendo como sustento la experiencia adquirida, tras ser participe en procesos de verificación de la gestión de calidad en diversas empresas de Latinoamérica y en la aplicación de los parámetros de análisis este modelo en una empresa del sector construcción, esta aplicación fue fundamental para alcanzar el premio otorgado por FUNDIBEQ año tras año.

A través del informe puso de manifiesto la forma en que la aplicación del Modelo Iberoamericano de Excelencia potencia el fortaleciendo de la estructura organizacional en la empresa, para el reconocimiento de su excelencia. Para ello, se describe la evolución de las diversas herramientas y modelos de calidad que se aplican en las organizaciones, así como la evaluación descriptiva del estudio de caso de una empresa del sector de construcción en Uruguay, que postuló y fue evaluada según el proceso del Premio Iberoamericano de Calidad.

La evaluación de la empresa realizada a través de su informe de autoevaluación y durante la visita de campo evidenció que la aplicación de los principios de calidad, siguiendo el Modelo Iberoamericano, contribuyen a alcanzar un mayor nivel de calidad en su gestión, que los posicionó como uno de los mejores en Iberoamérica, resultando merecedor del Premio Iberoamericano de la Excelencia en la Gestión (Giraldo, 2017).

Los principales beneficios que brindó este modelo a la empresa fueron dotación de un esquema de actuación integral, puntualiza sobre el establecimiento de objetivos y políticas

claras, determinó una administración lógica que permite direccionar actividades de mejora para las áreas estratégicas de la empresa y posibilita la evaluación; gracias a ello es fácil detectar en qué medida se están alcanzando los objetivos y así establecer las estrategias correctivas de forma oportuna.

8.3.2. Satisfacción del cliente

Sobre la satisfacción al cliente Chávez (2011), asevera que:

Las empresas debido al nivel competitivo que impera en el mercado deben priorizar la satisfacción del cliente, su concepto se relaciona con el grado de conformidad que determinado individuo experimenta en relación a un producto o servicio. El término satisfacción tiene su procedencia en el latín y significa bastante (satis) hacer (facere) en consecuencia se relaciona con estar saciado, es decir que implica una superación o cumplimiento de los efectos esperados por el cliente. (pág.18).

El autor Gonzáles (2016), por su parte sostiene que constituye en su sentido más amplio un factor relativamente variable puesto que depende de un conjunto de factores, surgidos desde la percepción del cliente, después del uso del servicio y usualmente se la representa como una comparación entre las expectativas y la situación real del servicio brindado (pág.56).

Para concluir las autoras agregan que la competitividad y la globalización de los mercados han dado mayores posibilidades a los consumidores de elegir entre un sinnúmero de productos y servicios, trayendo consigo que las organizaciones se preocupen mucho más por responder a las expectativas de los clientes, a fin de ser rentables a través de la preferencia del mercado.

Elementos de la satisfacción del cliente

Según Monferrer (2013) la satisfacción del cliente es “un resultado en el que se encuentran implícitos varios factores”, y para lograrla se debe tomar en cuenta: las expectativas del cliente, la percepción de lo recibido y el grado o nivel de satisfacción percibido con la adquisición del producto o servicio brindado por la empresa (pág. 62).

Expectativas del cliente: se trata de lo que supone o imagina que va a recibir, y estas se crean a partir de: deseos personales, beneficios prometidos por la empresa, experiencias de compras pasadas y finalmente los comentarios y opiniones de terceros; en síntesis, las expectativas pueden constituir un elemento a favor o en contra de la empresa (Restrepo, 2015, pág. 38).

La percepción de lo recibido: Es lo que el cliente siente, cree haber obtenido luego de la compra, debe analizarse con cuidado porque: es algo inherente al cliente, es él quien lo define y no la organización, se vincula con los resultados que el cliente percibe del producto y no con la funcionalidad del producto, se basa en cuestiones abstractas, no necesariamente reales, su definición se conjugan aspectos socio-culturales y la influencia del ambiente y finalmente los estados de ánimo (Restrepo, 2015, pág. 38).

El grado o nivel de satisfacción: una vez concluida la compra, todo cliente experimenta cierto grado de satisfacción, que puede ser descrito como: satisfacción que quiere decir que lo recibido coincide con su expectativa; insatisfacción no coincide con la expectativa y complacencia lo recibido es superior a lo esperado (Monferrer, 2013, pág. 62).

8.3.2.1. Cliente

De acuerdo a Berdugo, Barbosa y Prada (2013), un cliente es una persona que compra un producto o servicio de forma esporádica o con frecuencia, es, en línea general, que también tiene otros componentes que hay que tener en cuenta (pág. 8).

Según la perspectiva del Grupo Vértice (2014), “es la persona que constituye el eje principal de toda la actividad de la empresa”, por lo que es la destinataria final de todos los esfuerzos de esta última como organización (pág. 9).

Reflexionando sobre el concepto de cliente es importante agregar que todos los productos o servicios están orientados hacia la satisfacción de las necesidades de determinado mercado, a cambio la empresa percibirá los ingresos que permitan seguir operando.

Cliente satisfecho e insatisfecho

Villegas (2014) en su artículo titulado “Gestión de satisfacción al cliente II” se refiere al tema de la siguiente forma:

- **Cliente insatisfecho:** Se suscita cuando coinciden las expectativas y la percepción de la calidad del producto o servicio que recibe; en este sentido el cliente será fiel a la organización mientras se encuentre satisfecho y no existan otros productos o servicios de la competencia que se adecúen mejor a sus necesidades (pág. 23).

- **Cliente insatisfecho:** Se refiere a aquel cliente en el que las expectativas superan a la percepción de la calidad del producto o servicio que ha recibido, esto se traduce en un efecto nocivo para la organización, ya que el cliente puede actuar así:
 - **Cambia de empresa/producto/servicio:** Implica pérdidas económicas para la organización.
 - **No comunica su insatisfacción:** por lo que no se tienen referencias para la mejora y competitividad.
 - **Proporciona una mala publicidad:** sobre la calidad de los servicios o productos que la organización ofrece y, por lo tanto, ejerce un efecto multiplicador (pág. 23).

Importancia de la satisfacción del cliente

De acuerdo a Agüero (2014), sin clientes, las empresas de servicio no tendrían una razón por la cual existir. Es necesario que toda empresa de servicio mida y defina, la satisfacción de servicio. Para la identificación de las contingencias que se presentan en el servicio o para la evaluación del avance de la empresa, es necesario esperar a la queja de los clientes (pág. 25).

En relación al tema es indudable que cualquier empresa debe estar preocupada por satisfacer las necesidades de sus clientes, porque son precisamente ellos quienes a través de su poder adquisitivo posibilitan el adecuado desarrollo de las actividades de cualquier empresa; es decir que se trata de su razón de ser puesto que cualquier producto o servicio está orientado hacia un público objetivo (Tarí, 2010, pág. 61).

Es realmente importante que los clientes se encuentren satisfechos con el proceder de la empresa porque de ello dependerá la probabilidad de compra futura, es decir mientras mayor sea el grado de conformidad del cliente mayor será la lealtad que este sienta hacia la empresa y por supuesto no recurrirá a los servicios o productos de la competencia.

8.3.2.2. Atención al cliente

Sobre la definición de atención al cliente Pérez (2013), argumenta que se trata de un conjunto de actividades desarrollada por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (pág. 6).

En relación a la atención al cliente Blanco (2013), añade que el proceso de atención al cliente es posterior a la realización de la venta, por lo que sus funciones de posventa fundamentales son:

- Coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes.
- Gestión de quejas, reclamaciones y devoluciones
- Informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés (pág. 23).

El criterio de las autoras señala que al hablar de atención cliente indiscutiblemente se hace referencia a una serie de factores como: amabilidad, capacidad de respuesta, claridad de información respecto al producto o servicio, rapidez, cumplimiento de condiciones y plazos pactados.

8.3.2.3. Importancia de la atención al cliente

Según López (2013), su importancia ha cobrado mayor fuerza en función del incremento de la competencia, mientras sus niveles sigan subiendo, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde aflora la necesidad de perfeccionamiento y adaptación a las necesidades de los usuarios (pág. 36).

Por su parte Escudero (2015), agrega que la importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

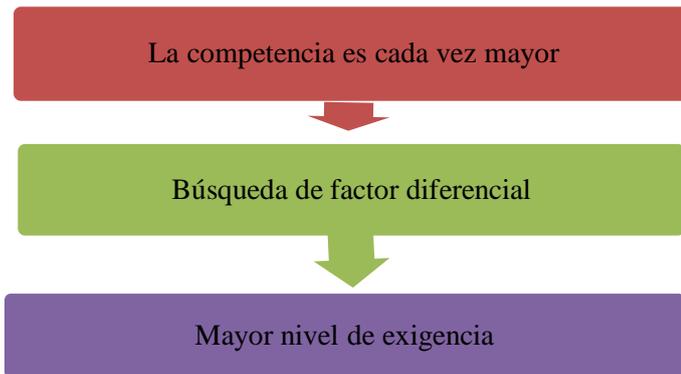


Figura 6: Importancia de atención al cliente
Fuente: Escudero (2015)

- **La competencia es cada vez mayor:** por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- **Búsqueda de factor diferencial:** los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- **Mayor nivel de exigencia:** los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido (Escudero, 2015, pág. 6).

En consecuencia, las autoras opinan que la importancia de ofrecer una excelente atención se, se interpreta de forma sencilla si analizamos que si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores, por tanto resulta preponderante para cualquier organización tomar en cuenta que si logran asimilar realmente el valor de la atención y, aplicarla de forma óptima se logrará consolidar un factor diferencial.

8.3.2.4. Elemento de la atención al cliente

Según manifiesta Escudero (2015), la atención al cliente se encuentra integrada por varios elementos, a continuación, se exponen los de mayor relevancia:

- **Contacto cara a cara con los clientes**

Frente al tema Grupo Vértice (2014), señala que este consiste en la forma en cómo se atiende o como se le ofrezca el servicio a una persona de forma presencial, por lo general se instaure como la primera herramienta del servicio y resulta de crucial para la realización del

proceso de ventas, en virtud de que un buen servicio presencial o cara a cara dejara en el cliente una perspectiva positiva, sobre la marca o empresa en particular (pág. 49).

Por su parte Cortés (2017), este elemento “consiste en aquellas normas y pautas de cortesía que puede usar una persona para atender a un cliente de forma personalizada, este método es rápido y en muchos casos puede llegar hacer complicado”, por eso se debe tener mucho cuidado con la forma en cómo se le trata a la persona que está del otro lado de la línea (pág. 29).

El contacto cara a cara está presente en la gran mayoría de empresas, y se trata de la forma en que se atiende y ofrece el servicio a una persona de manera presencial, por ese motivo constituye la primera herramienta del servicio al cliente y es de vital importancia para dejar una buena imagen al cliente.

- **Cortesía**

Según el criterio de Alcaide (2015), se refiere a varios aspectos como buen trato, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto, atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención (pág. 36).

Según González (2016):

La satisfacción de las necesidades y deseos del consumidor es una de las bases esenciales en las organizaciones, y para lograrlo la cortesía debe estar presente en todos los ámbitos de la vida, su uso permite que las personas establezcan relaciones provechosas en todos los sentidos, y el económico no es la excepción, dado que los clientes gustan acudir a sitios en los que sean tratados con respeto (pág. 12).

Como la definición de cortesía resulta bastante común en el medio empresarial, mantenerla se traduciría en parte del profesionalismo aun cuando se susciten tropiezos con un cliente, pese a que las circunstancias no sean las más adecuadas a nivel organizacional o del ambiente externo a la empresa.

- **Comunicación y capacidad de respuesta**

Alcaide (2015), destaca que se refiere a que el personal debe tener vasto conocimiento sobre los productos o servicios para que pueda proporcionarlos a los clientes en cuanto sea requerido, esto incluye características, beneficios, forma de uso, duración, etc., con el propósito de responder adecuadamente a los cuestionamientos que tenga el cliente (pág. 29).

De acuerdo a Escudero (2015):

Al hablar de comunicación y capacidad de respuesta es indiscutible que se hace alusión al trato con el cliente y requiere de habilidades y conocimientos relativos a la empresa y sus actividades económicas sobre todo el servicio que brinda, en las empresas de servicios cada uno de los ítems analizados cobra mayor fuerza porque el servicio como tal posee características que se entrelazan con el proveedor del servicio, en virtud de su propiedad de inseparabilidad (pág. 51).

Para las autoras el presente elemento de la atención al cliente ha sido hasta hace un par de años una de las principales formas de establecer relaciones con los clientes, sin embargo, con la ayuda de la tecnología en la actualidad dichas modalidades se han incrementado, es común que las ventas se efectúen por medio de llamadas telefónicas, internet, entre otras.

- **Credibilidad**

En este contexto García (2016), asevera que se trata de la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa, en cualquier tipo de empresa este factor es de gran importancia y se adquiere a través de gran esfuerzo llevado a cabo día a día por cada uno de los integrantes de una organización al desarrollar cada una de sus funciones en base a la políticas y valores corporativos transparentes (pág. 18).

Por su parte Sendra (2014), considera como “probabilidad de buen funcionamiento de algo o como cualidad de fiable, es decir, que ofrece seguridad o buenos resultados”, este término pone especial interés también definirlo como creíble, fidedigno, sin error o que posea la cualidad de fiable (pág. 52).

Según la perspectiva de las autoras es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio de forma confiable, sin contratiempos ni problemas al momento, este componente se vincula directamente al margen de seguridad que proyecta la organización.

Decálogo de la satisfacción del cliente

En un competitivo mundo empresarial una de las mayores preocupaciones de las organizaciones es conseguir un mayor grado de satisfacción entre sus clientes, y Díaz (2014) propone las siguientes pautas para lograrlo:

- 1. Conocimiento del producto o servicio:** dar a conocer de forma clara conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.
- 2. Compromiso con un servicio de calidad:** toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.
- 3. Conocimiento de los clientes:** aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para enfocar el producto o servicio en función de las necesidades del consumidor.
- 4. Trato respetuoso y cortés:** cualquier tipo de contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado: e-mail, teléfono, personalmente, etc.; y en cualquiera de ellos se debe priorizar el respeto y la cortesía para dejar una buena impresión en los clientes.
- 5. Enfoque en clientes antes que ventas:** esta pauta se basa en que resulta más difícil generar un cliente nuevo que mantener a los existentes; en consecuencia, mantener un cliente es más importante que cerrar una venta (pág. 101).
- 6. No hacer esperar a un cliente:** los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental gestionar de forma adecuada el tiempo, y atender los requerimientos de los clientes en forma oportuna.
- 7. Cumplir lo pactado:** un problema en este aspecto genera pérdida de confianza y credibilidad en los clientes, en el caso de que resulte inevitable un incumplimiento, lo óptimo es pedir disculpas y ofrecer algún tipo de compensación (pág. 102).

8. Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.

9. No discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación.

10. La compra debe ser un proceso fácil: la experiencia de compra debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que estás buscando (pág. 102).

Principales consecuencias de la insatisfacción del cliente

De acuerdo a Ozomek (2015) A continuación, se detalla las principales consecuencias que genera la insatisfacción en los clientes:

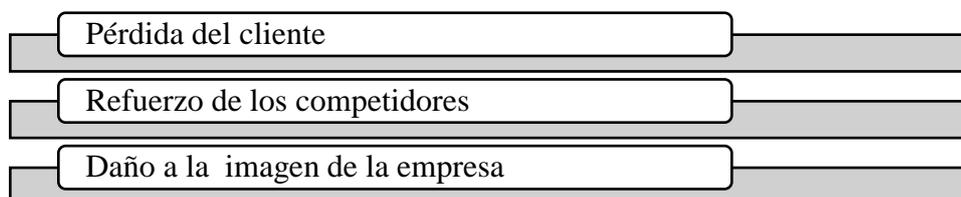


Figura 7: Principales consecuencias de la insatisfacción del cliente
Fuente: (Ozomeck, 2015)

- **Pérdida de un cliente:** esta es una de las consecuencias que por lo general más fácilmente sale a relucir, dado que un cliente insatisfecho difícilmente será fiel y, por lo tanto, en un futuro no volverá a comprar en la empresa como resultado se generará una disminución en los ingresos por ventas.
- **Refuerzo de los competidores:** es muy común que un cliente insatisfecho difunda su mala experiencia entre sus allegados, y estos influenciados por su percepción dejarán de comprar allí, por esa razón acudirán a otras empresas para satisfacer sus necesidades, dando la oportunidad a otros establecimientos de captar nuevos clientes.
- **Daño de imagen:** este efecto tiene que ver directamente con la idea que un cliente insatisfecho puede transmitir a otras personas y la representación negativa que los demás se formen dejando como consecuencia una reacción en cadena que obviamente será adverso para la empresa.

Importancia de la comunicación en la satisfacción del cliente

Según lo expuesto por la CEPAM en su “Manual de Atención al cliente” (2013) la comunicación, es sumamente importante pues es la base de las buenas relaciones con el cliente/ la clienta, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal en la comunicación con el cliente/ la clienta debemos prestar atención tanto a la comunicación verbal como a la no verbal.



Figura 8: Comunicación no verbal
Fuente: (CEPAM, 2013)

La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la vía oral; dentro de este tipo de comunicación destacan los siguientes aspectos: volumen o intensidad de la voz, acento, uso del lenguaje y saber escuchar. Por su parte la comunicación no verbal conocido también como lenguaje corporal, se produce en situación cara a cara, ya que la comunicación es a partir de los gestos que expresan emociones y sentimientos.

8.3.3. Compañía de transporte de carga liviana

REGLAMENTO A LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL ECUADOR

TÍTULO II DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE CAPÍTULO I DE LA CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Son entidades que se encargan, según el Art. 57:

De ejercer el servicio de transporte terrestre comercial, cuya actividad económica principal es facultar la movilización de las personas y cargas a distintos lugares según la necesidad del usuario, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. El reglamento contempla los siguientes tipos de prestación de servicio de transporte: escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas (tipos (LOTTTSV. N. ° 1. 1996).

De acuerdo a la Ley antes referida en su Art. 77 se establece que la definición de operadora de transporte terrestre se refiere a las cooperativas o compañías que responsablemente han formalizado los requisitos y posean el título habilitante para desempeñar la prestación del servicio de transporte (LOTTTSV. N° 1. 1996).

Las autoras señalan que sin duda es el caso de las compañías de transporte cuyo propósito es brindar dicho servicio a la colectividad, se define como aquella organización de personas que se rigen por la Ley de Compañías y debido a su actividades de prestación de servicios también deben operar de acuerdo a la Ley de Tránsito y Seguridad Vial, adquieren los respectivos permisos de operación con la Agencia Nacional de Tránsito, por otra parte de acuerdo a la vía que utilicen para moverse se clasifican en: terrestre, marítimo y aéreo.

8.3.3.1. Importancia de las compañías de transporte

Según Cuvi y Guijarro (2016) su importancia se debe a la prestación del servicio de transporte cuya actividad es vital para el desarrollo de cualquier sector económico, a continuación se presentan las principales razones de su trascendencia:

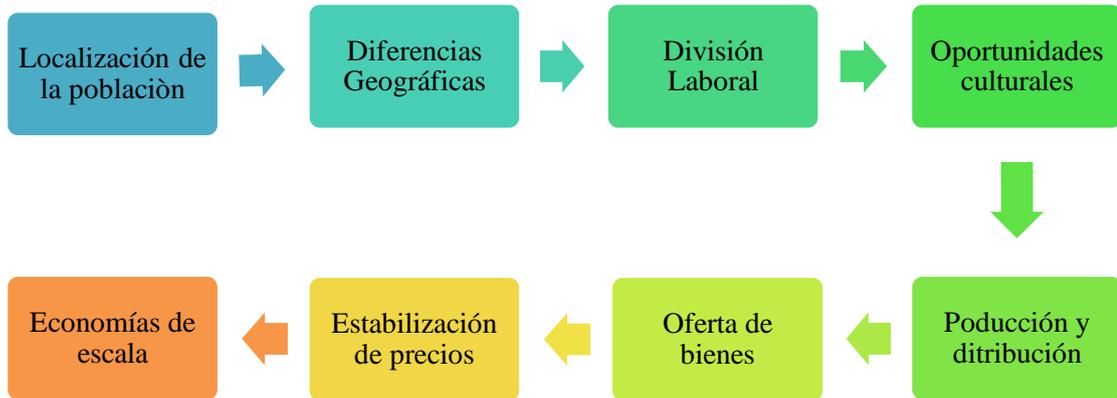


Figura 9: Importancia del transporte
Fuente: (Cuvi y Guijarro, 2016)

- **Localización de población**

La Asociación Plan Regional (2016), argumenta que “una enorme proporción del transporte de pasajeros deriva de la decisión de la gente de residir a millas de distancia de su trabajo o de sus principales centros de compra y sociales”, y en consecuencia surge la necesidad de trasladar cargas de distinta naturaleza (pág. 4).

La voluntad de gastar tiempo y dinero regularmente en desplazamientos para trabajar, comprar, ir a la escuela, etc. representa a menudo un equilibrio entre las desventajas del viaje cotidiano y las ventajas de vivienda más económica, o más espaciosa, vecindad preferida o situaciones sociales ya establecidas.

- **División laboral**

La Asociación Plan Regional (2016), manifiesta que la especialización regional de la actividad económica o división laboral, es otra las contribuciones económicas más importantes del transporte, de no ser así las empresas se verían limitadas en cuanto a la obtención de mano de obra, debido a la dificultad de conseguir un medio de transporte (pág. 4).

Según Aceña (2016), dichas necesidades podrían referirse a personas, materia prima, maquinaria u otros insumos necesarios para el proceso productivo de un bien o servicio, mientras que un óptimo sistema de transporte, permitiría que cada distrito geográfico pueda especializarse en la producción de uno o varios productos (pág. 32).

En consecuencia, las autoras agregan que la división laboral es uno de los factores que se aventajado por los servicios que brindan las empresas de transporte de diverso tipo ya sea de pasajeros o carga, de no ser así la economía se vería estancada al no disponer de los factores productivos necesarios para satisfacer las necesidades de los consumidores.

- **El intercambio cultural**

Sobre la importancia de las compañías de transporte Malave y Vélez (2017), aclaran que en un sentido más amplio, este fundamento de la relevancia del transporte constituye un beneficio a nivel social porque se trata de enriquecer la riqueza cultural de la colectividad a través del intercambio posibilitado por los medios de transporte que al día de hoy permiten que las personas puedan llegar a cualquier lugar del mundo (pág. 27).

- **Producción y distribución**

Acorde a la Asociación Plan Regional (2016), para su escala y promedio de operación cada industria requiere de una apropiada facilidad del transporte, misma que debe adecuarse a las necesidades de movilidad de materias primas, víveres y productos finales para su respectivo mercado en los volúmenes y frecuencia requerida por los sectores que conforman la economía (pág. 5).

- **Oferta de bienes**

Muñoz (2015), establece que al tratar el tema de la oferta de bienes como parte de la importancia del transporte, se refiere a la posibilidad de ofertar bienes en cantidades y variedades requeridas; tanto los bienes producidos; al mantenerse dicho equilibrio se tiene como resultado el incremento de la cantidad y variedad de mercaderías disponibles al consumidor (pág. 23).

- **Estabilización de Precios**

De acuerdo al enfoque de Muñoz (2015), en gran parte la dificultad en el acceso a ciertos productos o servicios deja como resultado que los precios no tengan estabilidad, dentro de las principales causas para tal situación es la ausencia de transporte, a falta de mercadería en un área podría resultar que esa mercadería sea ofertada a precios relativamente altos (pág. 23).

8.3.3.2. Límites de velocidad para vehículos de carga

**REGLAMENTO GENERAL PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE
TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL REPÚBLICA DEL
ECUADOR
CAPÍTULO VI
DE LOS LÍMITES DE VELOCIDAD**

El sector de transporte se encuentra regulado por varias entidades la principal la Agencia Nacional de Tránsito, que rige sus funciones en base a la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, y los límites de velocidad es uno de los aspectos que contempla cuyo propósito es velar por la seguridad tanto de los conductores de los vehículos como de los peatones, su incumplimiento es sancionado de acuerdo a la correspondiente ley (Reglamento a la LOTTTSV. N. ° 1. 2012).

Tomando como base el art. 191 se argumenta que los límites máximos y rangos moderados de velocidad vehicular permitidos en las vías públicas, con excepción de trenes y autocarriles, son los siguientes:

En el inciso 3. Para vehículos de transporte de carga:

Tipo de Límite Rango Fuera del vía máximo moderado rango moderado (Art. 142.g (Art. 145.e de la Ley) de la Ley) Urbana 40 Km/h mayor que 40 Km/h mayor que 50 - menor o igual km/h que 50 Km/h Perimetral 70 Km/h mayor que 70 Km/h mayor que 95 - menor o igual Km/h que 95 km/h Rectas en 70 Km/h mayor que 70 Km/h mayor que Carreteras - menor o igual 100 Km/h que 100 Km/h Curvas en 40 Km/h mayor que 40 Km/h mayor que 60 Carreteras - menor o igual Km/h que 60 Km/h.

De acuerdo al criterio de las autoras el respeto hacia los límites de velocidad es un aspecto fundamental para el desarrollo de las actividades del sector de transporte, de esta manera se previene que se generen accidentes que por lo general suscitan perjuicios materiales y en los peores casos la pérdida de vidas.

8.3.3.3. Compañía de transporte de carga liviana

A continuación, se citan varias definiciones de compañías de transporte de carga, obtenido de distintas fuentes:

Según el Art. 1 de la Ley de Compañías:

Es una especie de sociedad mediante la cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, por otro lado el Reglamento a la Ley Orgánica de Tránsito y Seguridad Vial en su artículo 62 inciso 4 señala que el servicio de transporte de carga liviana consiste en el traslado de artículos en automotores de hasta 3.5 toneladas de capacidad de carga, desde un lugar a otro para recibir una contraprestación económica.

Los autores Malave y Vélez (2017) manifiestan que el transporte de carga inicia con el envío del producto; realizado desde un punto de partida hacia su lugar indicado, cumpliendo con el traslado del mismo y por supuesto generando un valor que se denomina como flete; constituye un factor vital para el desarrollo económico de cualquier nación, en virtud de que va a incrementar o disminuir la eficiencia en la movilización, es decir que se trata del medio a través del cual las mercaderías lleguen a su destino (pág. 35).

De acuerdo al Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es aquel servicio que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación de naturaleza económica, siempre que no sea servicio de transporte pública, se señala que esta se realizará; a través del uso de camionetas de cabina sencilla y camiones livianos con capacidad de carga menor a 3.5 toneladas para carga liviana.

- **Compañía Anónima**

LEY DE COMPAÑÍAS REPÚBLICA DEL ECUADOR

Codificación 0 Registro Oficial 312

Estado: Reformado

Las compañías de transportes estudiados se encuentran en la modalidad de sociedad anónima, por lo tanto es preciso establecer una definición basada en la correspondiente Ley:

En base a lo argumentado en el Art. 143 la compañía anónima es una tipología de figura mercantil legal, caracterizada su estructura se compone por acciones negociables, su capital se constituye a través de la aportación voluntaria de los accionistas con responsabilidad limitada (Ley de Compañías, N. ° 312, 1999).

Según se pudo apreciar en la literatura de leyes y reglamentos pertinentes la instauración legal de esta clase de compañía se efectúa mediante escritura pública cuyo trámite corresponde realizarlo en Registro Mercantil de la localidad de asentamiento de la compañía, la catalogación de personalidad jurídica la obtiene desde la inscripción en el Registro mercantil. No obstante puede iniciar sus actividades únicamente después de la obtención del RUC mismo que debe tramitar en el SRI.

8.3.3.4. Características del transporte de carga liviana

En el Art. 63 del capítulo VI:

De los vehículos permitidos según la clase y ámbito del transporte terrestre del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial se establece que el transporte de carga liviana se debe realizar en vehículos tipo camioneta de cabina sencilla con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas.

El servicio de transporte de carga cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería, y posee varias características que a continuación se detallan:

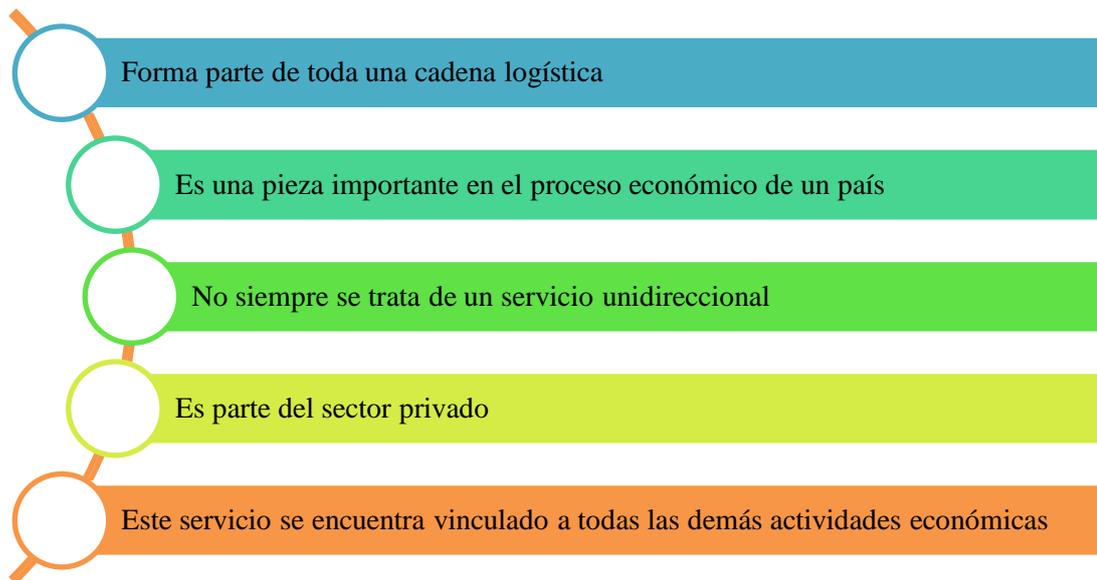


Figura 10: Características

Fuente: (Montalván, 2015, pág. 23)

El hecho de que el servicio de transporte de carga no solamente se de en forma unidireccional es otra de sus características, en este contexto la carga puede ser enviada de cliente a consumidor o viceversa; en virtud de lo anterior queda reflejada su relación con las demás actividades económicas. Es evidente que, el buen funcionamiento en conjunto de todos estos factores generará que el servicio de transporte de carga favorezca en el incremento o disminuya los niveles de desarrollo de la economía.

8.3.4. Cooperativa de transportes de carga liviana

LEY ORGANICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Ley 0 Registro Oficial 444

Estado: Reformado

Según el Art. 28 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:

son cooperativas de servicios aquellas entidades que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud, cabe señalar que en las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes

tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia (Ley de Economía Popular y Solidaria, N.º 444 , 2011) .

De lo anterior se identificó que se trata de empresas de producción o servicios, pero su razón de ser no es la de dar excedentes sino, y ante todo, la de mejorar las condiciones de vida de sus asociados, sirviendo del modo mejor a las necesidades, aspiraciones e intereses de los miembros a los que pertenecen y que las controlan.

8.3.4.1. Las características de las cooperativas

Las características que definen una cooperativa son las siguientes

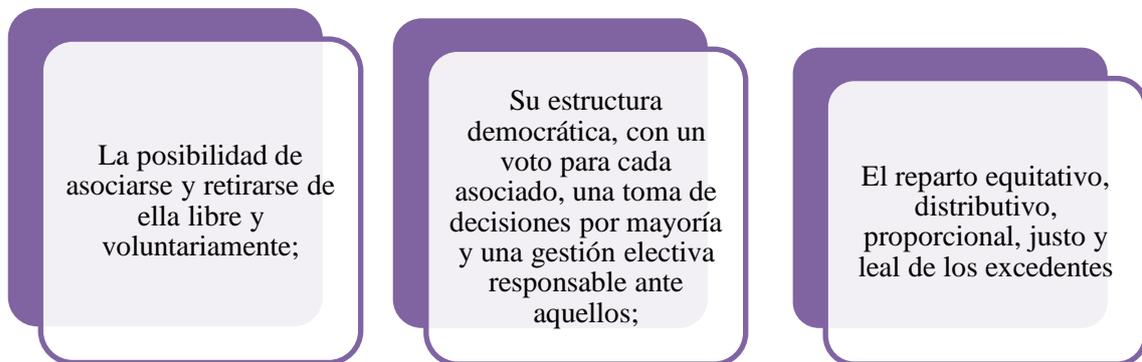


Figura 11: Características de las cooperativas

Fuente: (Morocho y Plaza, 2016)

Las cooperativas deben constituirse y funcionar, sujetándose básicamente al derecho constitucional de asociarse con fines útiles y a los principios cooperativos, en el país se encuentran dentro de la Economía Popular y Solidaria y también están sujetas al control de la Agencia Nacional de Tránsito.

8.3.4.2. Cooperativas de transporte de carga liviana

Este tipo de asociación se encuentra enmarcada en la modalidad de Economía Popular y Solidaria, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades comunes de sus socios y la colectividad a través de la prestación del servicio de transporte, las entidades que regulan su creación, funcionamiento y cese de actividades económicas son la Superintendencia de Economía

Popular y Solidaria y la Agencia Nacional de Tránsito (Ley de Economía Popular y Solidaria, N. ° 1061, 2012).

En el cantón La Maná el sector de transporte se ha desarrollado considerablemente, en la actualidad se encuentran laborando varias cooperativas que brindan dicho servicio, para la constitución las cooperativas de transporte en general deben cumplir con los siguientes requisitos en relación al número de socios y capital de acuerdo a lo establecido en el Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria:

- Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
- Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 50.000 hasta 100.000 habitantes, cuarenta socios y un monto mínimo equivalente a ciento sesenta salarios básicos unificados de capital social inicial.
- Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 100.000 habitantes sesenta socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial (Reglamento a la LOEPS, N. 1061, 2012).

Es importan señalar que la carga liviana se refiere al traslado de bienes en vehículos de hasta 3.5 toneladas de capacidad de carga, desde un lugar a otro de acuerdo a una contraprestación económica. Deberán estar provistos de una protección adecuada a la carga que transporten. (Ley LOTTTSV. N°1196. 2012).

8.3.4.3. Tipos de vehículos permitidos para carga liviana

De acuerdo al Reglamento de Ley de Transporte los servicios por vía terrestre, en función de su clase, ámbito y tipología podrán ser llevados a efecto en vehículos con características particulares:

- Vehículos tipo camioneta de cabina sencilla con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas (Ley LOTTTSV. N°1196. 2012).

Las autoras resaltan que los tipos de vehículos permitidos para este tipo de actividad deben ser las camionetas mismas que se definen como automotores que tienen tinas también, incluyendo las que transportan pasajeros y aquellas que por su diseño están destinadas a trabajos de cargas.

8.3.4.4. Constitución de las cooperativas de transporte de carga liviana

De acuerdo al Art. 53 las cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito. El procedimiento consiste en lo siguiente los estudios de factibilidad deben ser efectuados por técnicos de la ANT, al culminar dicho informe debe estar sujeto a verificación del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, y finalmente el Directorio de la Agencia se encarga de emitir una resolución favorable o de negación (Reglamento a la Ley LOTTTSV. N°1196. 2012).

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la ANT. Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días. Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta (Reglamento a la Ley LOTTTSV. N°1196. 2012).

A lo anterior le precede el procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes y su verificación es competencia de la ANT; el plazo de entrega de los resultados es de 1 mes como máximo, y el costo de los procedimientos es de \$6.50, y el procedimiento consiste en ingresar la solicitud y requisitos en atención al cliente de la ANT.

- **Estructura interna de las de las cooperativas de transporte de carga liviana**

La estructura interna de las cooperativas de transporte de carga liviana pertenece al sector de Economía Popular y Solidaria por lo tanto su estructura interna se encuentra enmarcada en el Art. 18 que señala que su órgano de gobierno estará integrado por todos los asociados, quienes se reunirán ordinariamente cuando menos, una vez al año y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario. Sus decisiones serán obligatorias, para los órganos directivos, de control, administrador y la totalidad de sus integrantes (Reglamento a la LOEPS, N. ° 1061, 2012).

En el Art. 19 de esta misma Ley se determina que el órgano directivo será electo por el órgano de gobierno y estará integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el presidente, señalando el orden del día a tratarse (Reglamento a la LOEPS, N. ° 1061, 2012).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

a. ¿Cuál es la situación actual respecto a la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana?

Las entrevistas a los directivos y encuestas a los socios dejaron entrever deficiencias en cuanto al liderazgo y las capacitaciones sobre atención a los usuarios, la ausencia de un modelo de calidad entre las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana es un factor limitantes para estas importantes organizaciones dedicadas al transporte de pasajeros y cargas del sector rural del cantón La Maná.

b. ¿Cuál es el nivel actual de la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná?

A través del desarrollo de las encuestas dirigidas a los usuarios se pudo percibir que el nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná es regular debido a las deficiencias de los choferes al conducir, inadecuada limpieza de las unidades vehiculares y roces esporádicos por el tiempo de espera en las paradas.

c. ¿Qué modelo de calidad permitirá mejorar el servicio que prestan las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana?

Una vez detectados los problemas existentes en la calidad de servicio mediante el diagnóstico de la situación actual de la compañías y cooperativas de carga liviana se consideró que el modelo de calidad Iberoamericano fue el idóneo debido que el mismos contempló estrategias para mejorar el liderazgo a través de un test de evaluación, estrategias de control, supervisión, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción de procesos.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación bibliográfica

Es un proceso de investigación basado en la búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales que se asocian a los objetivos de la investigación, es caracterizado por la búsqueda de documentos siguiente el siguiente esquema de proceso; recolectar, seleccionar, analizar y presentar los resultados. (García, 2013, pág.45).

Fue indispensable emplear la investigación bibliográfica para efectuar una recopilación de información de fuentes bibliográficas como: libros, revistas, tesis y páginas de internet que contengan información trascendental sobre: los modelos de calidad de servicio, nivel de satisfacción y las compañías de transporte de carga liviana, datos que constituyeron el contenido de la investigación científica o marco teórico a través de los cuales se amplió los conocimientos sobre el tema investigado.

10.1.2. Investigación formativa

Está enfocado a la formación en la investigación y la promoción de los estudiantes, a través de un proceso participativo y de aprendizaje continuo sobre aspectos científicos trascendentales en un campo disciplinar específico (Navarro, 2017, pág.59).

Fue de tipo formativa porque la investigación contó con la orientación y guía de los docentes, permitiendo de esta manera que las autoras refuercen su formación profesional como parte del proceso de graduación y aporte hacia las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

10.1.3. Investigación diagnóstica

Buscó detallar la realidad de un entorno identificando los aspectos más relevantes de un grupo personas (Elizondo, 2013, pág. 78).

Para el desarrollo de la presente propuesta sobre la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana fue

indispensable efectuar un diagnóstico sobre las condiciones y características de la calidad de servicio entre los usuarios, empleando estos para establecer el nivel de incidencia en el grado de satisfacción de los usuarios.

10.1.4. Investigación de campo

Consiste en la extracción de información extraída de manera directa de un entorno específico con el apoyo de técnicas de recolección de información para dar respuesta a un problema investigado. (García, 2013, pág.47).

Para la recopilación de información primaria procedentes de los gerentes, socios y usuarios que permitan conocer la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de las camionetas de transporte liviana fue indispensable acudir a las instalaciones de la compañía y las paradas de las camionetas mediante las técnicas de las entrevistas y encuestas.

10.1.5. Investigación propositiva

Buscó dar respuestas o soluciones frente a acontecimientos de una manera científica, propiciando conocimiento de los investigadores (Navarro, 2017, pág.59).

Se enmarco dentro de esta investigación puesto que el propósito fundamental fue proponer un modelo de calidad de servicio basado en los resultados del diagnóstico efectuado mediante entrevistas y encuestas a los propietarios, socios y usuarios compañía de transporte liviana del cantón La Maná.

10.2. Metodología empleada

10.2.1. Método analítico

Implica las habilidades del pensamiento crítico y evaluar los hechos e información relativa a la investigación, encontrando los elementos esenciales de cada tema analizado para una mejor comprensión (Elizondo, 2013, pág. 98).

El método analítico permitió analizar de manera detallada el nivel de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de

carga liviana del cantón La Maná, a partir de los resultados obtenidos de las entrevistas a los administrativos y encuestas aplicadas a los socios y clientes.

10.2.2. Método deductivo

Fue una estrategia basada en el razonamiento que se emplea para deducir premisas lógicas, es un proceso que parte de lo general hacia lo particular, basado en hechos o fenómenos o concretos (Navarro, 2017, pág.59).

La investigación requirió del método deductivo para efectuar una deducción de las causas y efectos del problema, las respuestas a las preguntas científicas y el planteamiento de un modelo de calidad que permita mejorar la calidad de servicio de transporte de las compañías y cooperativas transportes de carga liviana en estudio.

10.3. Técnicas

10.3.1. La entrevista

Se trata de una técnica donde una persona solicita información de otra con el propósito de obtener datos sobre un problema determinado, esta técnica se centró en obtener datos de un grupo de individuos o grupos sobre temas relevantes mediante una interrogación exhaustiva (Meneses, 2015, pág. 67).

La técnica de la entrevista estuvo dirigida al personal administrativo de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná con la finalidad de diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio y su perspectiva frente a la implementación de un modelo de calidad que permitió ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.

10.3.2. La encuesta

Es una técnica que va de la mano con la investigación descriptiva a través de cual el investigador recopila datos a través de un cuestionario diseñado de manera previa, para ello fue necesario no modificar el entorno del elemento investigado (Meneses, 2015).

Esta técnica fue de gran utilidad en el desarrollo de la presente investigación porque a través de la misma se recolectó información sobre la calidad de servicio, dirigido a los socios y accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana, datos que permitieron establecer los principales problemas que obstaculizan que los usuarios obtengan un nivel de satisfacción óptimo, además sirvió de fundamento para establecer el grado actual de la satisfacción del cliente, cuyos datos permitieron proponer un modelo de calidad acorde a la realidad de las compañías en estudio.

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionario

Es un instrumento enfocado a generar información cuantitativa para ser tratada de forma estadística, aproximando a una determinada cuestión en investigación (Meneses, 2015, pág. 68).

Para la aplicación de las entrevistas dirigidas al personal administrativo de las Compañías y Cooperativas de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná se diseñó un cuestionario de preguntas enfocadas a recopilar información el diagnóstico situacional. **(Ver anexo 4)**

Además para el desarrollo de las encuestas dirigidas a los socios y las encuestas aplicadas a los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná se elaboró cuestionarios de preguntas enfocada a recopilar información sobre el estado actual de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. **(Ver anexo 5-6)**.

10.5.1. Población de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná

En estadística la población se refirió a un conjunto de elementos, o sujetos que poseen características aines con el fin de estudiarlos y obtener conclusiones específicas o resultados en estudio (García, 2013, pág.45).

La población de la presente investigación estuvo conformada por 39 accionistas, 48 socios, 18 administrativos y 696 usuarios de las dos compañías y dos cooperativas de transporte de carga liviana, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 4: Población

Detalle	Socios/ Accionistas	Administrativos	Usuarios
Compañía Tres de Junio S.A	15 accionistas	4	120
Compañía Coca Mixtri S.A,	24 accionistas	4	192
Subtotal:	39 accionistas	8	312
Cooperativa 19 de Mayo S.A	24 socios	5	192
Cooperativa San Vicente S.A	24 socios	5	192
Subtotal:	48 socios	10	384
Total	87	18	696

Fuente: Investigación de campo efectuada a las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana. La Maná, 2018.

Elaborado por: Las autoras

10.5.1.1. Muestra de los socios/accionistas

En el ámbito estadístico la muestra hizo alusión a una parte extraída de un conjunto denominada una porción representativa, es decir es el subconjunto precedente de una población estadística y permite inferir en las propiedades del total de una población (Elizondo, 2013, pág. 78).

La muestra de los propietarios que a su vez constituyeron los socios o accionistas para la presente propuesta de un modelo de calidad estuvo conformada por 87 personas, por lo tanto se aplicó las encuestas a la totalidad de los socios y accionistas; de la misma forma la entrevista se efectuó a los 4 gerentes de las compañías y cooperativas antes mencionadas.

10.5.2. Población de usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná

La población de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná se efectuó mediante un cálculo estimado de clientes por socio es decir 8 usuarios cuya estimación se realizó en base a una indagación a las secretarías de las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana del cantón La Maná, dando un valor de 696 usuarios como se aprecia en la siguiente Tabla:

Tabla 5: Cantidad de usuarios por compañía y cooperativas de cargas livianas

Detalle	Socios/ Accionistas	Cantidad promedio de usuarios	Total de usuarios
Compañía Tres de Junio S.A	15	8	120
	accionistas		
Compañía Coca Mixtri S.A,	24	8	192
	accionistas		
Subtotal:	39	8	312
	accionistas		
Cooperativa 19 de Mayo S.A	24 socios	8	192
Cooperativa San Vicente S.A	24 socios	8	192
Subtotal:	48 socios	8	384
Total	87		696

Elaborado por: Las autoras

10.5.2.1. Muestra de los usuarios de las compañía y cooperativas de carga liviana del cantón La Maná.

Para la obtención del tamaño de la muestra representativa de los usuarios fue indispensable aplicar la siguiente fórmula que reflejó una cantidad de 254 usuarios a encuestar.

Fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 696

E = Índice de error máximo admisible = 0,05

Desarrollo:

$$n = \frac{696}{(0.05)^2 (696-1) + 1}$$

$$n = \frac{696}{(0.0025)(695) + 1}$$

$$n = \frac{696}{2,73} = 254,24$$

n = 254 usuarios.

Acorde a los resultados obtenidos será necesario aplicar encuestas a 254 usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

10.5.3. Muestra de usuarios por estratos

- **Cálculo del coeficiente de proporcionalidad**

Con el propósito de conocer la cantidad exacta de usuarios a encuestar entre cada compañía y cooperativa de transportes de carga liviana del cantón La Maná se aplicó la siguiente fórmula del coeficiente de proporcionalidad:

Tabla 6: Muestra de usuarios por estratos

Detalle	Cantidad de usuarios	Coeficiente	Proporción de usuarios
Compañía Tres de Junio S.A	120	0,364942	44
Compañía Coca Mixtri S.A,	192	0,364942	70
Subtotal:	312		114
Cooperativa 19 de Mayo S.A	192	0,364942	70
Cooperativa San Vicente S.A	192	0,364942	70
Subtotal:	384		140
Total	696		254

Elaborado por: Las autoras.

Acorde a los resultados obtenido con el cálculo del coeficiente de proporcionalidad será indispensable efectuar las encuestas a 44 usuarios de la Compañía Tres de Junio S.A, 70 usuarios de la Compañía Coca Mixtri S.A, 70 usuarios de la Cooperativa 19 de Mayo S.A y 70 usuarios de la Cooperativa San Vicente S.A.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Resultado de las entrevistas aplicadas a los directivos de las Cooperativas y Compañías de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná.

1. Nivel de formación académica

El directivo de la Compañía de Transporte de Carga Mixta Tres de Junio Sr. Limber Arrobo tuvo formación académica de primaria, Jenny Moreno Gerente de la Coop. de Transporte de Carga Liviana San Vicente de tercer nivel, la gerencia de Coop. de Transporte de Carga Liviana 19 de mayo se encuentra gerenciada por una persona que tuvo un título de cuarto nivel.

2. Estado civil

El gerente de la Compañía de Transporte de Carga Liviana Sr. Limber Arrobo fue de estado civil casado, la Sra. Moreno fue soltera, la gerente de la Coop. 19 de mayo convivió bajo unión libre y el Sr. Guaygua gerente de Compañía de Camionetas Doble Cabinas Coca Mixtri S.A. fue divorciado.

3. Tipo de licencia

El tipo de licencias que tuvo el primer entrevistado fue C, la segunda E, tercera tipo D y el último E.

4. ¿Se efectúan capacitaciones continuas dirigidas a los socios en caso de ser positiva la respuesta mencione la frecuencia y temas de las capacitaciones?

En las tres compañías y cooperativas se realizaron capacitaciones cuya frecuencia fue semestral, mientras que la Coop. San Vicente fueron efectuadas una vez por año; los temas de mayor prevalencia son educación vial

5. Se efectúan reuniones con los socios, mencione la frecuencia

En las tres instituciones se realizaron de forma mensual, mientras que la Cooperativa de Transporte de Carga Liviana 19 de mayo tuvo programadas las reuniones con los socios cada dos meses.

6. ¿Mencione cuál es la cantidad de días y horas laboradas por los socios?

En la Compañía 3 de Junio por lo general se laboró los 7 días de la semana, y las horas laboradas variaron entre 5 a 6 horas diarias; la gerente de la Coop. de Transporte 19 de mayo señaló que la cantidad de días y horas promedio que laboraron los socios fue muy diversa y variaron entre 5 a 8 horas por día, los socios de la Coop. San Vicente trabaja los 7 días de la semana, y en promedio el número de horas diarias laboradas fue de 8; los socios de la Compañía de Camionetas Doble Cabina Coca Mixtri S.A. laboran todos los días de la semana, en promedio 8 horas diarias.

7. ¿La compañía limita el tiempo de horas laboradas por el socio?

En la Compañía de Camionetas Doble Cabina Coca Mixtri S. A si existió restricción sobre el máximo de horas que los socios pueden trabajar. En los demás establecimientos de transporte no se limitaron el tiempo de horas que los socios podían trabajar con sus unidades vehiculares.

8. ¿Se han definido de manera documental las rutas y tarifas para los diversos destinos que recorren las unidades?

En la Compañía de Camionetas Doble Cabina Coca Mixtri S. A si se encontraron definidas de forma documental las rutas y las tarifas que aplican para cada destino; las demás entidades de transporte no definieron dichos factores.

9. ¿Se observa el cumplimiento de la misma?

En el caso de la Compañía 3 de Junio y las Cooperativas de Transporte de Carga Liviana San Vicente y 19 de Mayo se definieron las rutas y tarifas de pago de forma verbal; y la Compañía de Camionetas Doble Cabina Coca Mixtri S. A si llevó tales disposiciones a la práctica.

10. ¿Se efectúan evaluaciones continuas sobre el desempeño del socio, en qué áreas?

La evaluación de desempeño si fue aplicada en la Coop. de Transporte San Vicente y los temas de enfoque son trato hacia el usuario y estado de la unidad vehicular. De igual forma la Compañía Coca Mixtri si aplicó, y el área de estimación fue el trato hacia el cliente. En la Compañía 3 de Junio como en la Coop. 19 de Mayo no se realizaron evaluaciones de desempeño.

11. ¿Se ha diseñado un uniforme para los socios de la compañía o cooperativa?

Únicamente la Compañía de Transporte 3 de Junio contó con un uniforme para todos sus socios; las demás organizaciones no.

12. ¿Se cerciora que se dé cumplimiento al uso del mismo?

En efecto el gerente de la Compañía 3 de Junio señaló que si se verificaron el cumplimiento de uso del uniforme entre los socios.

13. ¿Se efectúan actividades para la integración de los socios?

Tanto en las Cooperativas como en las Compañías de Transporte se realizaron actividades de integración de los socios, siendo la más frecuente la organización de encuentros deportivos.

14. ¿Los socios poseen un seguro que resguarde la integridad de la unidad vehicular y usuarios?

La Compañía 3 de junio si poseen con un seguro que protege la integridad del automotor, de la misma forma, la San Vicente poseen el seguro SPPAT y otro tipo de seguro diferente a las opciones sugeridas. En la Cooperativa 19 de mayo, gran parte de ellos si contaron con un seguro de tipo SPPAT, mientras que un porcentaje minoritario no lo tuvo.

15. ¿Todos los socios se mantienen al día con los pagos de las pólizas de los seguros?

En la Compañía 3 de junio si estuvieron pendientes de los correspondientes pagos de los seguros, las Cooperativa San Vicente cumplen en un 75%, la Cooperativa 19 de Mayo en un 40%, la compañía Coca Mixtri en un 75%.

16. ¿Se ha impartido capacitaciones sobre atención al cliente a los socios?

En la Compañía Tres de Junio no se ha capacitado a los socios respecto al tema, lo mismo sucedió en la San Vicente y en la 19 de mayo; solamente la Compañía Coca Mixtri brindo capacitaciones sobre atención al cliente.

17. ¿Existe una persona encargada que vele por el buen trato de los choferes hacía los usuarios?

En la Compañía 3 de Junio y las Cooperativas San Vicente y 19 de Mayo no existió una persona encargada de velar por el adecuado trato hacia los clientes, mientras que en la Compañía Coca Mixtri esa función le correspondió al comisario.

18. ¿Existe políticas definidas para el trato de los socios hacia los usuarios?

Según manifestó el gerente de la Compañía 3 de Junio no se ha determinado políticas relativas al trato de los choferes hacia los usuarios, la misma afirmación realizó Jenny Moreno quien se encuentra al frente de la Cooperativa de Transporte de Carga Liviana San Vicente, mientras que la Cooperativa 19 de Mayo y la Compañía Coca Mixtri si cuentan con políticas de atención al cliente claramente definidas.

19. ¿Se ha definido un código de sanciones para los socios en caso de incumplimiento hacia el trato a los usuarios?

En la Cooperativa de Transporte San Vicente y la 3 de Junio no se estableció un código de sanciones para los socios por inadecuado trato hacia los clientes, por su parte la Cooperativa de Transporte de Carga Liviana 19 de mayo si contó con esta herramienta, al igual que la compañía Coca Mixtri si determinó las respectivas sanciones por un trato inadecuado hacia los usuarios y se encontró documentado en el Reglamento Interno de la Compañía.

20. ¿Se da cumplimiento al mismo?

La compañía Coca Mixtri y la Cooperativa 19 de Mayo a través de sus gerentes manifestaron que el código de sanciones si fue aplicado y cumplido.

21. ¿Existe una normativa que regule la capacidad de carga de las unidades vehiculares?

La capacidad de carga de las unidades vehiculares se encuentre establecida tanto en Ley Orgánica de Transporte terrestre y Vial como en su respectivo reglamento.

22. ¿Se exige el uso de las carpas para resguardar la integridad de los pasajeros y las cargas?

En la Compañía 3 de junio, como en las Cooperativas de carga liviana San Vicente y 19 de mayo el uso de la carpa fue obligatorio; por otro lado, la Compañía Coca Mixtri considero su uso como opcional.

23. ¿Los choferes muestran disposición para prestar su ayuda para cargar y descargar?

Según argumentaron los directivos de las 4 organizaciones de Transporte estudiadas los choferes si fueron serviciales y proporcionaron la ayuda necesaria a los usuarios.

24. ¿En la compañía o cooperativa se ha enfatizado en hacer una revisión continua de las puertas y compuertas para asegurar que los pasajeros y las cargas lleguen en un buen estado a su destino?

Los gerentes de las Compañías y Cooperativas de Transporte de Carga Liviana manifestaron que efectivamente se ha planteado la aplicación de continuas verificaciones de las puertas y compuertas con el propósito de brindar un servicio con mayor nivel de seguridad.

25. ¿Al momento de efectuar las paradas los choferes se cercioran que los pasajeros se encuentren a buen recaudo para continuar con su marcha?

Todos los directivos coincidieron en que los choferes si verificaron que los pasajeros no corran riesgos, es decir esperaron un tiempo prudente para que puedan situarse en una zona segura antes de continuar con el recorrido.

26. ¿La Compañía o cooperativas ha tenido quejas de los usuarios porque su carga no ha llegado en buen estado?

Los directivos supieron manifestar que no se han presentado quejas por daños en la carga que pudieran haber sido consecuencia de un servicio de transporte deficiente.

11.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los socios

1. ¿Compañía o cooperativa que pertenece?

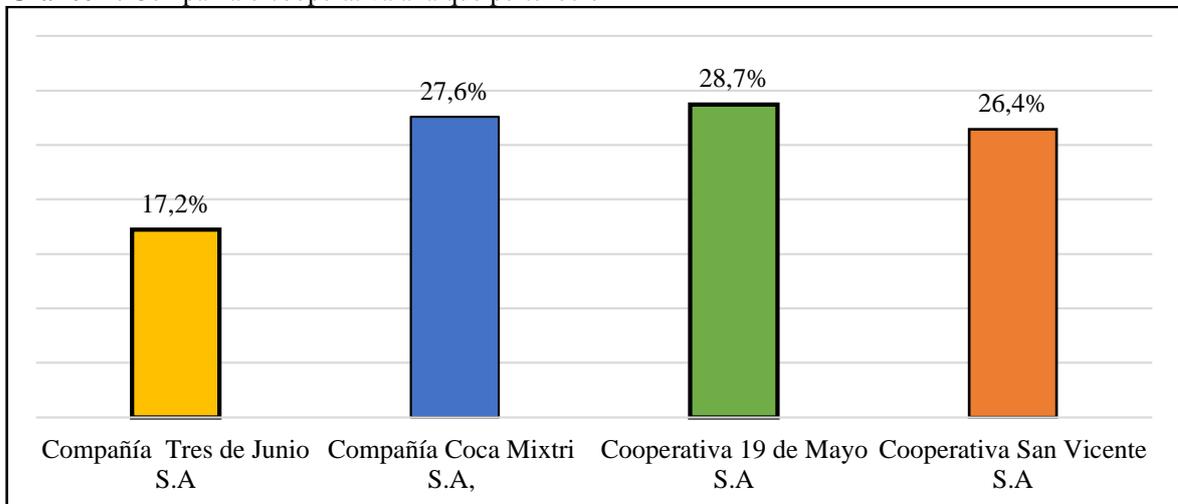
Tabla 7: Compañía o cooperativa a la que pertenece

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Compañía Tres de Junio S. A	15	17,2
Compañía Coca Mixtri S.A,	24	27,6
Cooperativa 19 de Mayo S. A	24	28,7
Cooperativa San Vicente S. A	24	26,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 1: Compañía o cooperativa a la que perteneció



Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En base a los resultados de las encuesta se apreció que del 100% compuesto por 87 socios; 28.7% son de la Cooperativa 19 de Mayo, 27.6% Compañía Coca Mixtri S.A, 26.4% Cooperativa San Vicente y 17.2% Compañía Tres de Junio S.A; de aquellos resultados se destacó que la organización que tuvo un mayor número de socios es la Cooperativa de Transporte de carga liviana 19 de Mayo.

2. ¿Tiempo como socio?

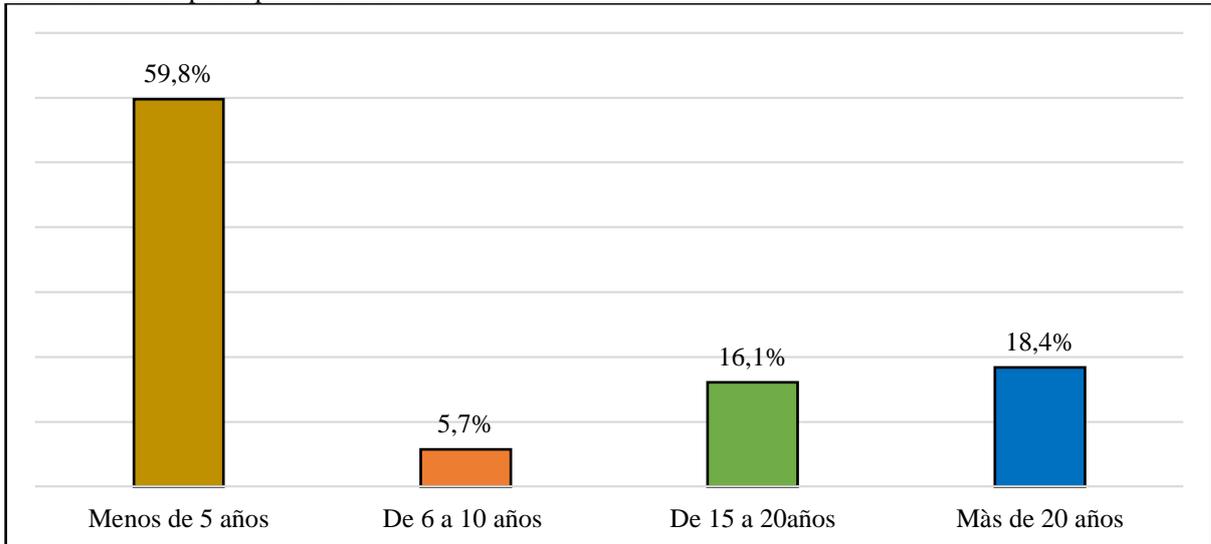
Tabla 8: Tiempo como socio

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Menos de 5 años	52	59,8
De 6 a 10 años	5	5,7
De 15 a 20años	14	16,1
Más de 20 años	16	18,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2: Tiempo de permanencia



Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En el gráfico actual se mostraron los resultados de la encuesta aplicada a los socios de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana relacionados al tiempo de pertenecer a dichas organizaciones: del 100% el 59.8% menos de 5 años, 18.4% más de 20 años, 16.1% de 15 a 20 años 5.7% de 6 a 10 años; se apreció que más de la mitad de socios se unieron a estas organizaciones de transporte en los últimos cinco años.

3. ¿Nivel de formación académica?

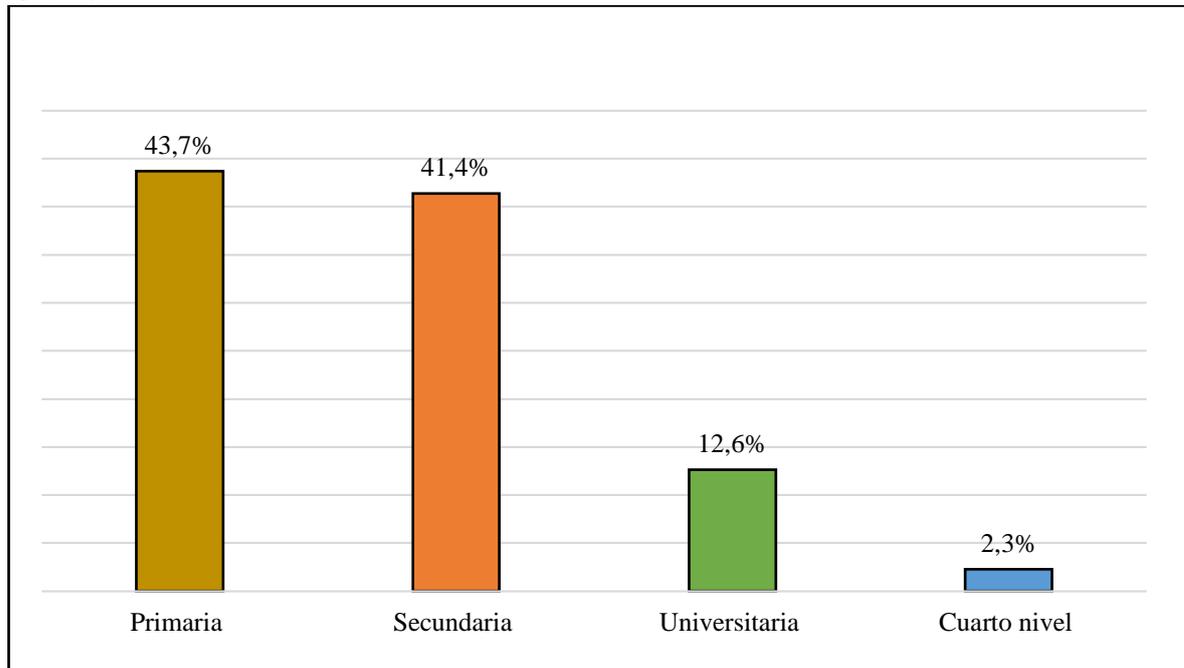
Tabla 9: Nivel de formación académica

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Primaria	38	43,7
Secundaria	36	41,4
Universitaria	11	12,6
Cuarto nivel	2	2,3
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3: Nivel de formación académica de los socios



Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En base a la información obtenida de la aplicación de las encuestas a los socios se identificó que 43.7% accedió a la primaria, 41.4% secundaria, 12.6% universitaria y el restante de 2.3% cuarto nivel: en consecuencia, se apreció que la proporción más numerosa de socios de las compañías de transporte de carga liviana tiene un título académico de primaria.

4. ¿Tipo de licencia que posee?

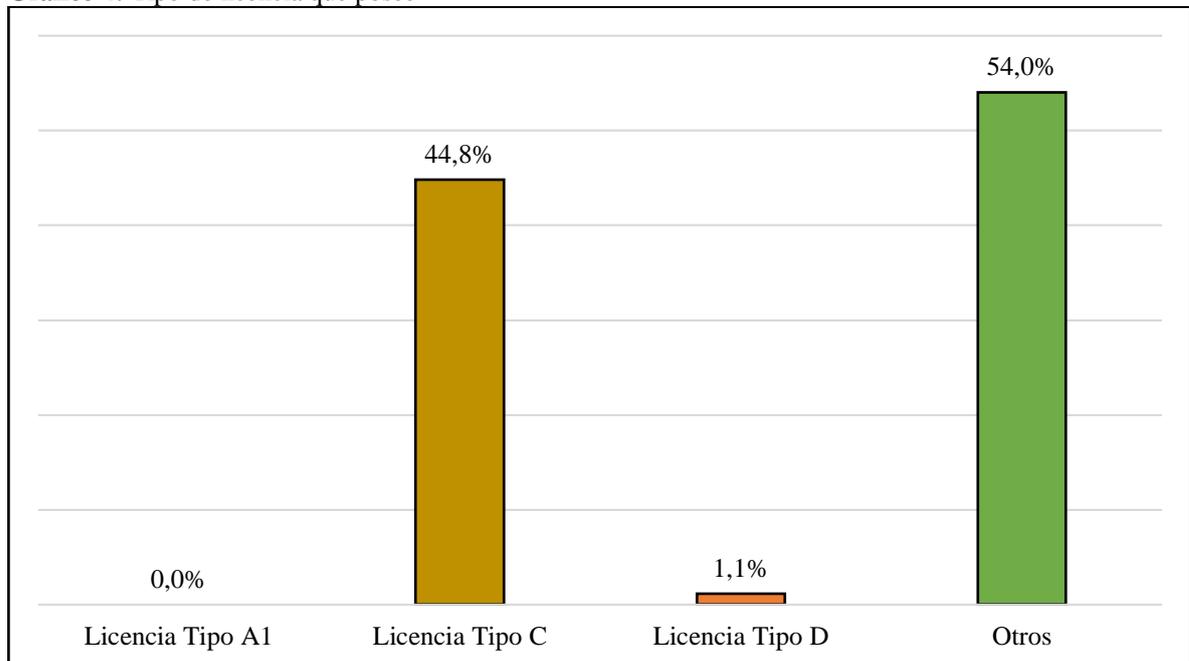
Tabla 10: Tipo de licencia que posee

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Licencia Tipo A1	0	0,0
Licencia Tipo C	39	44,8
Licencia Tipo D	1	1,1
Otros	47	54,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4: Tipo de licencia que posee



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Una vez procesada la información de las encuestas aplicadas a los socios se estableció que del 100% que incluye a 87, 54% de ellos afirmó que tiene otro tipo, 44.8% licencia tipo C y un 1.1% licencia de tipo D; de los resultados se extrajo que la mayoría de propietarios tuvo otro tipo de licencia que no encasilló en alguna de las opciones propuestas.

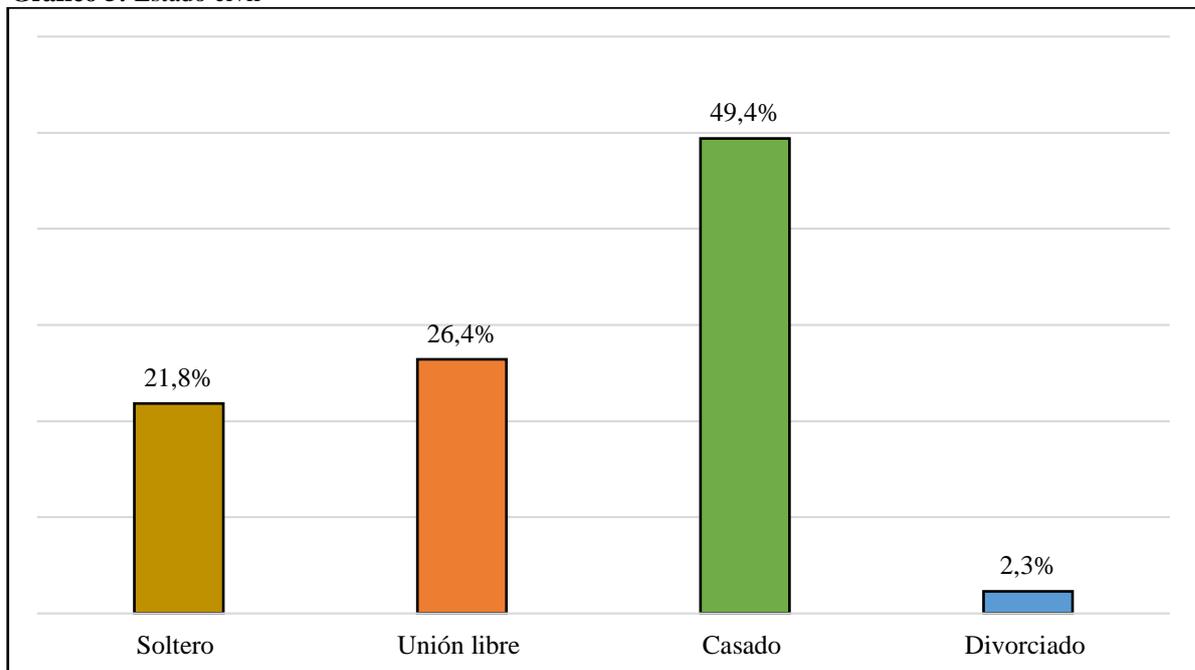
5. ¿Estado civil?

Tabla 11: Estado civil

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Soltero	19	21,8
Unión libre	23	26,4
Casado	43	49,4
Divorciado	2	2,3
Total	87	100,0

Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 5: Estado civil



Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En base al gráfico actual se determinó que un 49.4% se encuentra casado, 26.4% en unión libre, 21.8% soltero y un 2.3% se divorció; como consecuencia se determinó que la mayor parte de socios de la compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná convivió bajo el estado civil de casado.

6. ¿Número de cargas familiares?

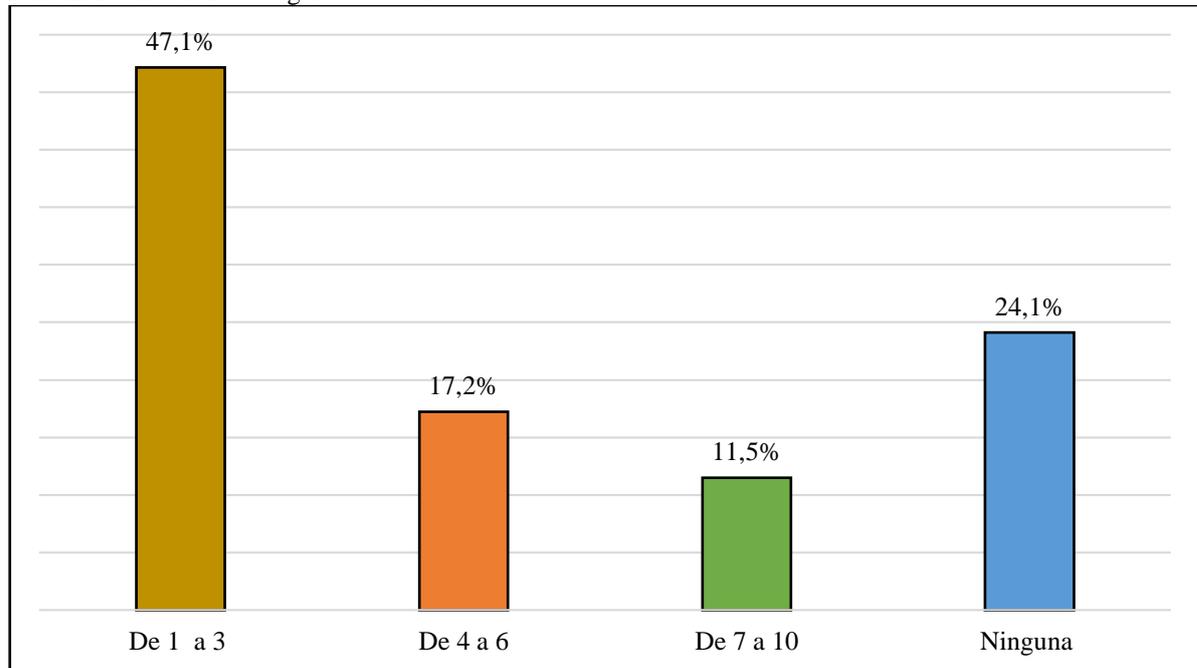
Tabla 12: Número de cargas familiares

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
De 1 a 3	41	47,1
De 4 a 6	15	17,2
De 7 a 10	10	11,5
Ninguna	21	24,1
Total	87	100,0

Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6: Número de cargas familiares



Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Mediante la presente interrogante se obtuvo información respecto a la carga familiar que tienen los socios de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana, por consiguiente, se visualizó un 47.1% de 1-3, por otro lado 24.1% ninguna, 17.2% de 4 a 6, 11.5% de entre 7; aquellos porcentajes dejan entrever que el grupo más numerosos de socios expresó que tuvo entre 1- 3 años.

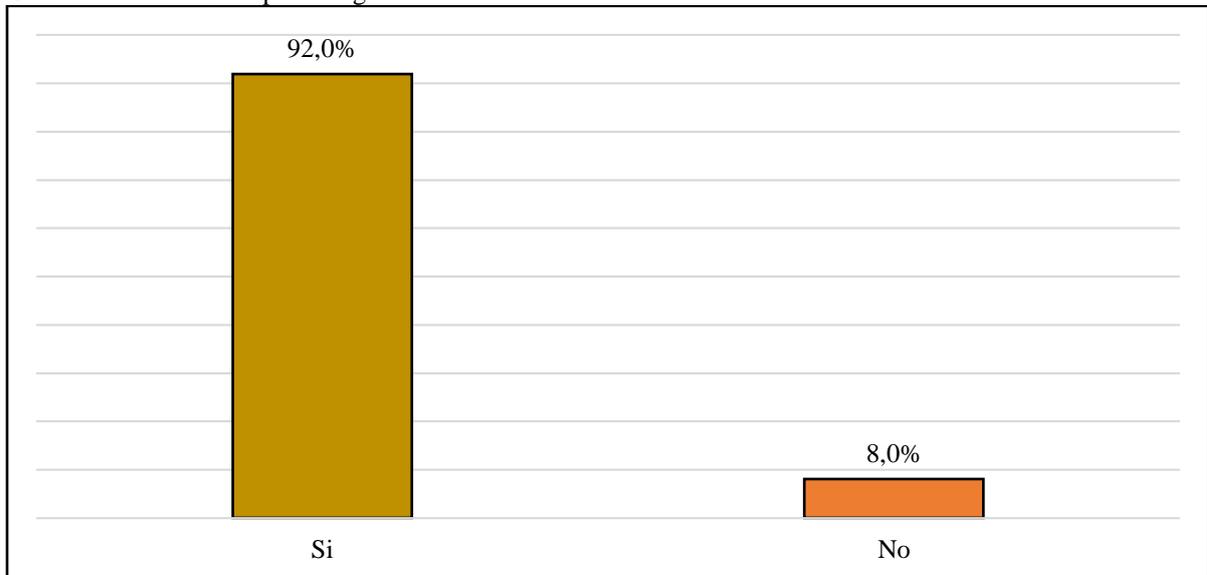
7. ¿Es usted quién labora como chofer de la camioneta que posee en la compañía/cooperativa?

Tabla 13: El socio ocupa el cargo de chofer

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	80	92,0
No	7	8,0
Total	87	100,0

Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7: El socio ocupa el cargo de chofer



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Frente al cuestionamiento realizado a los socios sobre el desarrollo sobre el cargo de chofer: 92% señaló que efectivamente son ellos quienes conducen las unidades vehiculares; en tanto que el 8% contrata a choferes para que realicen dicho trabajo; en su mayoría las unidades vehiculares de las asociaciones y compañías de transporte de carga liviana tienen como choferes a sus propietarios.

8. ¿Mencione los días y las horas laboradas en la compañía/cooperativa como chofer?

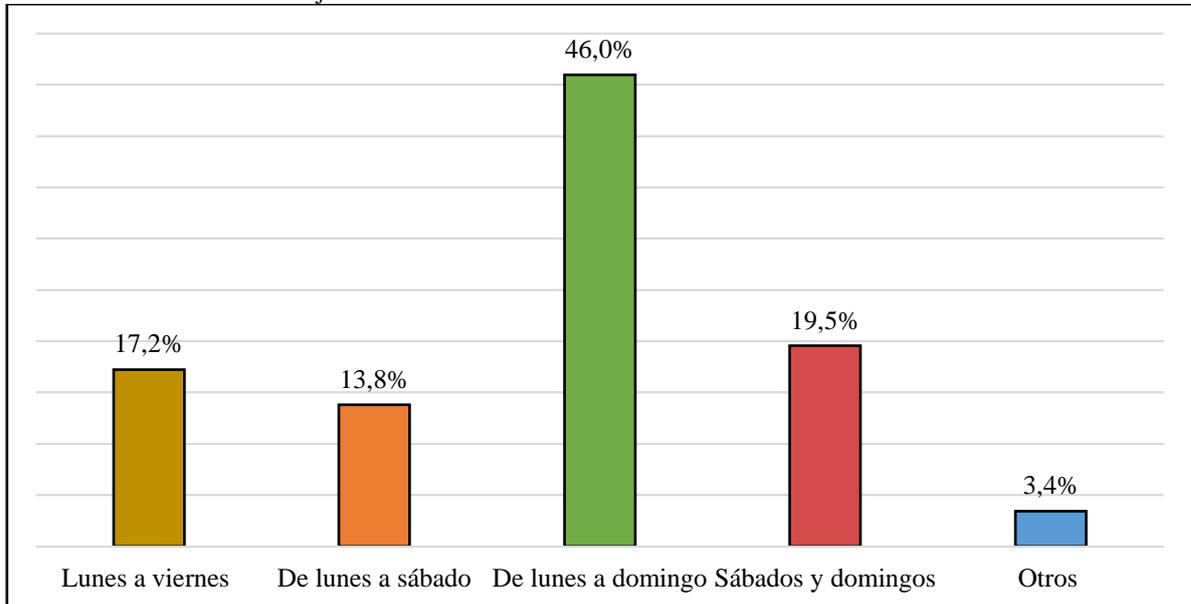
Tabla 14: Jornadas de trabajo

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Lunes a viernes	15	17,2
De lunes a sábado	12	13,8
De lunes a domingo	40	46,0
Sábados y domingos	17	19,5
Otros	3	3,4
Total	87	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 8: Jornadas de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En función de las respuestas otorgadas por los socios, sobre las jornadas de trabajo, se visualizó que: 46% trabaja de lunes a domingo, 19,5% sábados y domingos, 17,2% lunes a viernes, 13,8% lunes a sábado y 3,4% otros; se evidenció que entre los socios de las compañías y cooperativas preponderó el horario de trabajo de todos los días de la semana, así lo corroboró la mayor parte de socios.

9. ¿Cuál es el tiempo de experiencia que posee como chofer profesional?

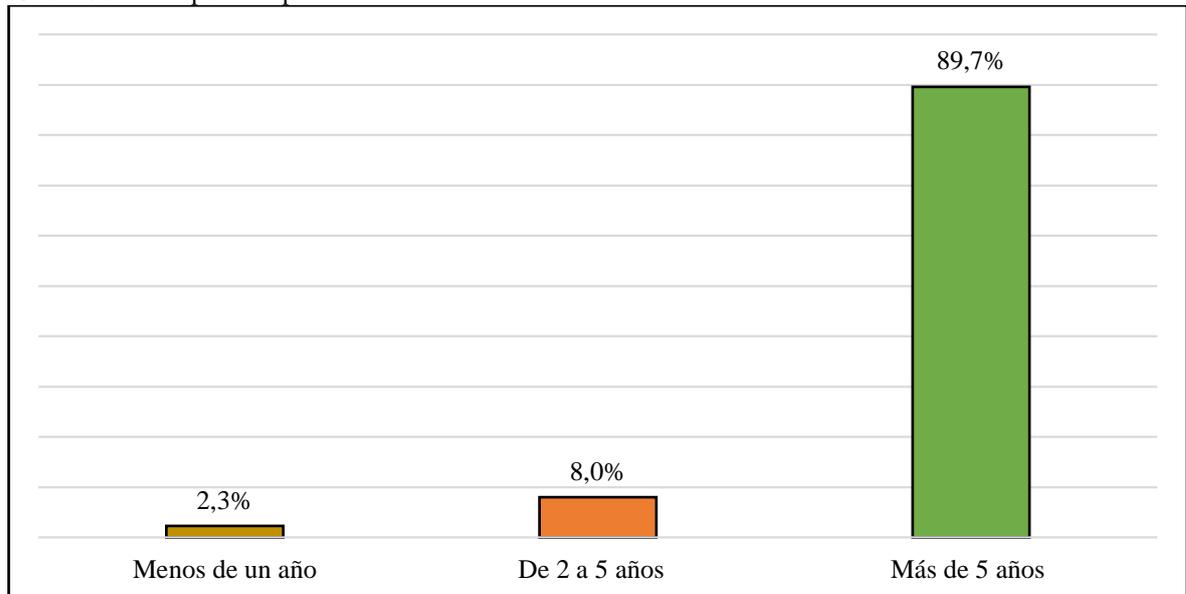
Tabla 15: Tiempo de experiencia como chofer

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Menos de un año	2	2,3
De 2 a 5 años	7	8,0
Más de 5 años	78	89,7
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9: Tiempo de experiencia como chofer



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Una vez procesada la información obtenida de las encuestase estableció que 89.7% tuvo una experiencia superior a 5 años, 8% de 2 a 5 años y el 2.3% menos de un año; en consecuencia fue posible apreciar que el grupo más numeroso de la población analizada tuvo una experiencia de más de cinco años como chofer profesional, fue importante tomar en cuenta que este factor que los usuarios valoraron puesto que el transporte es una actividad que implicó una serie de riesgos que de ser realizada de forma deficiente pudo derivar en un accidente automovilístico.

10. ¿Su vehículo posee algún tipo de seguro?

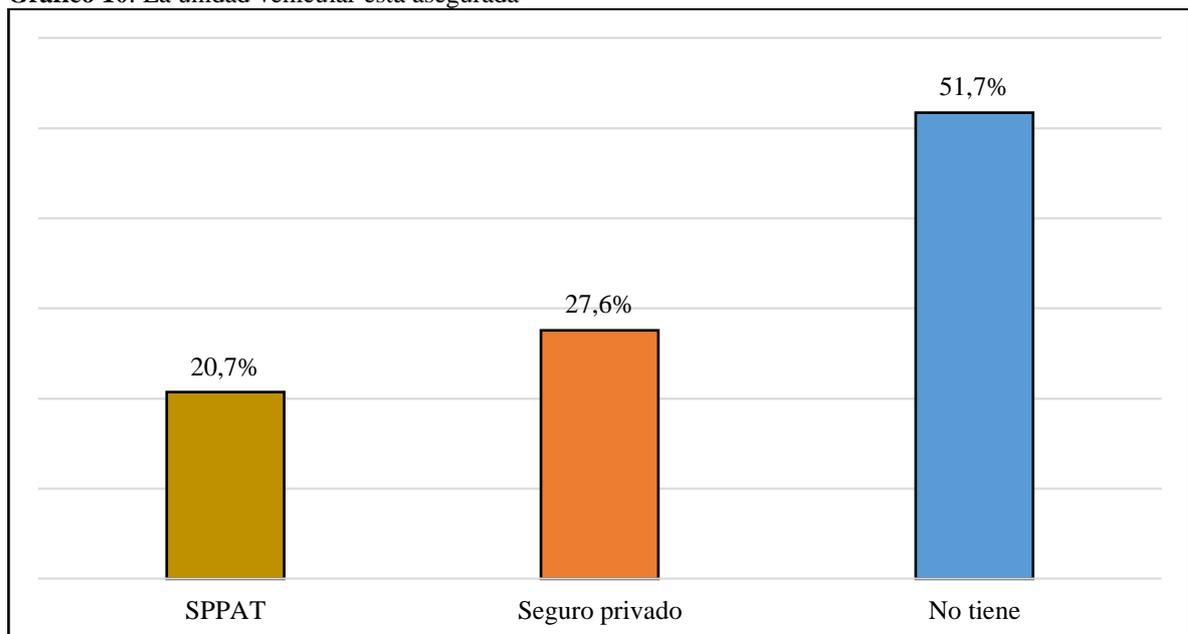
Tabla 16: La unidad vehicular está asegurada

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
SPPAT	18	20,7
Seguro privado	24	27,6
No tiene	45	51,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 10: La unidad vehicular está asegurada



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Tomando como base los resultados de las encuestas aplicadas, se evidenciaron los siguientes resultados; 51.7% no tuvieron seguro, 27.6% contrató un seguro privado y 20.7% SPPAT; frente a tales porcentajes se reflejó que la mayoría de socios no contrató un seguro, mismo que resultado de vital importancia, puesto que el servicio de transporte se encontró cargado de varios riesgos tales como: accidentes, robos de unidades vehiculares, entre otros.

12. ¿De qué año de fabricación es su unidad vehicular?

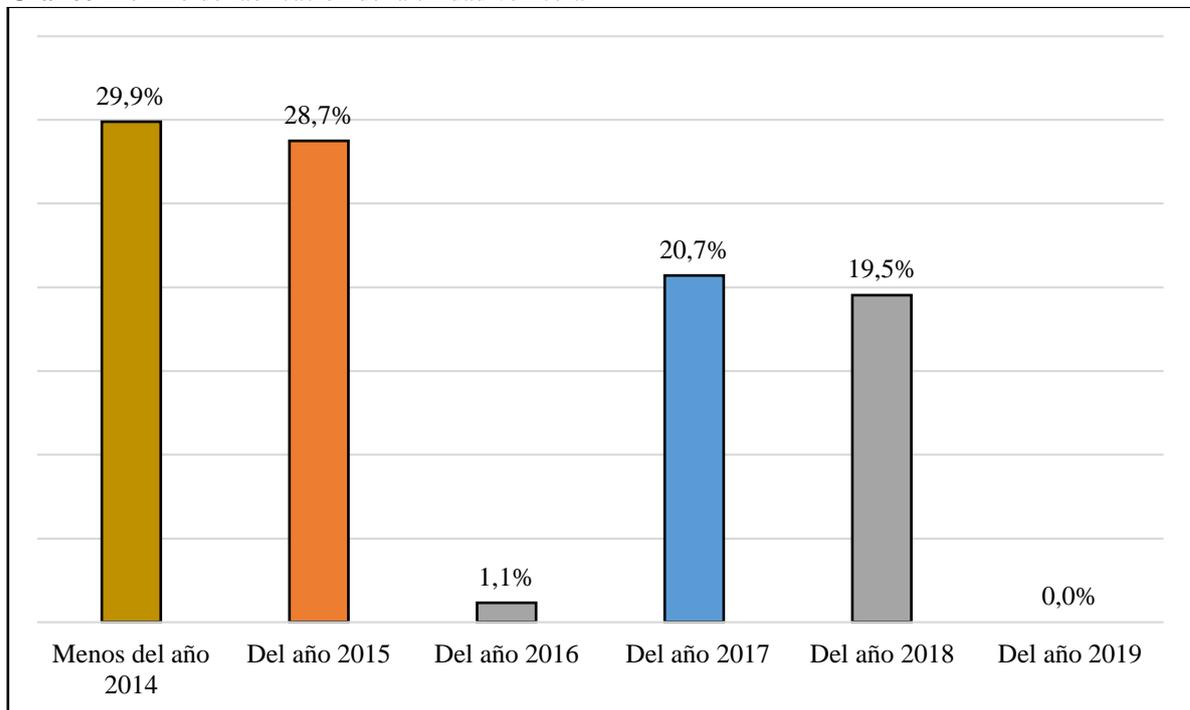
Tabla 17: Año de fabricación de la unidad vehicular

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Menos del año 2014	26	29,9
Del año 2015	25	28,7
Del año 2016	1	1,1
Del año 2017	18	20,7
Del año 2018	17	19,5
Del año 2019	0	0,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019..

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11: Año de fabricación de la unidad vehicular



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Al observar los datos contenidos en el gráfico se destacaron los siguientes porcentajes: 29.9% menos del año 2014, 28.7% del año 2015, del 2016 1.1%, del 2017 20.7%, 19.5% del año 2018; la parte mayoritaria de socios de las compañías y cooperativas del cantón La Maná tuvo unidades vehiculares cuya fabricación fue menor al año 2014.

13. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la compañía/ cooperativa?

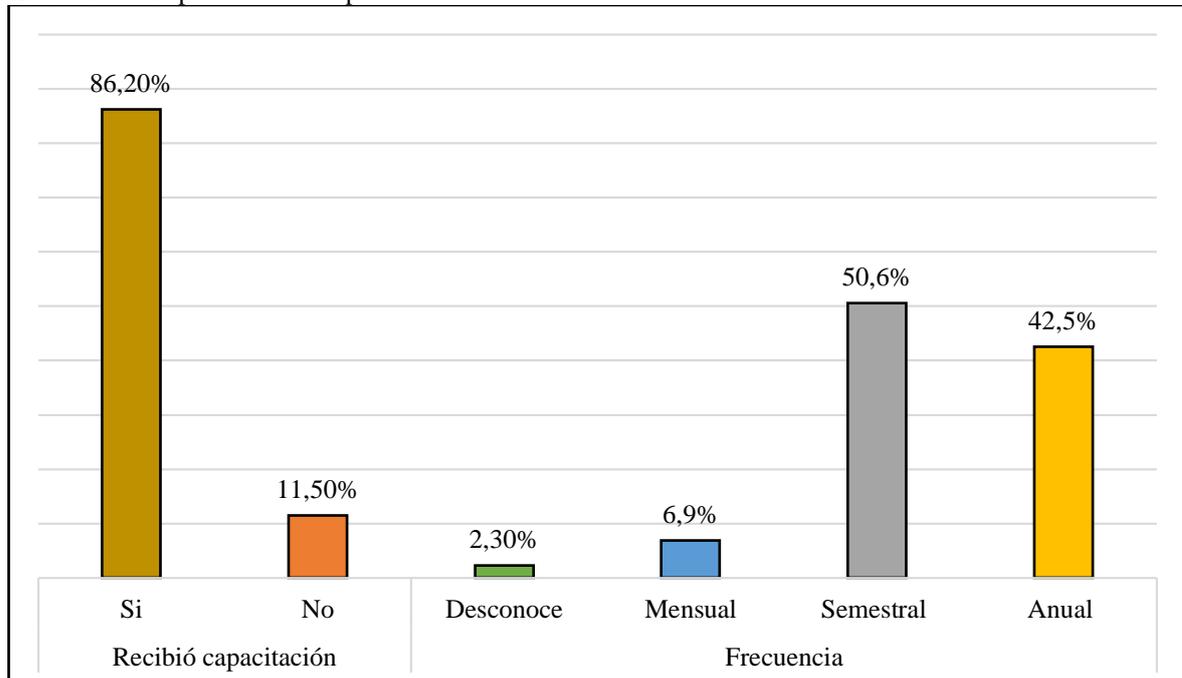
Tabla 18: Capacitaciones impartidas a socios

Recibió capacitaciones como socio			Frecuencia de capacitación		
Opciones	Valor abs.	Valor rel. (%)	Opciones	Valor abs.	Valor rel. (%)
Si	75	86,2	Mensual	6	6,9
No	10	11,5	Semestral	44	50,6
Desconoc	2	2,3	Anual	37	42,5
e					
Total	87	100,00%	Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12: Capacitaciones impartidas a socios



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Mediante la pregunta actual se indagó sobre la participación de los socios en capacitaciones y su frecuencia, obteniendo los siguientes resultados: 86.20 si recibió capacitaciones, mientras que el 11.50% afirmó que no; para el 50.6% la frecuencia de capacitación fue semestral, 42.5% anual y 6.9% mensual; por tanto, se concluyó que existió interés por parte de los socios por mejorar la calidad de su servicio.

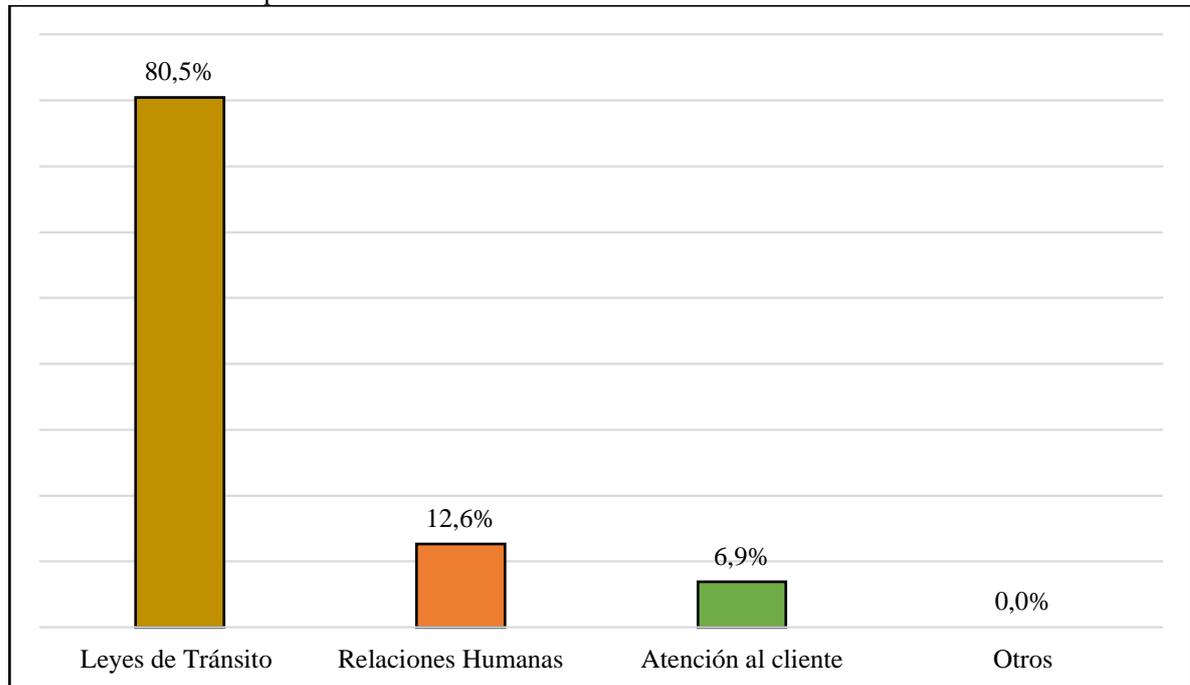
14. ¿En qué áreas ha recibido las capacitaciones?

Tabla 19: Área de capacitación

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Leyes de Tránsito	70	80,5
Relaciones Humanas	11	12,6
Atención al cliente	6	6,9
Otros	0	0,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13: Área de capacitación



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.
Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Con la interrogante actual se pretendió conocer en qué áreas los socios de las compañías y cooperativas de carga liviana del cantón La Maná recibieron capacitación: 80.5% leyes de tránsito, 12.6% relaciones humanas, 6.9% atención al cliente; de lo anterior se determinó que el grupo de mayor número de socios fue capacitado en temas relativos a leyes de tránsito.

15. ¿Cómo considera el estado de la infraestructura de su unidad vehicular?

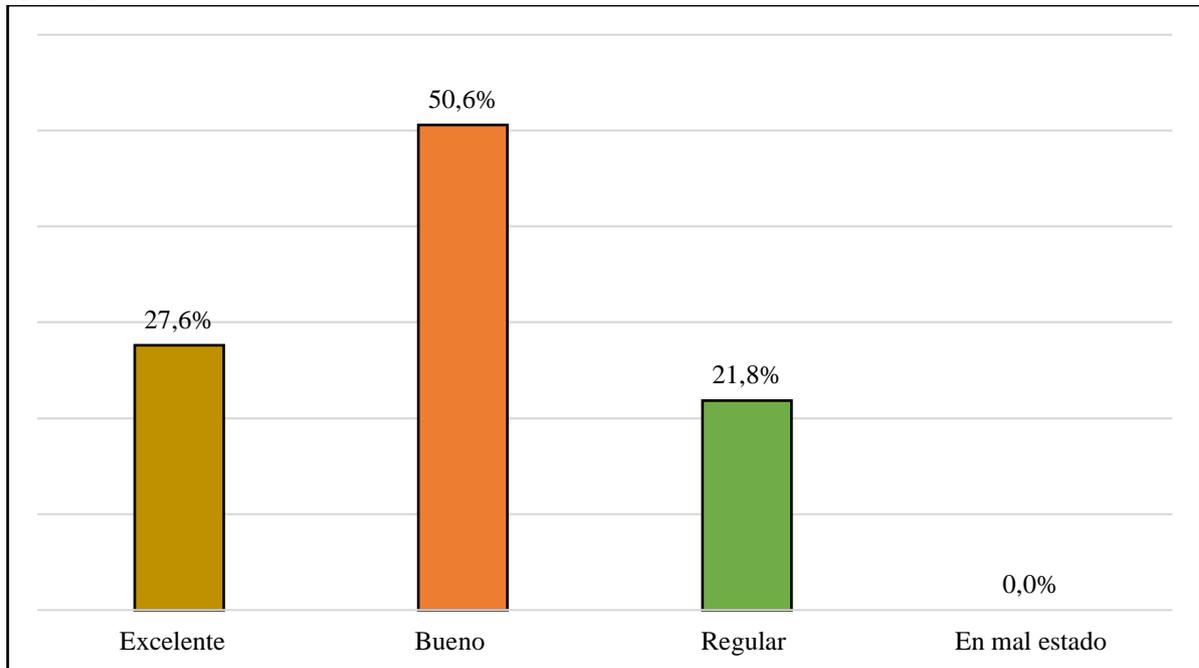
Tabla 20: Estado de la infraestructura vehicular

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Excelente	24	27,6
Bueno	44	50,6
Regular	19	21,8
En mal estado	0	0,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 14: Estado de la infraestructura vehicular



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Del 100% de socios compuesto por 87, se identificó que 50.6% califica como buena la infraestructura, 27.6% excelente y 21.8% como regular; de los resultados de las encuestas se determinó que la proporción mayoritaria de socios de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana del cantón La Maná expresaron que sus unidades vehiculares estuvieron en buen estado, tal resultado coincidió con las respuestas de la pregunta referida a la presencia de fallas en las unidades vehiculares cuya frecuencia fue mínima.

16. ¿Posee un programa de mantenimiento preventivo?

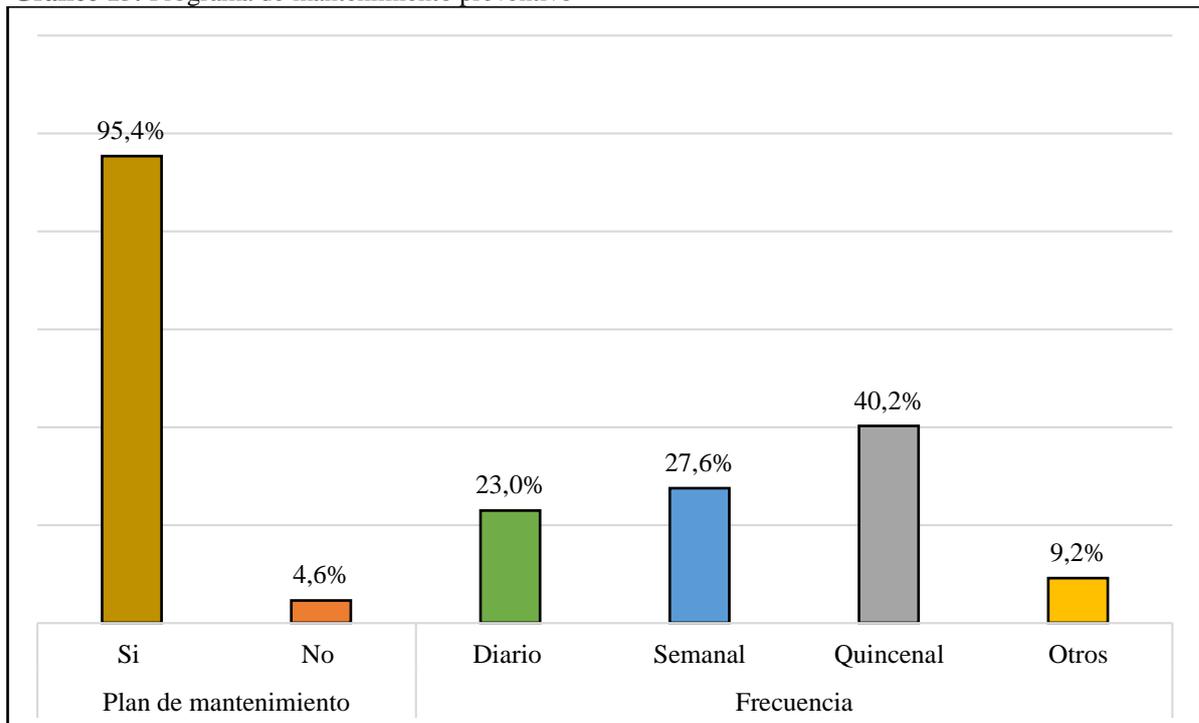
Tabla 21: Programa de mantenimiento preventivo

Opciones	Valor		Opciones	Valor abs.	Valor rel.
	abs.	Valor rel.			
Si	83	95,4%	Diario	20	23,0%
No	4	4,6%	Semanal	24	27,6%
			Quincenal	35	40,2%
			Otros	8	9,2%
Total	87	100,00%	Total	87	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 15: Programa de mantenimiento preventivo



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En referencia a la existencia de un plan de mantenimiento preventivo en las compañías asociaciones a las que pertenecieron el 95.4% señaló que si, y el 4.6% no; sobre la frecuencia 40.2% señaló que se realiza de forma quincenal, 27.6% semanal, 23% diario y 9.2% otros; quedo de manifiesto que entre las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana del cantón La Maná si se le dio prioridad al cuidado de las unidades y en consecuencia dispusieron de un programa de mantenimiento preventivo con una frecuencia quincenal.

17. ¿Se han presentado fallas mecánicas en el último mes?

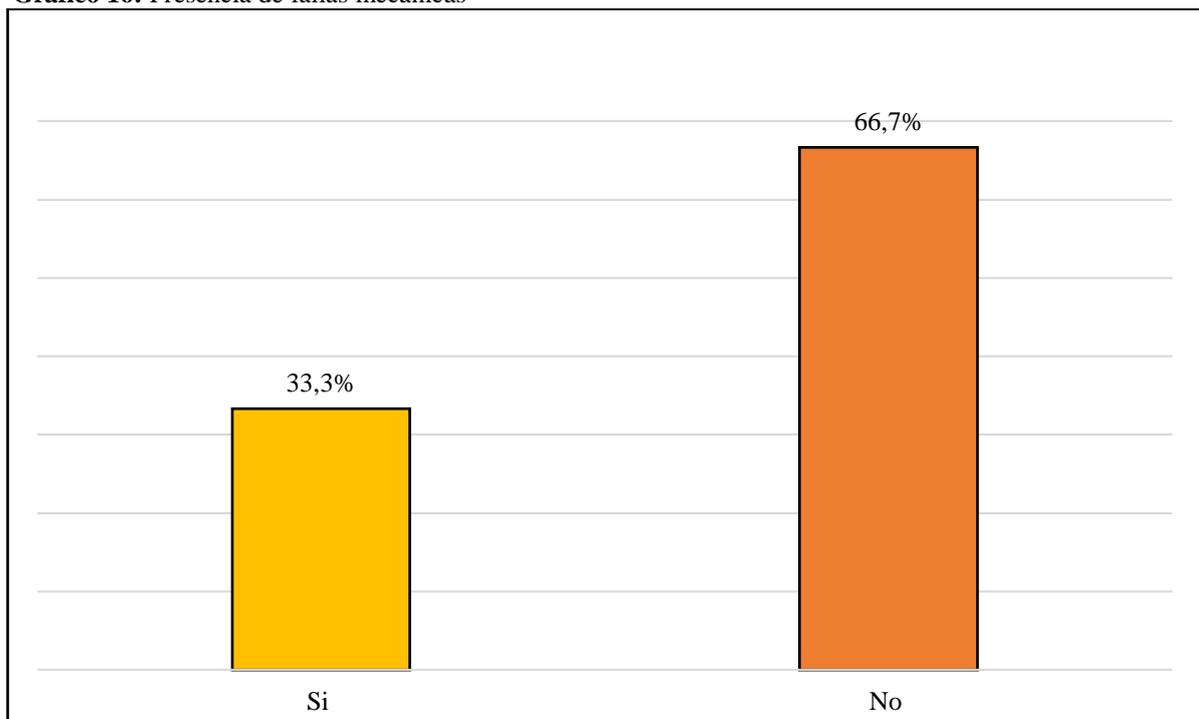
Tabla 22: Presencia de fallas mecánicas

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	29	33,3
No	58	66,7
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 16: Presencia de fallas mecánicas



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

A través del gráfico actual se presentó los resultados referentes a fallas mecánicas en los automotores: el 66.7% señaló que sus unidades no presentaron fallas, 33.3% si; de los porcentajes expuestos se extrajo que la parte mayoritaria de camionetas se encuentra en buen estado, dado que sus propietarios afirmaron no tener inconvenientes con sus unidades vehiculares.

18. ¿Qué tipo de falla mecánica se ha presentado su vehículo al efectuar sus labores diarias?

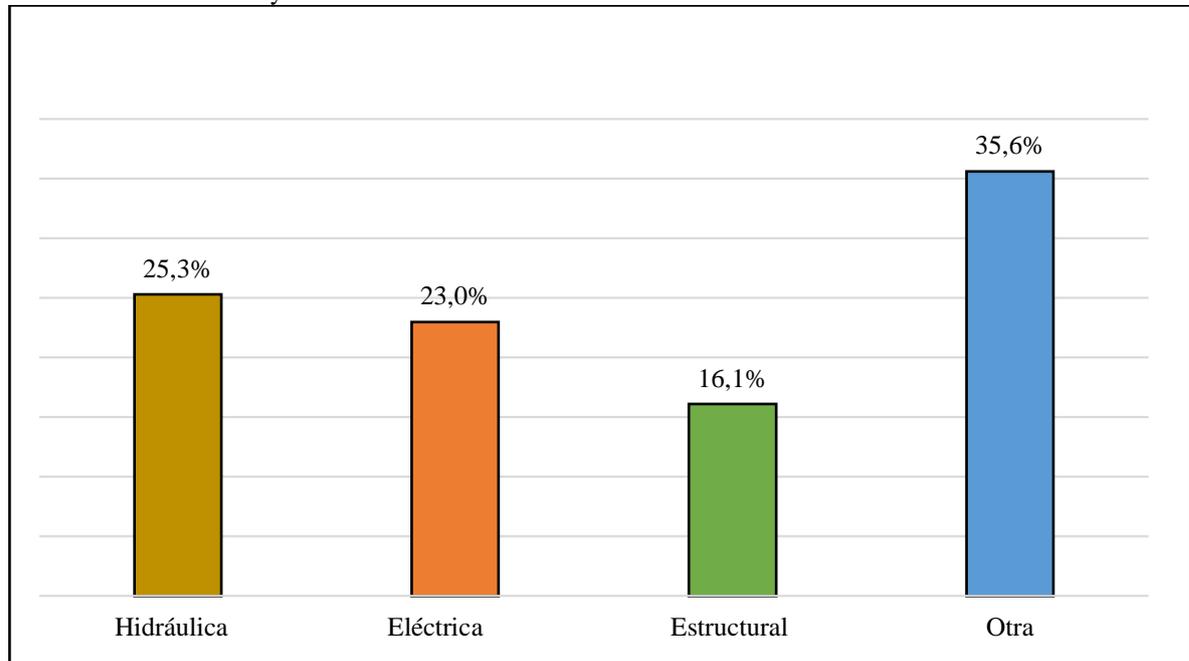
Tabla 23: Falla de mayor frecuencia en la unidad vehicular

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Hidráulica	22	25,3
Eléctrica	20	23,0
Estructural	14	16,1
Otra	31	35,6
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 17: Falla de mayor frecuencia en la unidad vehicular



Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Según los datos obtenidos de las encuestas el 35,6% señaló que su unidad tuvo desperfectos que se encasillaron en la opción de otros, 25,3% hidráulicos, 23% eléctricos y 16,1% estructurales; se determinó que frecuentemente las unidades vehiculares de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná tuvo averíos que impidieron que el servicio de transporte sea llevado a cabo con normalidad.

19. ¿Con qué frecuencia efectúa la limpieza integral de su unidad vehicular?

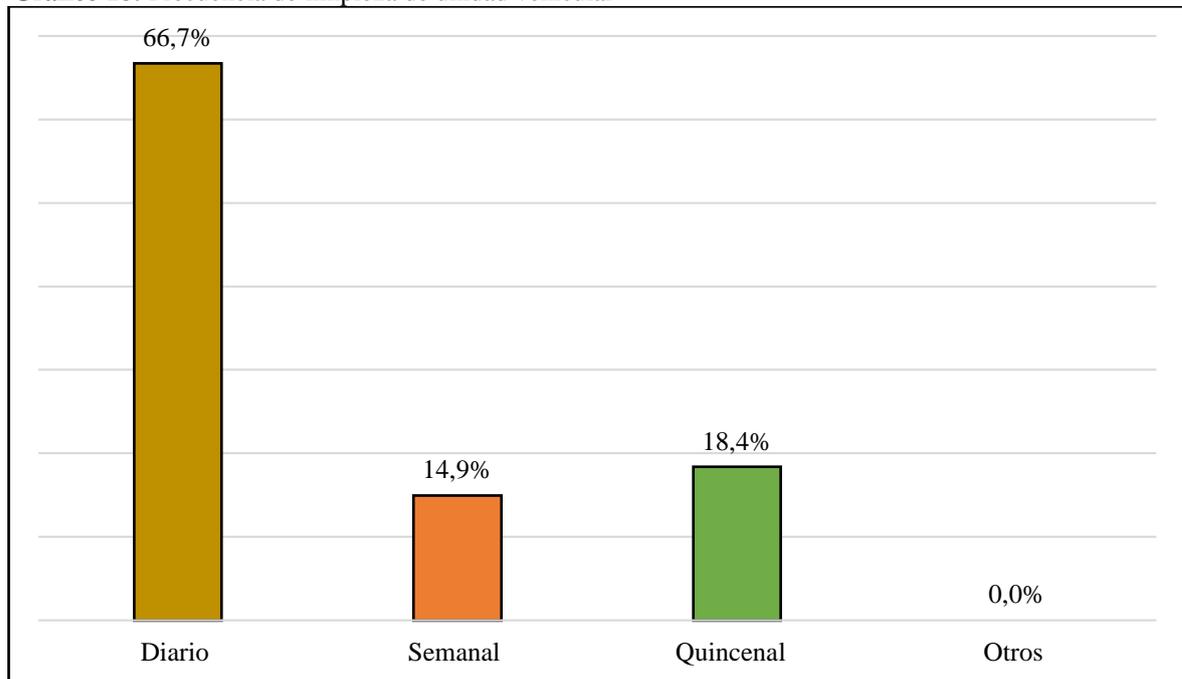
Tabla 24: Frecuencia de limpieza de unidad vehicular

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Diario	58	66,7
Semanal	13	14,9
Quincenal	16	18,4
Otros	0	0,0
Total	87	100,0

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 18: Frecuencia de limpieza de unidad vehicular



Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Uno de los aspectos que los usuarios valoraron fue la limpieza y las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana, presentaron los siguientes resultados en relación a la frecuencia de la camioneta al proceso de limpieza: 66.7% diariamente, 18.4% quincenal y 14.9% semanal; se reflejó que existió un adecuado nivel de preocupación por parte de los socios por mantener una buena imagen de sus unidades económicas.

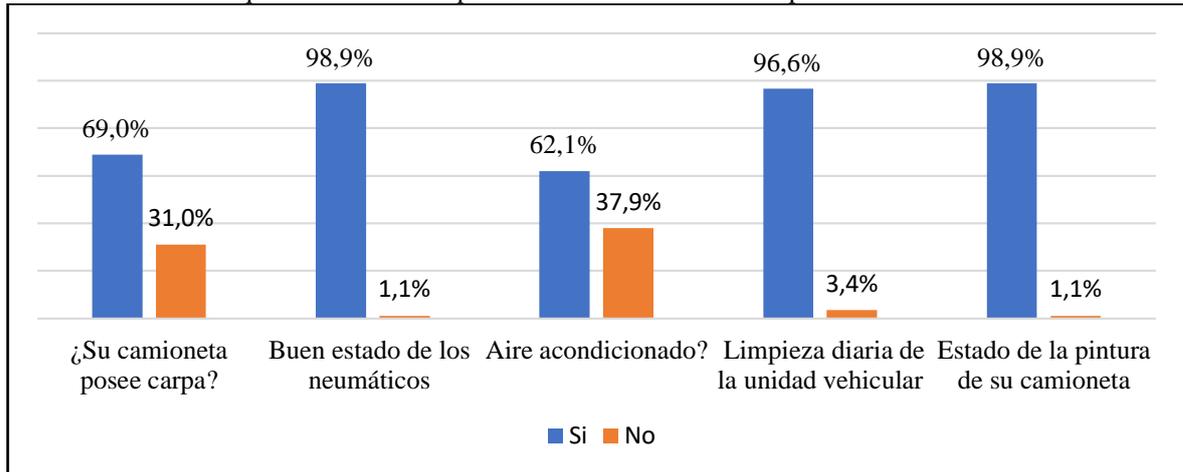
20. Preguntas generales sobre la calidad de servicio

Tabla 25: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte

Alternativas	Si		No	
	Valor abs.	Valor rel.	Valor abs.	Valor rel.
¿Su camioneta posee carpa?	60	69,0	27	31,0
¿Los neumáticos se encuentran en buen estado?	86	98,9	1	1,1
¿Posee aire acondicionado?	54	62,1	33	37,9
¿Se efectúa una limpieza diaria de la unidad vehicular?	84	96,6	3	3,4
¿Se preocupa por mantener en óptimo estado la pintura de su camioneta?	86	98,9	1	1,1
¿Los vehículos cuentan con las respectivas luces y retrovisores en buen estado?	87	100,0	0	0,0
¿Posee un botiquín de primeros auxilios?	76	87,4	11	12,6
¿Posee un extintor de incendio en su camioneta?	72	82,8	15	17,2
¿Lleva consigo su caja de herramientas?	71	81,6	16	18,4
¿Dispone siempre de una llanta de refacción en su camioneta?	85	97,7	2	2,3
¿Los asientos se encuentran en buen estado?	85	97,7	2	2,3
¿Efectúa los cambios de aceite en el plazo establecido?	85	97,7	2	2,3

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

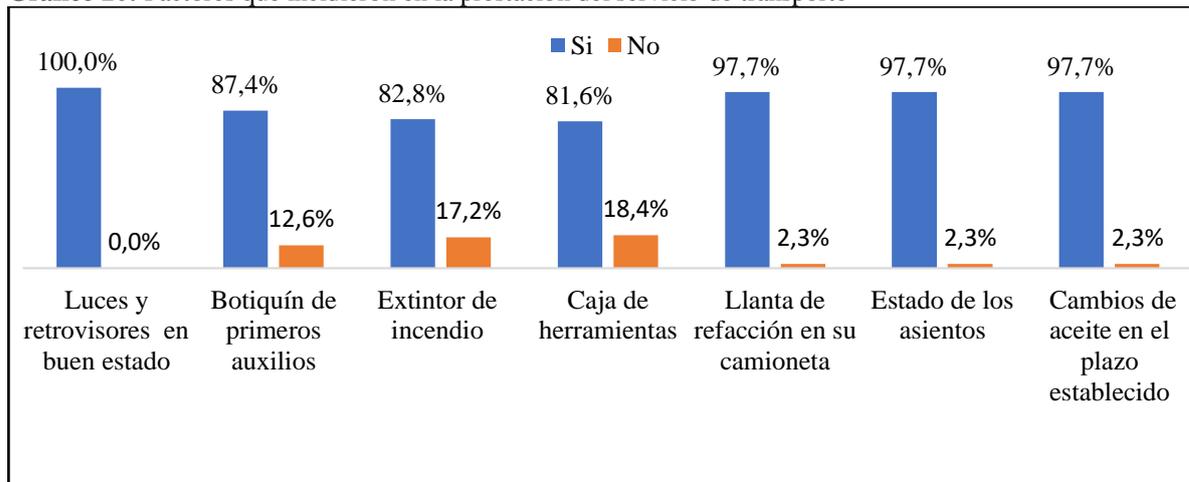
Gráfico 19: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Según la información proporcionada por los socios sobre las unidades vehiculares 69% si posee carpas, 98.9% indicó que las llantas se encontraron en buen estado, 62.1% si tuvieron aire acondicionado, 96.6% realizaron limpieza diaria a la unidad vehicular, 98.9% indicó que la pintura del automotor estuvo en buen estado.

Gráfico 20: Factores que incidieron en la prestación del servicio de transporte

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En el gráfico actual se apreció que 100% si tuvo luces y retrovisores en buen estado, 87.4% si dispuso de un botiquín, 82.8% si tuvo un extintor, 81.6% caja de herramientas, 97.7% llevó en la unidad vehicular una llanta de refacción, 97.7% señaló que los asientos están en buen estado y el 97.7% efectúa cambios de aceite de forma frecuente.

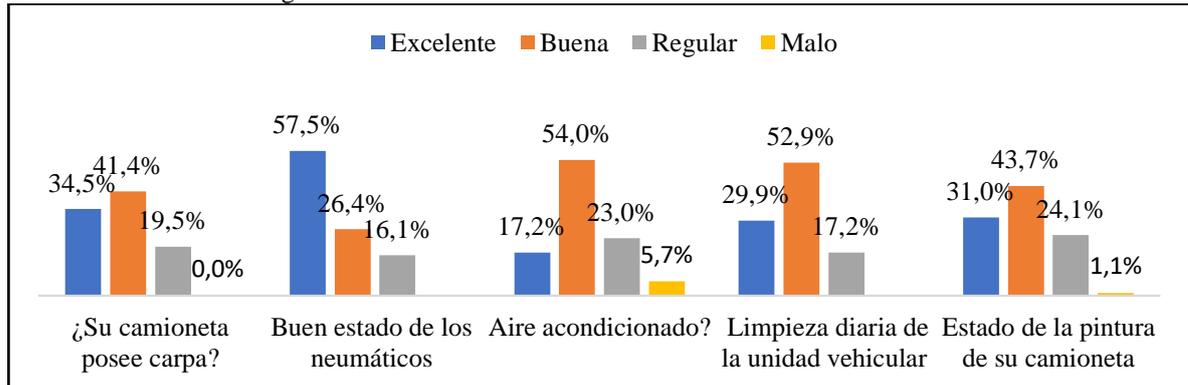
Calificación del estado de la unidad vehicular

Tabla 26: Calificación general del estado de las unidades vehiculares

Factores	Excelente		Buena		Regular		Mala	
	Valor abs.	Valor rel.						
¿Su camioneta posee carpa?	30	34,5	36	41,4%	17	19,5	0	0,0
Buen estado de los neumáticos	50	57,5	23	26,4%	14	16,1	0	0,0
Aire acondicionado	15	17,2	47	54,0%	20	23,0	5	5,7
Limpieza diaria de la unidad vehicular	26	29,9	46	52,9%	15	17,2	0	0,0
Estado de la pintura de su camioneta	27	31,0	38	43,7%	21	24,1	1	1,1
Luces y retrovisores en buen estado	28	32,2	41	47,1%	18	20,7	0	0,0
Botiquín de primeros auxilios	16	18,4	39	44,8%	25	28,7	7	8,0%
Extintor de incendio	22	25,3	33	37,9	31	35,6	1	1,1%
Caja de herramientas	19	21,8	39	44,8	26	29,9	3	3,4%
Llanta de refacción en su camioneta	20	23,0	44	50,6	22	25,3	1	1,1%
Estado de los asientos	25	28,7	44	50,6	17	19,5	1	1,1%
Cambios de aceite en el plazo establecido	25	28,7	40	46,0	22	25,3	0	0,0

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

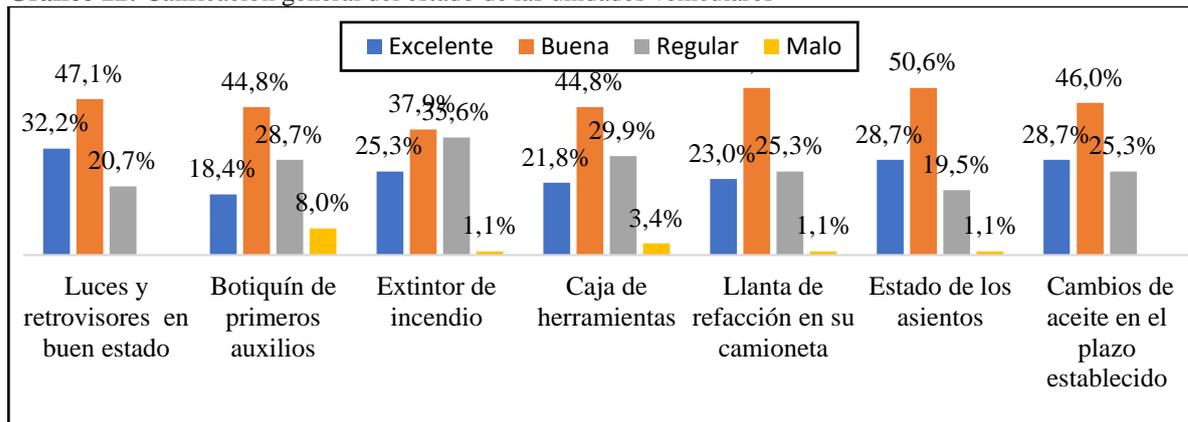
Gráfico 21: Calificación general del estado de las unidades vehiculares

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Según la información recopilada mediante la encuesta se observó que el 41.1% calificó como bueno el estado de la carpa, 57.5% manifestó que las llantas están en excelente estado, asimismo un 54% consideró que su sistema de aire acondicionado brindó un buen servicio, 52.9% puntualizó que la limpieza de su vehículo es buena, 43.7% calificó como bueno el estado de la pintura del automotor.

Gráfico 22: Calificación general del estado de las unidades vehiculares

Fuente: Encuesta a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana. 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Respecto a la luces y retrovisores 47.1% indicó que estuvo en normal funcionamiento, porcentajes similares se apreció en cuanto al botiquín y extintor de incendios que fueron calificados con 44.8% y 37.9%, 44.8% resaltó que en general la caja de herramientas.

11.3. Resultados de encuesta aplicada a los usuarios

1. ¿Cuál es su estado civil?

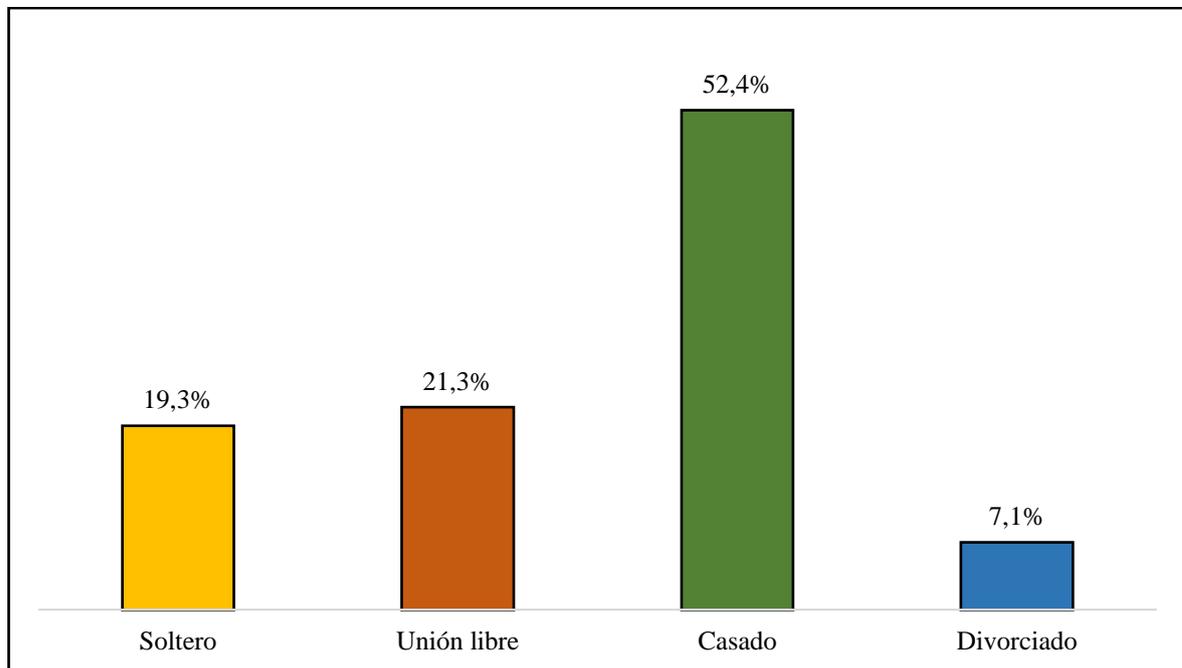
Tabla 27: Estado civil

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (8%)
Soltero	49	19,3
Unión libre	54	21,3
Casado	133	52,4
Divorciado	18	7,1
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 23: Estado civil.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En base a la información proporcionada por la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: 19,3% son solteros, 21,3% en unión libre, 52,4% está casado y el 7,1% se encontró divorciado; el estado civil que presenta mayor prevalencia entre los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte es el de casado.

2. ¿Cuál es su edad?

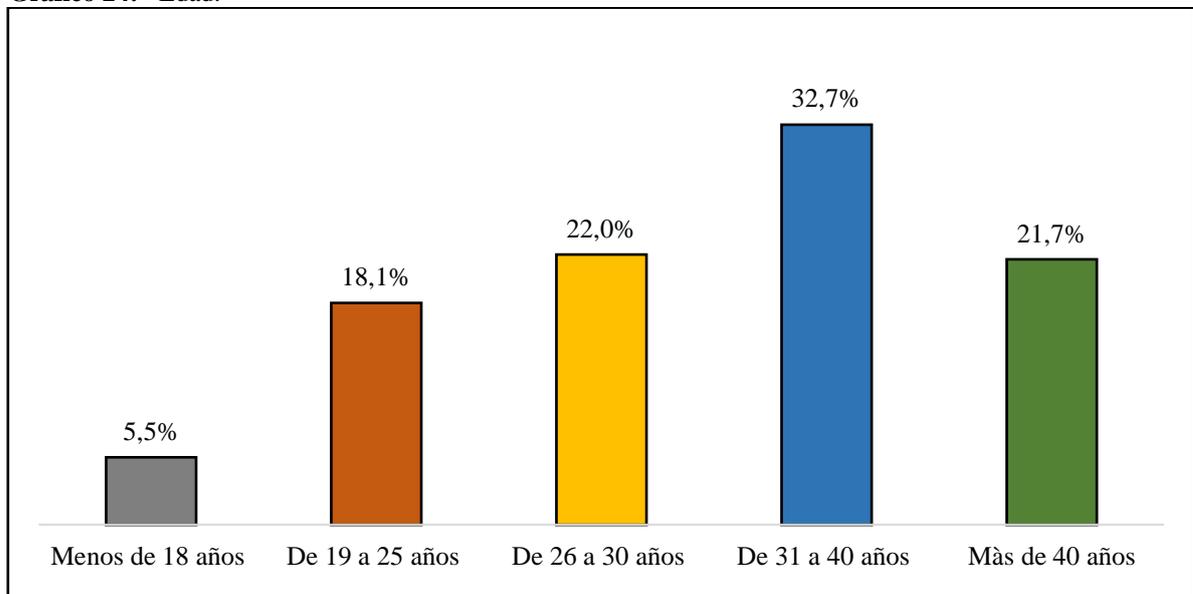
Tabla 28: Edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 18 años	14	5,5
De 19 a 25 años	46	18,1
De 26 a 30 años	56	22,0
De 31 a 40 años	83	32,7
Más de 40 años	55	21,7
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 24: Edad.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En el presente gráfico se mostró la distribución de población analizada tomando en consideración el criterio de edad: 32,7% de 31-40 años, 21,7% más de 40, 22,0% de 26 a 30, 18,1% de 19 a 25 y 5,5% más de 18; es decir que la mayoría de usuarios de los servicios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón tuvieron edades que se encontraron en un intervalo de 31 a 40 años de edad.

3. ¿A qué sector viaja?

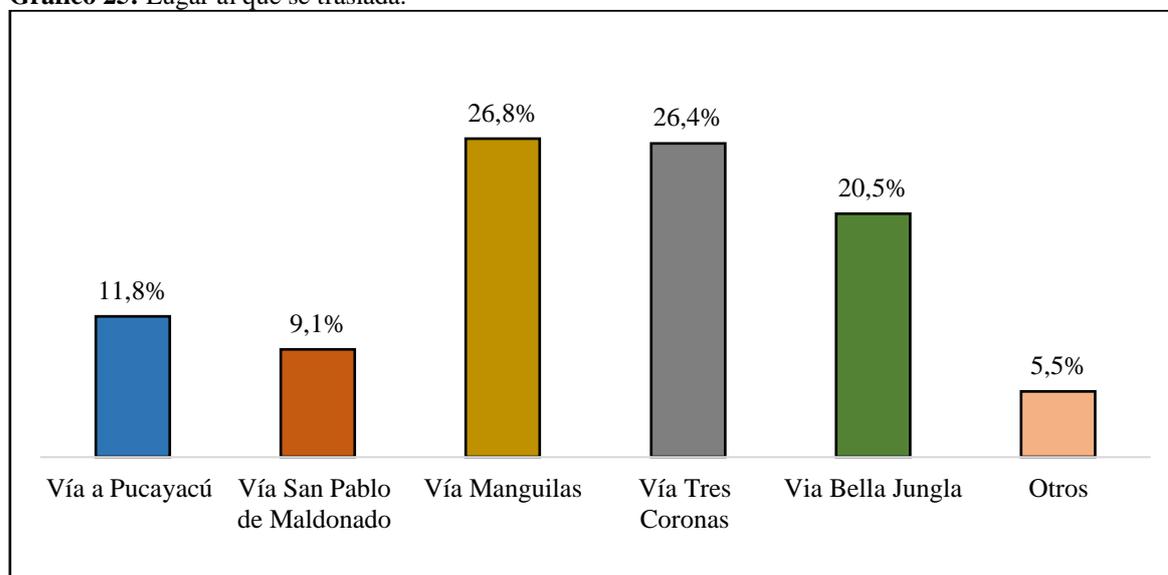
Tabla 29: Lugar al que se traslada

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Vía a Pucayacu	30	11,8
Vía San Pablo de Maldonado	23	9,1
Vía Manguilas	68	26,8
Vía Tres Coronas	67	26,4
Vía Bella Jungla	52	20,5
Otros	14	5,5
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 25: Lugar al que se traslada.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Uno de los factores que se consideró pertinente conocer fue el lugar hacia el cual se trasladaron los usuarios, y una vez analizada la información de la encuesta, se evidenció lo siguiente: 11,8% Vía a Pucayacu, 9,1% Vía a San Pablo, 26,8% Vía Manguilas, 26,4% Vía a Tres Coronas, 20,5% Vía a Bella Jungla y 5,5% a otros sitios; de lo anterior fue posible conocer que los servicios de transporte de las compañías y cooperativas de transporte del total de usuarios gran parte de ellos tienen como destino Vía Manguila y Tres Coronas.

4. ¿Modo de uso más frecuente?

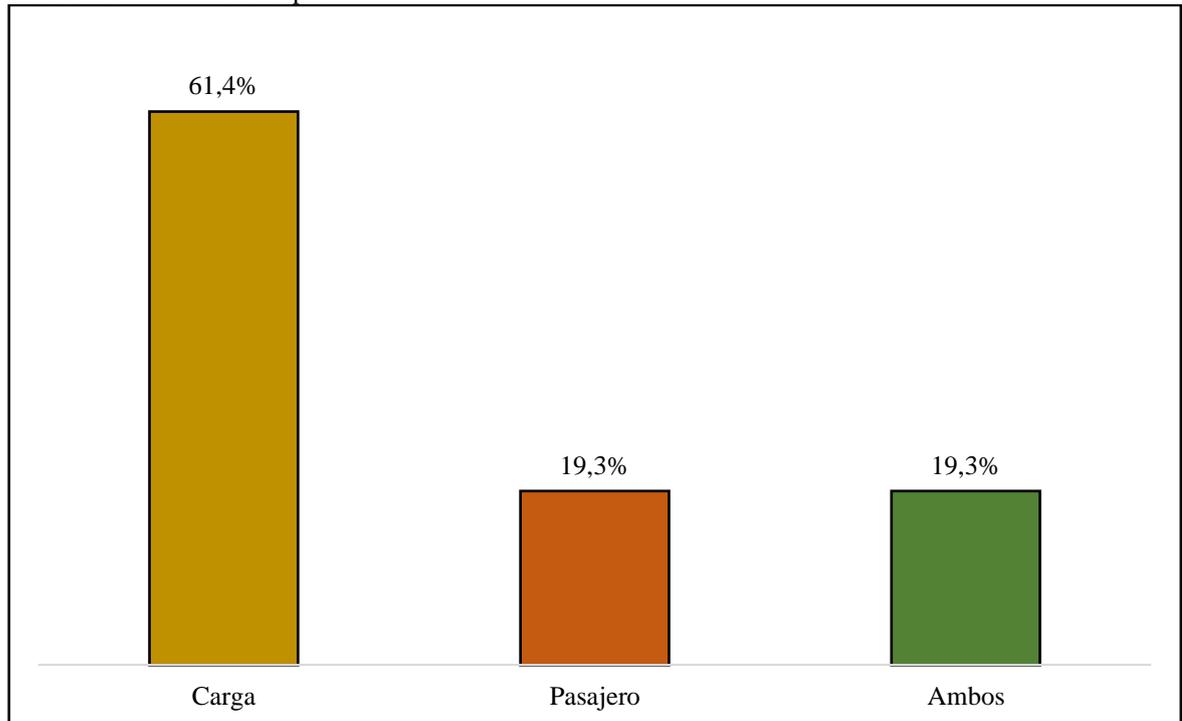
Tabla 30: Uso del transporte

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Carga	156	61,4
Pasajero	49	19,3
Ambos	49	19,3
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 26: Uso del transporte.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Según la información contenida en el gráfico actual el 61,4% de usuarios requirió los servicios de las entidades de transporte mencionadas para movilizar carga, 19,3% como pasajero, en el mismo porcentaje otro grupo de usuarios accedió a dicho servicio por las dos razones anteriores; de los resultados se asimilo que el uso de mayor frecuencia entre los usuarios de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana fue precisamente ese el traslado de cargas.

5. ¿Cuál de las siguientes compañías/cooperativas prefiere con mayor frecuencia?

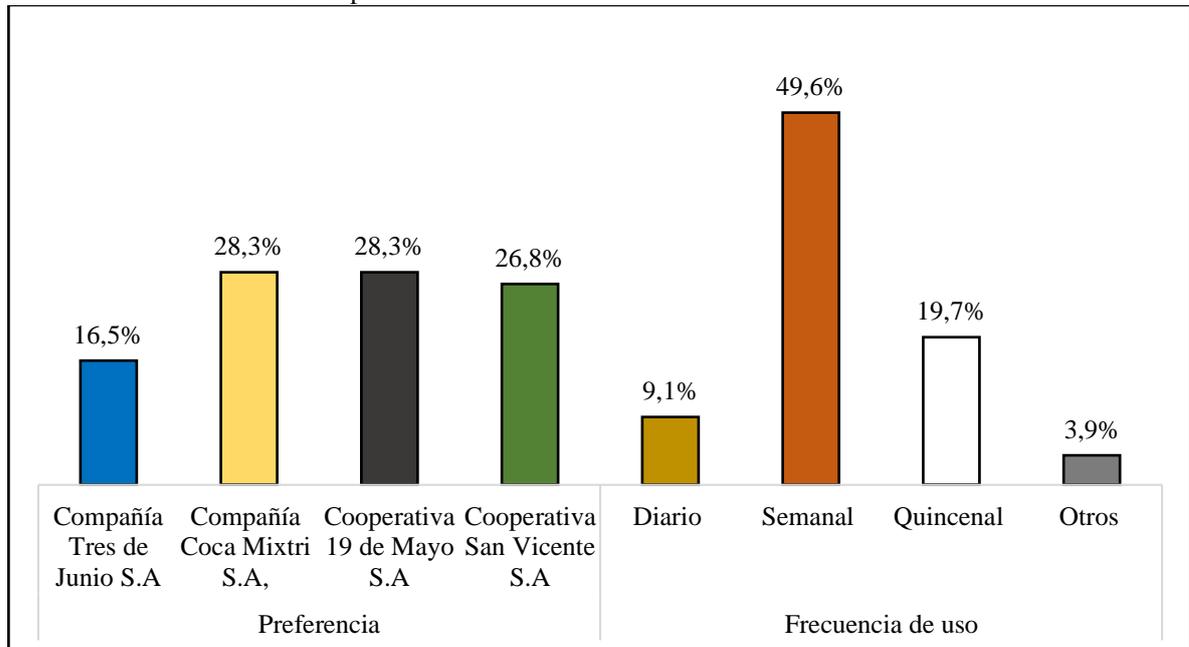
Tabla 31: Preferencia de compañías

Compañía	Preferencia				Frecuencia de uso				
	Compañía Tres de Junio S. A	Compañía Coca Mixtri S.A,	Cooperativa 19 de Mayo S. A	Cooperativa San Vicente S. A	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Otros
	16,5%	28,3%	28,3%	26,8%	9,1%	49,6%	19,7%	17,7%	3,9%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 27: Preferencia de compañías.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

La información presentada a través del gráfico muestra las preferencias y frecuencias de acceso al servicio por parte de los usuarios:

16,5% Compañía Tres de Junio, 28,3% Compañía Coca Mixtri S.A, 28,3% Cooperativa 19 de Mayo y 26,8% Cooperativa San Vicente; la frecuencia de uso: diario 9,1%, 49,6% semanal, quincenal 19,7%, mensual 17,7% y otros 3,9%; fue importante agregar que el porcentaje de mayor prevalencia en predilección de los usuarios correspondió a las Compañías Coca Mixtri y Cooperativa 19 de Mayo.

6. ¿Cuál es la principal razón por qué utiliza este medio de transporte?

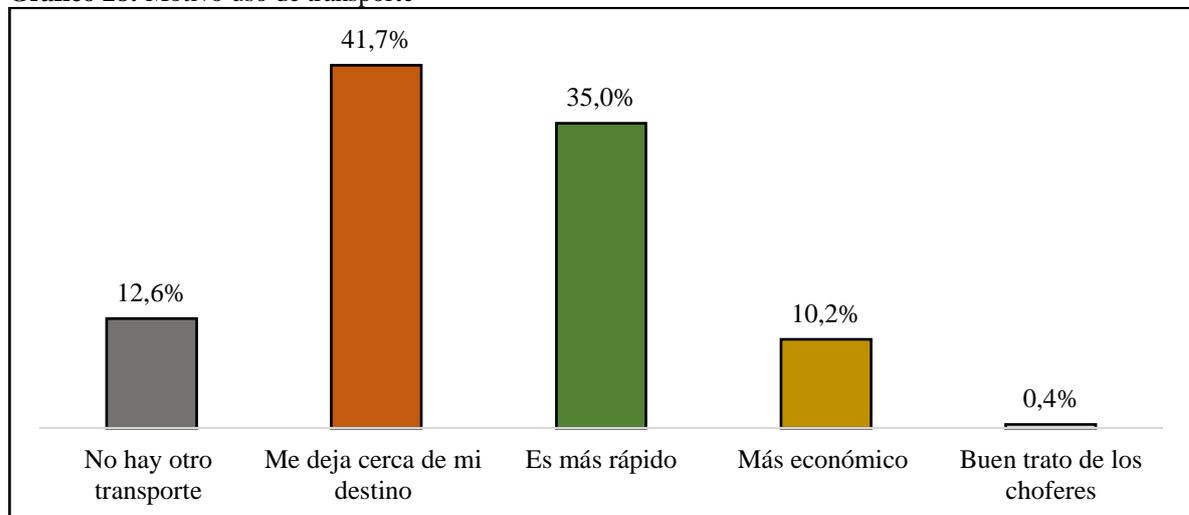
Tabla 32: Motivo uso de transporte

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
No hay otro transporte	32	12,6
Me deja cerca de mi destino	106	41,7
Es más rápido	89	35,0
Más económico	26	10,2
Buen trato de los choferes	1	0,4
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 28: Motivo uso de transporte



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Al ser consultados sobre las razones de uso de las compañías y cooperativas de transporte el 41,7% porque lo dejan cerca de su casa, 35% por rapidez, al 12,6% no tuvo otra opción y el 0,4% por buen trato de los choferes; de lo anterior se extrajo que la principal razón por la cual los usuarios recurrieron los servicios de las cooperativas y compañías de transporte se debió a que los dejan en el destino deseado, a diferencia de otro tipo de transportes como los buses.

7. ¿Ha tenido inconvenientes con los choferes?

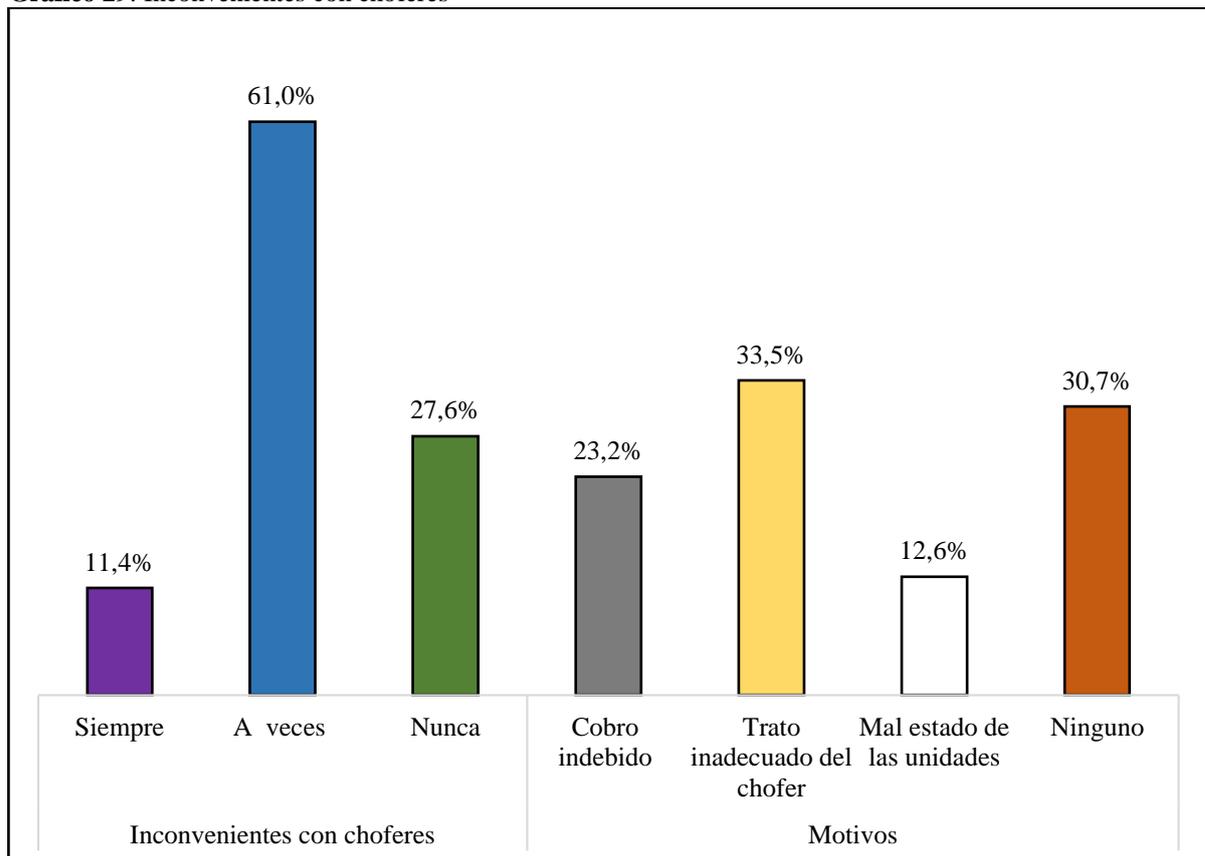
Tabla 33. Inconvenientes con choferes

Inconvenientes con choferes			Motivos			
Siempre	A veces	Nunca	Cobro indebido	Trato inadecuado	Mal estado de las unidades	Ninguno
11,4%	61,0%	27,6%	23,2%	33,5%	12,6%	30,7%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 29: Inconvenientes con choferes



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

A través del gráfico se apreció que el 61% tuvo conflictos con los choferes, el 27,6% nunca y el 11,4% siempre; de los resultados expuestos se determinó la existencia de distintos inconvenientes suscitados entre los usuarios y los choferes de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana que operan en el cantón La Maná.

8. ¿Generalmente para que uso emplea el servicio de las compañías o cooperativas de transporte de carga liviana?

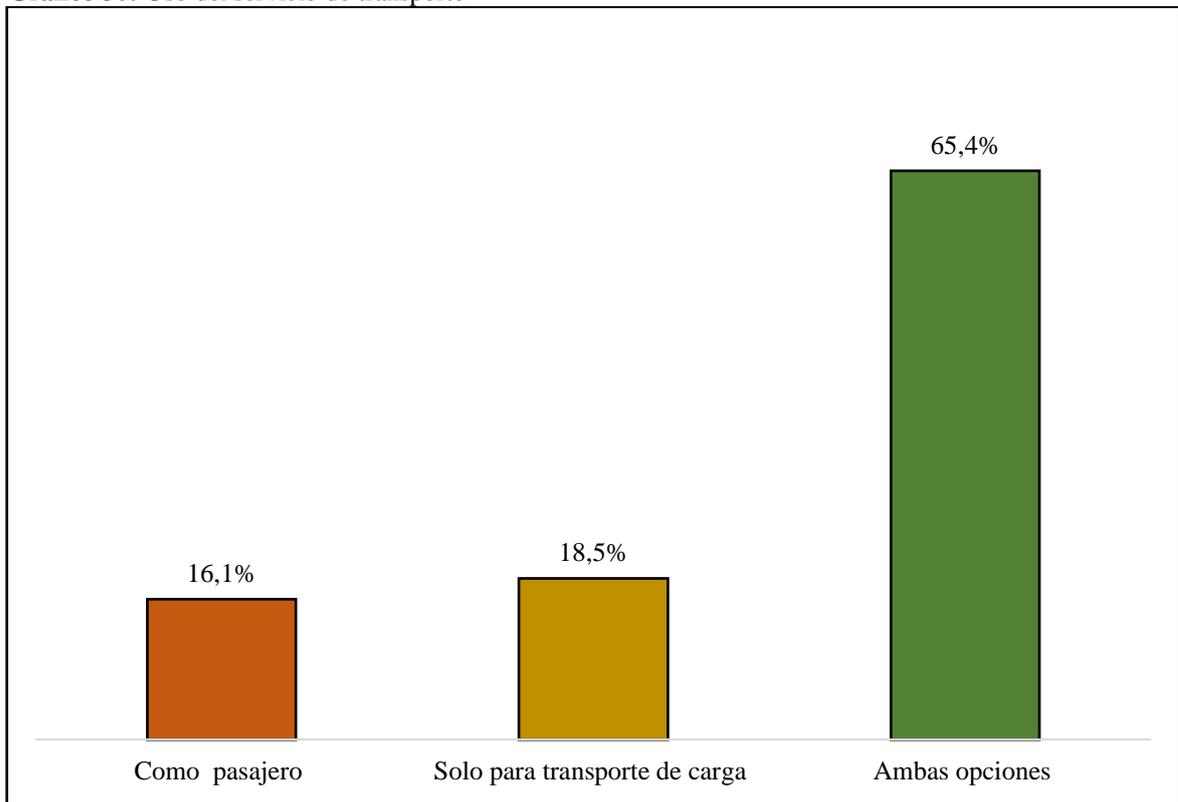
Tabla 34: Uso del servicio de transporte

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Como pasajero	41	16,1
Solo para transporte de carga	47	18,5
Ambas opciones	166	65,4
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 30: Uso del servicio de transporte



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

De la población analizada el 65,4% manifestó que utilizó tales servicios como pasajero y carga, 18,5% solo para carga y 16,1% como pasajero; resultó muy frecuente entre los usuarios de las compañías de transporte que estos contraten los servicios de transporte de dichos establecimientos tanto para el traslado de cargas como pasajeros.

9. ¿El chofer muestra disposición para ayudar en el proceso de carga y descarga?

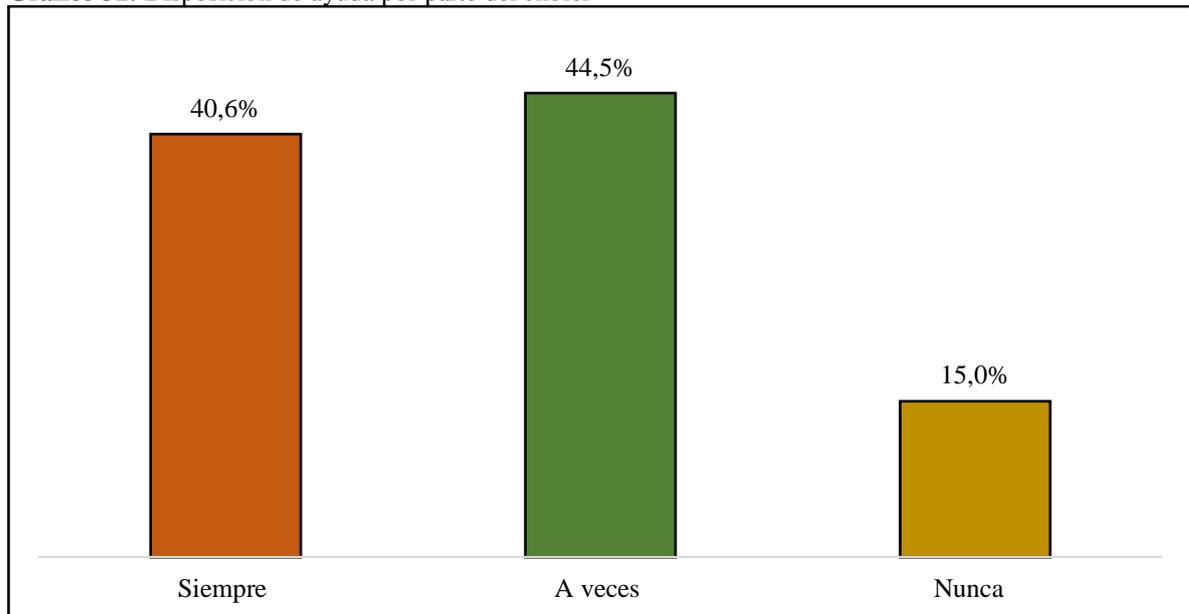
Tabla 35: Disposición de ayuda por parte del chofer

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	103	40,6
A veces	113	44,5
Nunca	38	15,0
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 31: Disposición de ayuda por parte del chofer



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Se consideró de suma importancia indagar sobre el grado de disposición de los choferes para ayudar en el proceso de carga y descarga: 40,6% señaló que siempre lo hacen, 44,5% a veces y un 15% nunca; de lo anterior resalta que un alto índice de usuarios expresó que solamente a veces son ayudados en los procesos señalados, aquello implicó que el usuario realizó este proceso por sus propios medios.

10. ¿Al transportar su carga al destino de su preferencia ha llegado en buen estado?

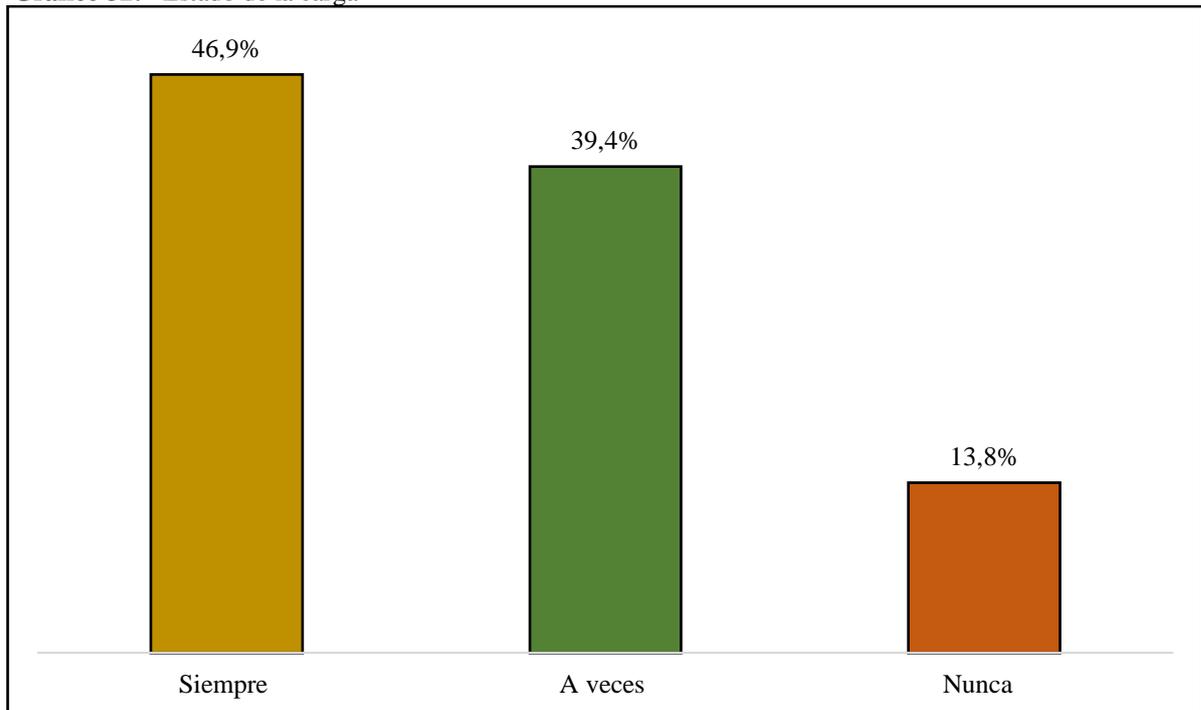
Tabla 36: Estado de la carga

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	119	46,9
A veces	100	39,4
Nunca	35	13,8
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 32: Estado de la carga



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En el presente gráfico se plasmaron las experiencias positivas o negativas que los usuarios tuvieron en relación al estado de la carga: 46,9% siempre recibió en buen estado su carga, 39,4% a veces y 13,8% nunca; se concluyó que la mayor proporción de usuarios recibió su carga en condiciones óptimas, sin embargo fue vital contemplar que las dos opciones juntas constituyen mayoría e indicaron insatisfacción entre gran parte de los usuarios de las compañías cooperativas de transporte del cantón La Maná.

11. ¿En alguna ocasión se ha sentido perjudicado en su integridad física por la imprudencia de los choferes al dirigirse a su destino?

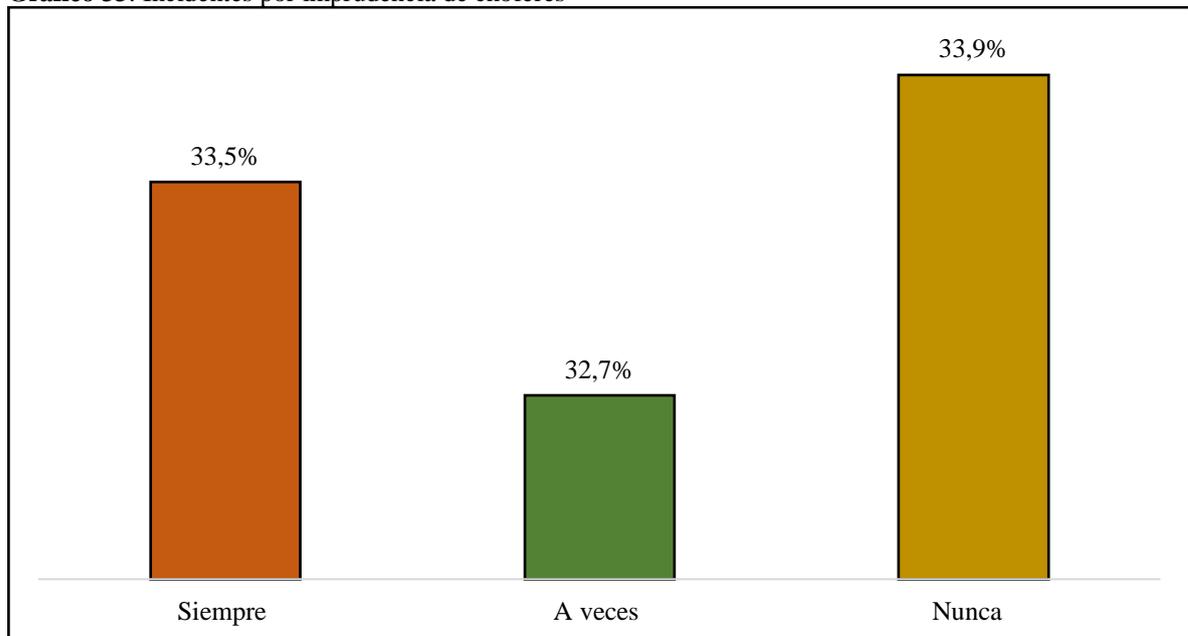
Tabla 37: Incidentes por imprudencia de choferes

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	85	33,5
A veces	83	32,7
Nunca	86	33,9
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 33: Incidentes por imprudencia de choferes



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Al ser consultados sobre incidentes en el transporte por imprudencia del chofer, los usuarios contestaron de la siguiente forma:

El 33,9% nunca experimentó uno de estos sucesos, 33,5% siempre y 32,7% a veces; se evidenció que la mayoría de usuarios no ha tenido complicaciones en este sentido, sin embargo, a un porcentaje casi similar de clientes les resultó común tener incidentes debido a la imprudencia de los choferes de las compañías o cooperativas de transporte de carga liviana.

12. ¿Los conductores muestran conocimiento de las rutas y lugares para brindar el servicio de transporte de carga liviana?

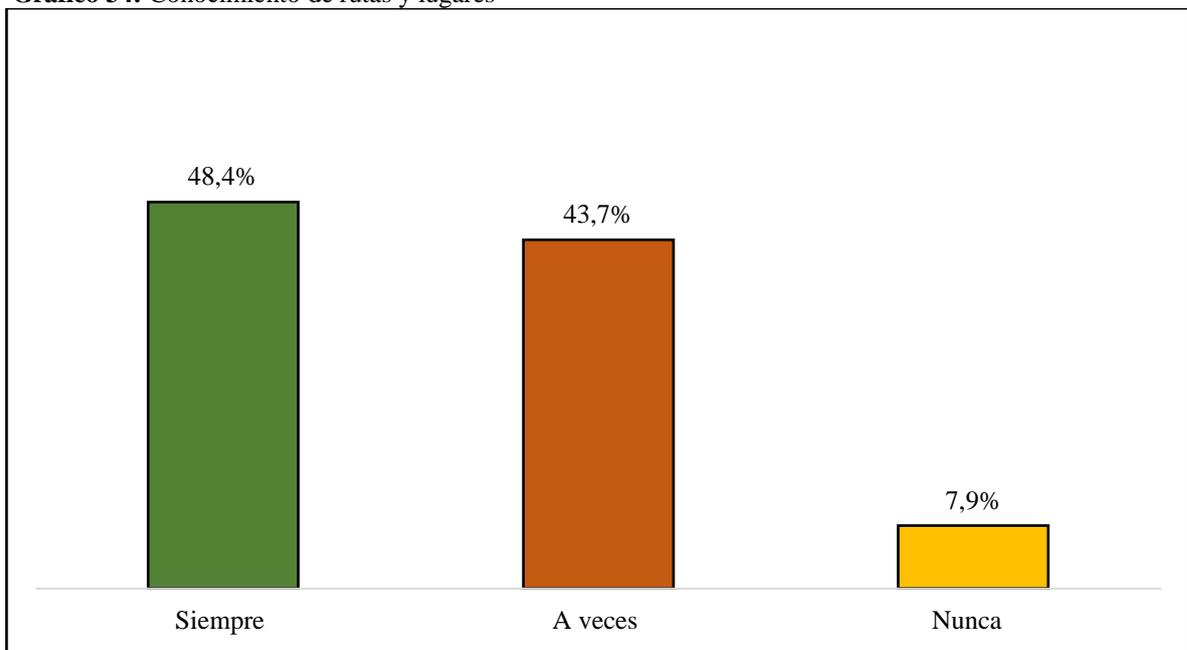
Tabla 38: Conocimiento de rutas y lugares

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	123	48,4
A veces	111	43,7
Nunca	20	7,9
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 34: Conocimiento de rutas y lugares



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Uno de los factores más importantes en la prestación del servicio de transporte fue el conocimiento de rutas y lugares, y los usuarios de las cooperativas y compañías de transporte lo calificaron de este modo: 48,4% señaló que los choferes si tuvieron conocimiento sobre dichos aspectos, 43,7% a veces y 7,9% nunca; de los resultados se concluyó que gran parte de los choferes de las compañías y cooperativas si tiene un vasto conocimiento sobre sitios y rutas.

13. ¿Conduce con prudencia, respetando las normas de tránsito?

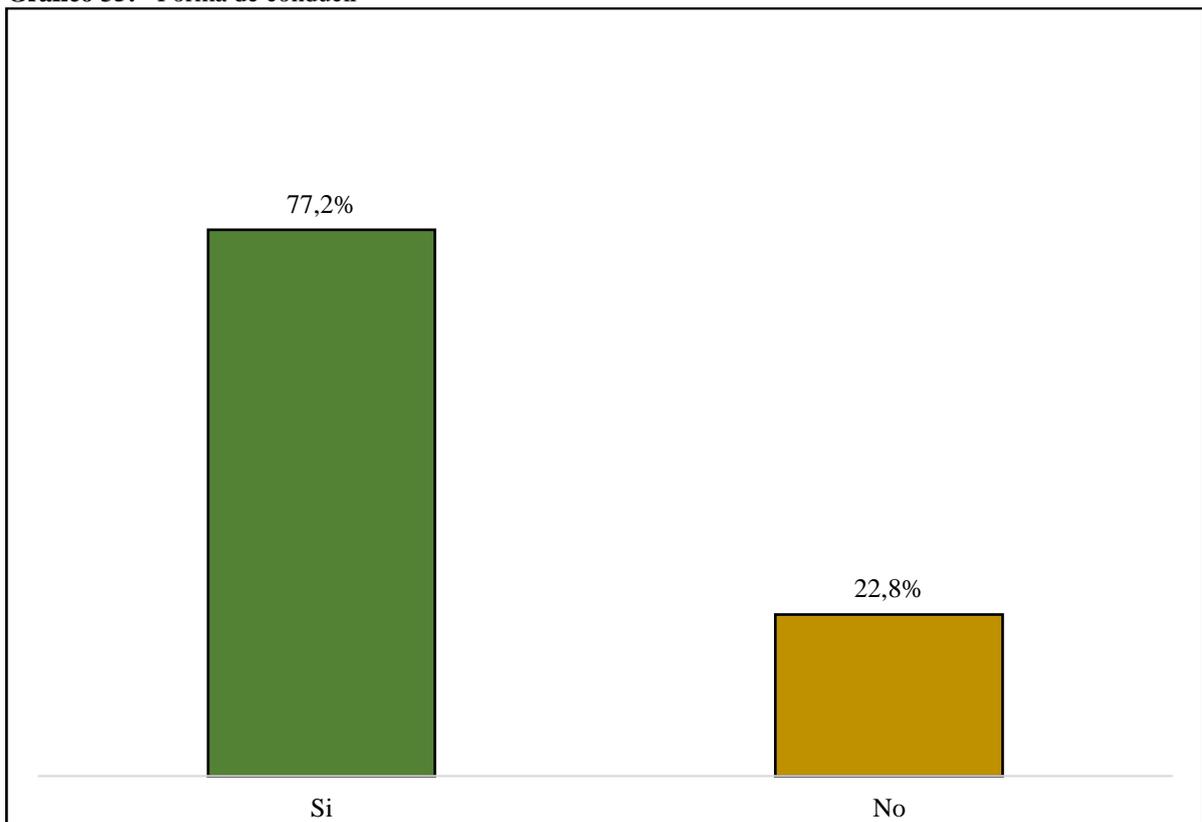
Tabla 39: Forma de conducir

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	196	77,2
No	58	22,8
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 35: Forma de conducir



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

Al ser consultados sobre la forma de conducir de los choferes de las compañías y cooperativas de transporte del cantón La Maná, los usuarios manifestaron lo siguiente: 77,2% afirmó que efectivamente los choferes condujeron de manera idónea los vehículos, mientras que un 22,8% opinó lo contrario; en consecuencia, se desprendió que existió conformidad entre la mayoría de usuarios en relación al manejo del medio de transporte utilizado.

14. ¿De manera general cómo calificaría su nivel de satisfacción sobre la calidad de servicio ofrecida por las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná?

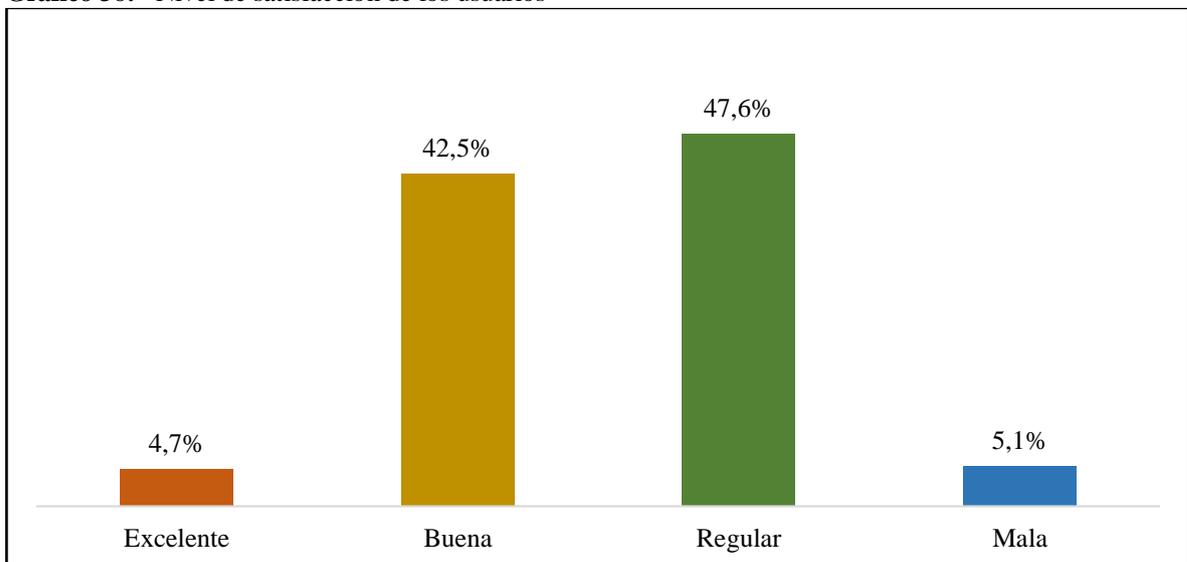
Tabla 40: Nivel de satisfacción de los usuarios

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Excelente	12	4,7
Buena	108	42,5
Regular	121	47,6
Mala	13	5,1
Total	254	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 36: Nivel de satisfacción de los usuarios



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná, mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Interpretación:

En el presente gráfico se presentó de forma sintetizada el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana del cantón La Maná: 47,6% regular, 42,5% buena, 5,1% mala y el 4,7% excelente; se evidenció la prevalencia de un bajo nivel de satisfacción entre la mayoría de usuarios de los establecimientos estudiados.

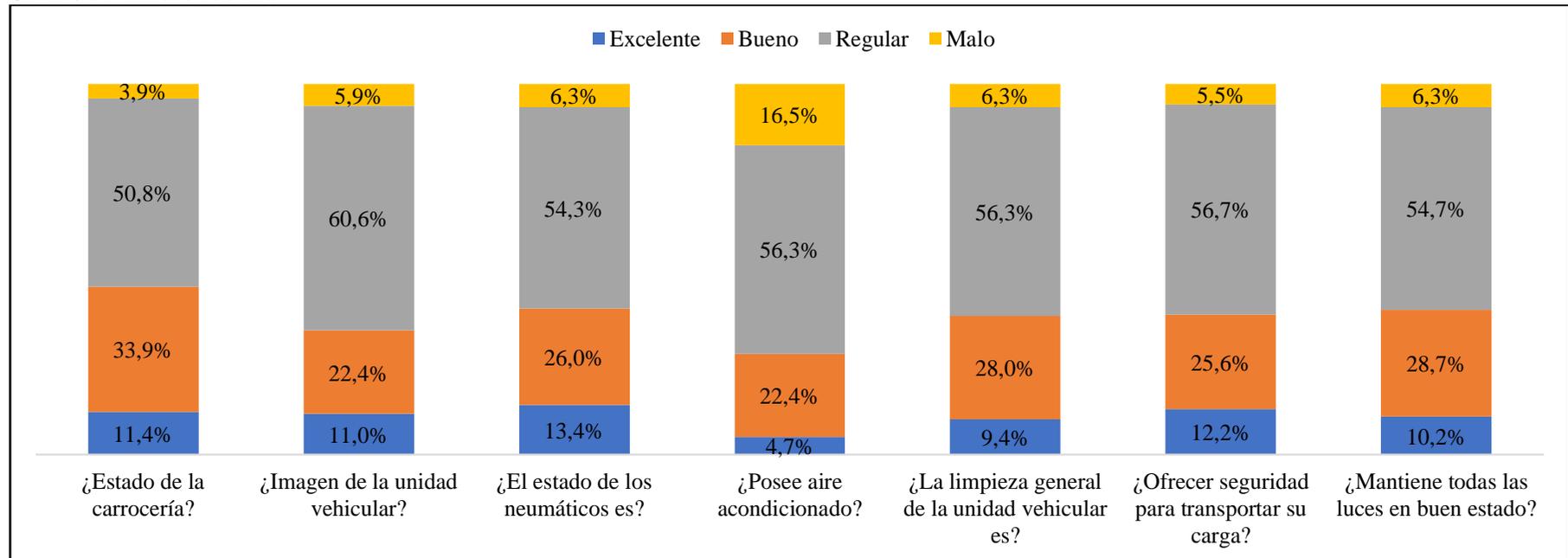
Tabla 41: Calificación de factores asociados a la infraestructura

PREGUNTAS	Infraestructura									
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Totales	
	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)
¿Estado de la carrocería?	29	11,4%	86	33,9%	129	50,8%	10	3,9%	254	100%
¿Imagen de la unidad vehicular?	28	11,0%	57	22,4%	154	60,6%	15	5,9%	254	100%
¿El estado de los neumáticos es?	34	13,4%	66	26,0%	138	54,3%	16	6,3%	254	100%
¿Posee aire acondicionado?	12	4,7%	57	22,4%	143	56,3%	42	16,5%	254	100%
¿La limpieza general de la unidad vehicular es?	24	9,4%	71	28,0%	143	56,3%	16	6,3%	254	100%
¿Ofrecer seguridad para transportar su carga?	31	12,2%	65	25,6%	144	56,7%	14	5,5%	254	100%
¿Mantiene todas las luces en buen estado?	26	10,2%	73	28,7%	139	54,7%	16	6,3%	254	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de compañías-cooperativas de transporte de carga liviana. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 37. Infraestructura



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las cooperativas de transportes del cantón La Maná, mayo 2019.

Elaborado por: Los autores

Interpretación

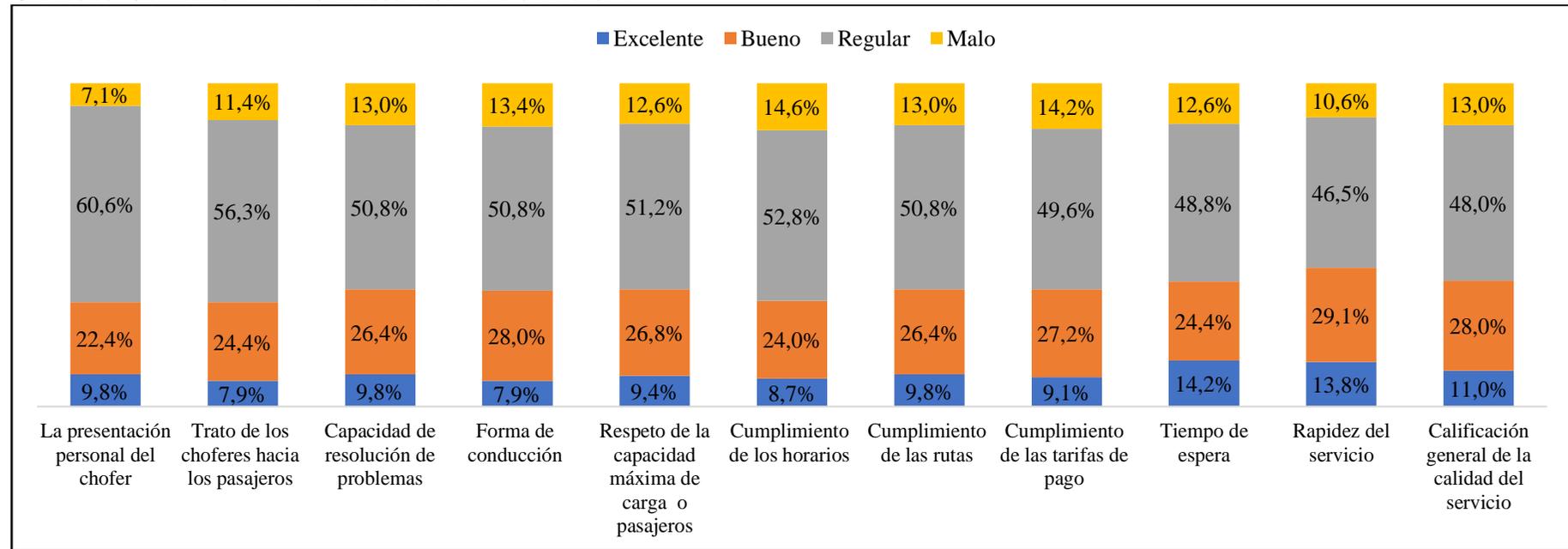
Se apreció a través del gráfico que el 50,8% calificó como regular el estado de la carrocería, 60% percibió la imagen de los automotores como regulares, en relación al estado de los neumáticos 54,3% se refirió a este con una calificación similar a las anteriores, la misma tendencia prevaleció entre los siguientes factores: limpieza, seguridad y estado de las luces; en consecuencia los usuarios del cantón La Maná no tienen las mejores referencias de la infraestructura de las cooperativas de transporte del cantón La Maná.

Tabla 42: Calificación de factores asociados al trato del chofer

Opciones	Trato del chofer								Totales	
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)		
	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel. (%)	Valor abs.	Valor rel.
¿La presentación personal del chofer es adecuada?	25	9,8%	57	22,4%	154	60,6%	18	7,1%	254	100,0%
¿El trato de los choferes hacia los pasajeros es?	20	7,9%	62	24,4%	143	56,3%	29	11,4%	254	100,0%
¿La capacidad de resolución de problemas del chofer?	25	9,8%	67	26,4%	129	50,8%	33	13,0%	254	100,0%
¿El chofer conduce con prudencia, respetando las normas de tránsito?	20	7,9%	71	28,0%	129	50,8%	34	13,4%	254	100,0%
¿Se respetan la capacidad máxima de carga de transporte o pasajeros?	24	9,4%	68	26,8%	130	51,2%	32	12,6%	254	100,0%
¿Cómo calificaría el cumplimiento de los horarios establecidos?	22	8,7%	61	24,0%	134	52,8%	37	14,6%	254	100,0%
¿Cómo calificaría el cumplimiento de las rutas?	25	9,8%	67	26,4%	129	50,8%	33	13,0%	254	100,0%
¿Cómo calificaría el cumplimiento de las tarifas de pago?	23	9,1%	69	27,2%	126	49,6%	36	14,2%	254	100,0%
¿El tiempo de espera es?	36	14,2%	62	24,4%	124	48,8%	32	12,6%	254	100,0%
¿Cómo calificaría la rapidez del servicio?	35	13,8%	74	29,1%	118	46,5%	27	10,6%	254	100,0%
¿En general cómo calificaría la calidad del servicio?	28	11,0%	71	28,0%	122	48,0%	33	13,0%	254	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las cooperativas de transportes del cantón La Maná. Mayo 2019.

Elaborado por: Los autores

Gráfico 38. Calificación de factores asociados al trato del chofer

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las cooperativas de transportes del cantón La Maná, mayo 2019.

Elaborado por: Los autores

Interpretación

En relación al chofer y su forma de efectuar el servicio de transporte se estableció según el 60,6% la presentación personal como regular, el 56,3% calificó el trato de los choferes de la misma forma, 50,80% cree que la capacidad de resolución de problemas es regular, en igual porcentaje los usuarios coincidieron en que la forma de conducción de los choferes no era adecuada, en ese contexto 51,2% señaló que los choferes no respetan la capacidad de carga, 52,8% manifestó que los horarios y rutas establecidas no son cumplidos, similares resultados se evidenció en factores como tiempo de espera, rapidez de servicio; todo lo anterior se resume en una calificación general de la calidad de servicio.

11.4. Conclusiones

- El diagnóstico del estado actual de la calidad de servicio reflejó deficiencias en cuanto al liderazgo y las capacitaciones sobre atención a los usuarios, además se pudo percibir la ausencia de un modelo de gestión de calidad que ha obstaculizado el desarrollo adecuado de las compañías y cooperativas de transporte carga de liviana del cantón La Maná.
- El nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná es regular debido a factores como la imprudencia de los choferes al conducir, inadecuada limpieza de las unidades vehiculares y roces esporádicos por el tiempo de espera en las paradas.
- Se consideró pertinente el diseño de un modelo de gestión de calidad con estrategias para mejorar el liderazgo, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción del proceso de pasajeros con el propósito de superar las falencias que fueron detectadas.

11.5. Diseño de la propuesta

11.5.1. Datos informativos

Tema: Diseño del modelo de calidad Iberoamericano para mejorar el servicio de transporte de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

Ubicación

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná

Equipo Técnico Responsable

Coordinadores:

- Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar (Hoja de vida anexo 1)
- Chigüe Cunuhay Clara Marisol (Hoja de vida anexo 2)
- Suarez Masapanta Liseth Mireya (Hoja de vida anexo 3)

11.5.2. Descripción de la propuesta

La propuesta sobre el diseño del modelo de calidad Iberoamericano para las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana del cantón La Maná se planteó debido que los resultados del diagnóstico efectuado mediante las entrevistas a los gerentes, encuestas a los socios y usuarios permitieron conocer que existió falencias en cuanto al liderazgo, un bajo nivel de estrategias para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que impidió tomar los correctivos necesarios lo cual generó un deterioro de la imagen de estas organizaciones del sector del transporte. Otro de los aspectos que se pudo conocer fue el bajo nivel de capacitaciones entre la parte directiva y los socios, factor que limitó lograr un servicio de calidad con excelencia.

El modelo de calidad constará de estrategias basadas en los criterios del modelo Iberoamericano diseñadas acorde a las falencias detectadas en la investigación diagnóstica efectuada se mencionaron el perfil del líder, formatos de evaluación para el área administrativa, descripción de rutas, sugerencias de capacitación, descripción de los procesos desarrollados en las compañías y cooperativas, manual de funciones y estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad que ayudaron a cumplir de manera más adecuada los objetivos relacionados a los servicios prestados a los habitantes del cantón La Maná.

11.6. Estructura de la propuesta

11.6.1. Justificación

11.6.2. Objetivos

11.6.2.1. Objetivo general

11.6.2.2. Objetivos específicos

11.6.3. Descripción del mapa de proceso de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná

11.6.4. Procesos facilitadores del modelo de calidad Iberoamericano

11.6.4.1. Liderazgo y estilo de gestión

- Estrategias para mejorar las habilidades del liderazgo
- Test de evaluación

11.6.4.2. Estrategia

- Estrategia de control
- Estrategia de supervisión
- Estrategias de

11.6.4.3. Desarrollo de las personas

- Capacitaciones
- Actividades grupales

11.6.4.4. Recursos y asociados

- Hoja de reporte de evaluación de los choferes

11.6.4.5. Procesos y clientes

- Procesos entrega de balances
- Proceso de servicio a los usuarios
- Estrategias de fidelización de los usuarios

1.6.1. Justificación

El diseño del modelo de calidad Iberoamericano entre las compañías y cooperativas de transporte de Carga Liviana fue importante debido que la búsqueda de perfección en la calidad forma parte del éxito de las organizaciones especialmente en el ámbito de la transportación, un descuido en este aspecto puede generar graves repercusiones.

Dado que la calidad se convirtió en un factor clave para mejorar el nivel de la satisfacción de los usuarios la implementación de estrategias sobre liderazgo, desarrollo de personas permitió mejorar el conocimiento técnico de los directivos y socios; es ahí donde se resaltó la utilidad práctica de las estrategias en estas organizaciones puesto que generó un aporte significativo en el ámbito del servicio de transporte de pasajeros y carga liviana.

Fue innovador porque no existieron antecedentes de investigaciones similares efectuadas entre las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná que articuló, impulsó y orientó las diferentes acciones y lineamientos realizados, para lograr cambios radicales en la calidad de atención a los usuarios. Los beneficiarios directos de la propuesta constituyeron la parte directiva, socios, accionistas, usuarios de los servicio de las Compañías de Transporte de carga liviana del cantón La Maná.

11.6.2. Objetivos

11.6.2.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de calidad Iberoamericano para mejorar el servicio de transporte de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

11.6.2.2. Objetivos específicos

- Describir el mapa de proceso de las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana.
- Detallar cual es proceso de calidad de servicio que se deberá aplicar a las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.
- Plantear estrategias del modelo de calidad Iberoamericano que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la compañía y cooperativas de carga liviana.

11.6.3. Descripción del mapa de proceso de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná

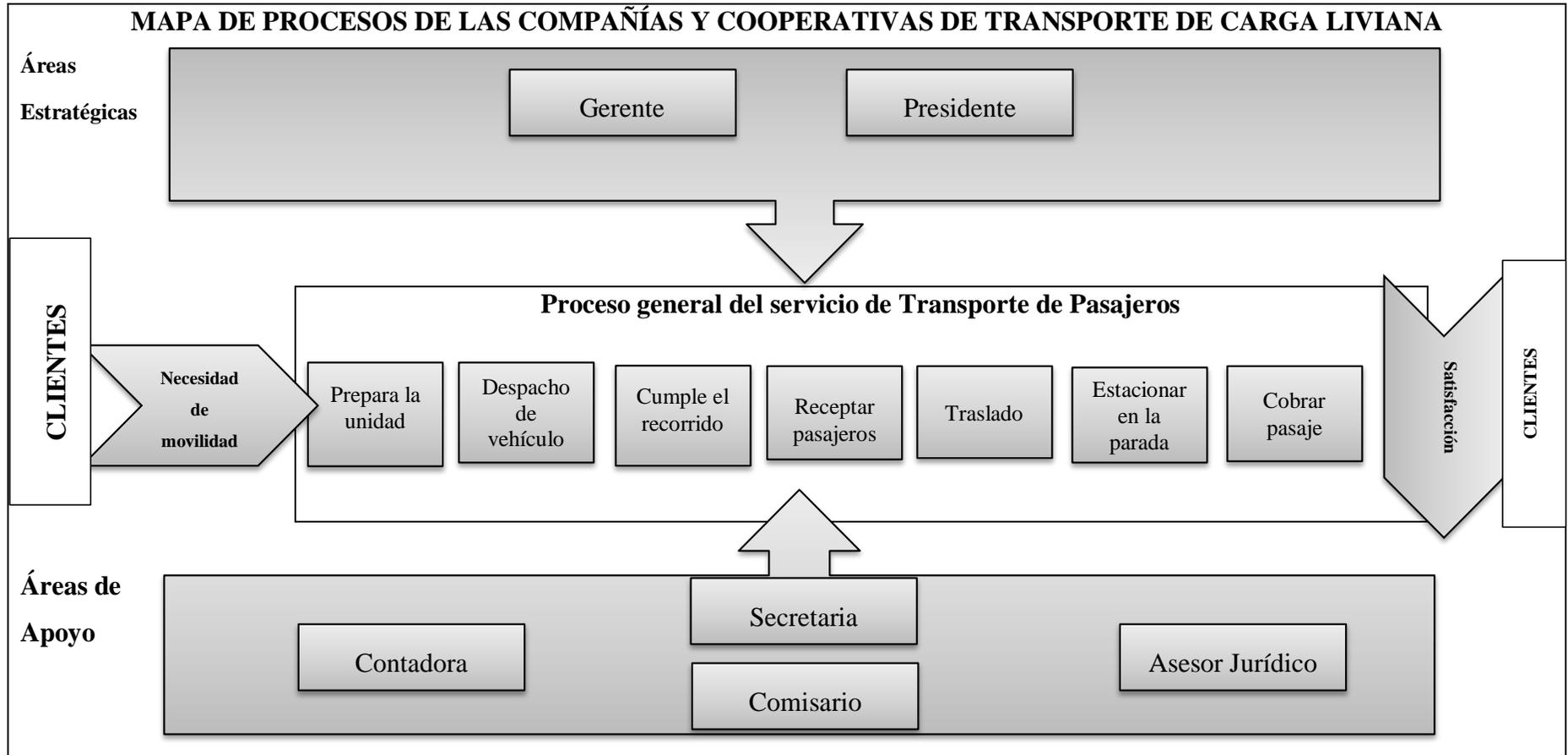


Figura 12: Mapa de proceso
Elaborado por: Las autoras

11.6.4. Descripción de los procesos facilitadores del modelo de calidad Iberoamericano

Acorde a Membrado (2012), en su libro innovación y mejora continua mencionó que existen cuatro grandes Modelo de Calidad Total entre ellos se encuentran el modelo Deming, el Malcom Baldrige, el Europeo y el Iberoamericano, siendo este último empleado en cualquier tipo de organización sea del ámbito público o privado, independientemente de su tamaño. Con los antecedentes antes mencionados y analizando las deficiencias detectadas se consideró pertinente diseñar un modelo de calidad basada en los proceso facilitadores del Modelo Iberoamericano que se detallan a continuación:

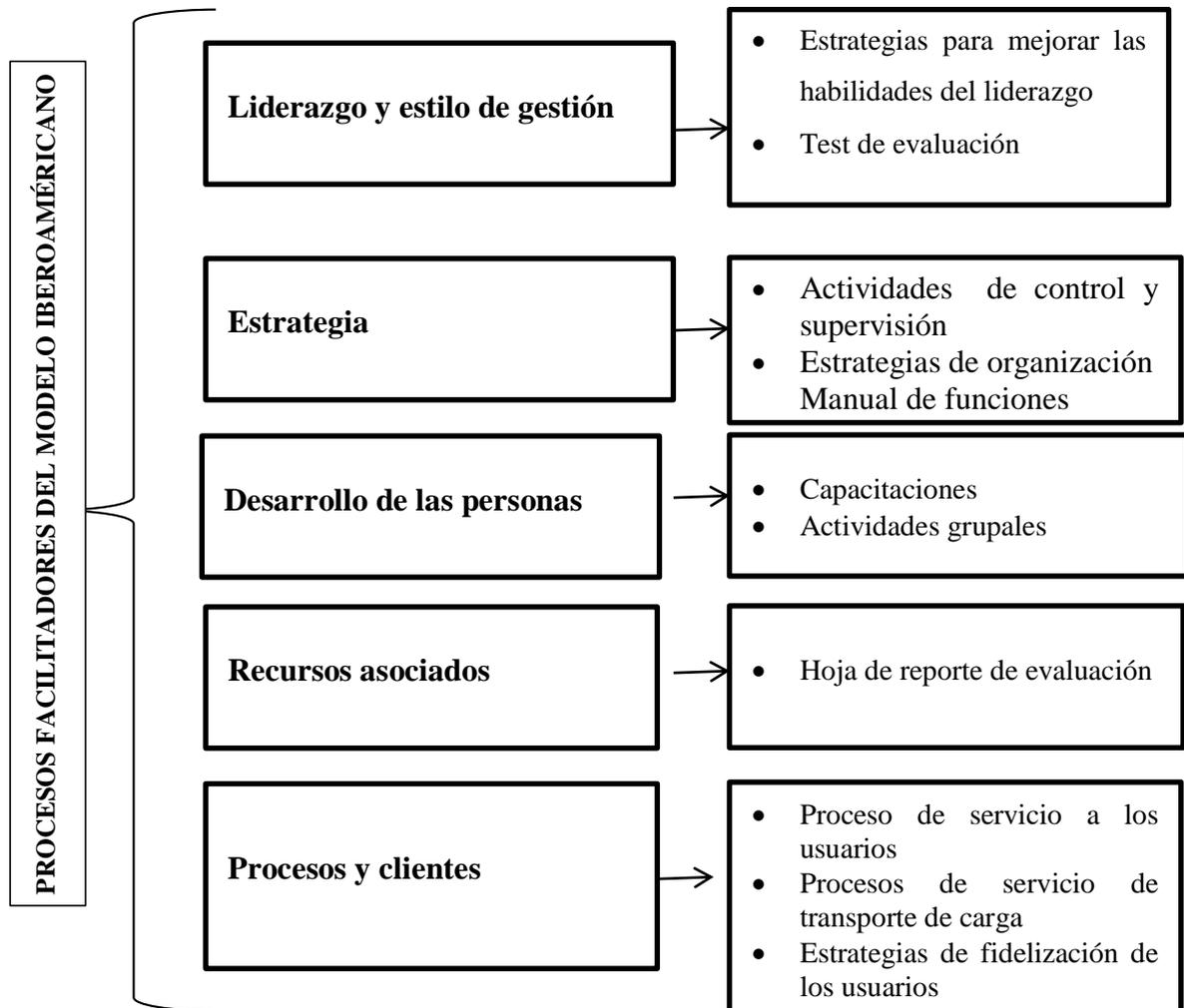


Figura 13: Procesos facilitadores del modelo Iberoamericano
Fuente: (Barra, 2016, pág. 37)

Es importante resaltar que las estrategias derivadas de los proceso facilitadores fueron planteadas acorde a las deficiencias existentes entre las cooperativas y compañías de transporte de Carga Liviana del cantón La Maná.

11.6.4.1. Liderazgo y estilo de gestión

Con el propósito de tener un mayor conocimiento del liderazgo entre las compañías y cooperativas de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná se describe a los Gerentes que están al frente de las mismas:

Tabla 43: Liderazgo

Compañía o Cooperativa	Gerente
Compañía de Transporte de Carga Mixta Tres de Junio.	Sr. Limber Arrobo
Compañía de Camionetas Doble Cabinas Coca Mixtri S.A.	Lic. Raúl Guaygua
Coop. De Transporte de Carga Liviana San Vicente	Ing. Jenny Moreno Reyes
Coop. de Servicios de Transporte de Carga Liviana 19 de Mayo	Ing. Mariela Herrera Lasso

Fuente: Entrevistas Cooperativas y Compañías de Carga Liviana La Maná. 2019
Elaborado por: las autoras

- **Estrategias para mejorar las habilidades de liderazgo entre las compañías y cooperativas de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná.**

Para mejorar las competencias de liderazgo es fundamental que se efectúen las siguientes estrategias:

- Desarrollo de capacitaciones que permitan conocer las características que debe poseer un líder democrático y participativo en el cual participaran los presidentes y gerentes de las compañías y cooperativas.
- Efectuar alianzas entre cooperativas y compañías del cantón La Maná con la finalidad de unificar los esfuerzos y lograr cambios significativos en el ámbito de la transportación de carga liviana.
- Efectuar evaluaciones del desempeño de la parte directiva mediante test evaluativos.

- **Formato test de evaluación de la parte administrativa de las compañías y cooperativas de transportes de carga liviana.**

Para conocer las deficiencias existentes a nivel administrativo es necesario la inserción de procesos de evaluación, para este efecto se consideró necesario el siguiente formato que será aplicado de forma mensual a los presidentes y gerentes de las compañías y cooperativas, evaluando aspectos como: el orden, resultados, gestión, toma de decisiones, trabajo en equipo y delegación de funciones por parte de los socios.

Tabla 44: Test de evaluación

TEST DE EVALUACIÓN DIRECTIVOS					
Entidad evaluada: Compañía de Transporte de carga liviana San Vicente					
Datos:		Parámetros de evaluación			
Nombre:		1: Muy Excelente			
Fecha de aplicación del test		2. Muy Bueno			
		3. Bueno			
		4. Regular			
Instrucciones: Por favor responder con la mayor veracidad del caso, puesto que los resultados serán empleado en beneficio de la compañía/ cooperativa					
Aspectos evaluados		1	2	3	4
1.	Mantiene el orden y la limpieza en su área de trabajo				*
2.	Trabaja en equipo			*	
3.	Delega sus funciones				*
4.	Toma de decisiones administrativas			*	
5.	Trabajo en equipo			*	
6.	Fomenta un ambiente agradable entre los integrantes de la asociación o compañía		*		
7.	Mantiene un canal de comunicación abierto al diálogo			*	
8.	Se preocupa por mantenerse capacitado				*

9.	Es creativo e innovador en sus ideas			*	
10	Se preocupa por el bienestar de los usuarios		*		
TOTAL:		0	2	5	3
		0%	20%	50%	30%.
Observaciones:					
.....					
.....					
.....					

Elaborado por: las autoras

Metodología de aplicación:

Con el propósito de buscar un eficiente liderazgo entre las compañías de carga liviana de carga liviana será indispensable el desarrollo de las evaluaciones de la parte directiva de los mismos, siendo indispensable para ellos la conformación de una Comisión específica, cuyos resultados deberán ser analizados en búsqueda de un mejoramiento continuo que favorezca la calidad, la frecuencia del mismo será de forma semestral

11.6.4.2. Estrategias

Entre las estrategias a insertar para mejorar la calidad de los servicios se consideró implementar la estrategia de control y supervisión en los objetivos trazados.

Este programa deberá ser ejecutado por el Consejo de Vigilancia de la cooperativa o compañía siguiendo el siguiente esquema:

Tabla 45: Actividades de control y supervisión

ACTIVIDADES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN
Entidad evaluada: Compañía de Transporte de carga liviana San Vicente
Instrucciones: Por favor responder con la mayor veracidad del caso, puesto que los resultados serán empleado en beneficio de la compañía/ cooperativa

1. Comparar el desempeño real con lo planificado: En esta etapa el organismo correspondiente debe siempre estar vigilando y supervisando las diversas actividades que se cumplan acorde a los planificado.

Preparar un informe de desempeño: Los Integrantes del Comité de Vigilancia de manera conjunta con los niveles directivo y ejecutivo de la cooperativa/compañía los cuales mostrarán los resultados esperado versus los resultados logrados empleando el siguiente proceso:

Indicador	Resultados esperados	Resultados logrados	Replanteamiento de la estrategia
Nº de quejas de servicio mensual	Disminución del 10% con respecto al mes anterior	Disminución del 8%	Implementación de multas en aquellos choferes reincidentes

3. Analizar las variaciones encontradas: En esta etapa el organismo correspondiente de la cooperativa va a realizar un análisis de las variaciones encontradas y las operaciones relacionadas con el fin de determinar las causas que provocaron dichas variaciones.

4. Desarrollar diferentes acciones correctivas: En el caso que los resultados se encuentren en niveles bajo se desarrollaran diferentes acciones correctivas que serán obtenidas mediante una reunión.

5. Seleccionar la mejor alternativa y ponerla en práctica: En esta fase el organismo correspondiente a través de criterios de selección adecuados establecerá la mejor acción correctiva y llevarlo a cabo con el propósito de solucionar las inconsistencias encontradas.

6. Hacer el seguimiento para evaluar la efectividad de la corrección: En esta fase el Consejo de Vigilancia realizará un seguimiento evaluación de las acciones correctivas que fueron aplicado y comprobar si los mismos están contribuyendo a la solución del problema.

Observaciones: Se recomienda efectuar este seguimiento en el cumplimiento del uso de los uniformes, limpieza de las unidades y buen trato hacia los usuarios.

Elaborado por: las autoras

- **Estrategia de organización**

Se diseñó un manual de funciones con el propósito de ofrecer una estrategia de organización para los integrantes de las compañías y cooperativas de carga liviana del cantón La Maná, teniendo como objetivo instruir a los miembros sobre las funciones de los distintos puestos de trabajo que integran la estructura organizativa, encaminado a minimizar el desconocimiento de las funciones inherentes a los cargos existentes.

Tabla 46: Manual de funciones Directivo

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo desempeñado: Presidente
Inmediato superior: Asamblea General de socios
Nivel jerárquico: Directivo
Propósito del cargo: Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea General de socios.
<p>Funciones primordial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y resoluciones del consejo de administración y de la asamblea. • Dirigir las reuniones de Asamblea General y las sesiones del Consejo de Administración mensuales. • Representar a la cooperativa o compañía de transporte de carga liviana en todos los actos requeridos. • Dar solución a los asuntos internos de carácter urgente, e informar al consejo a través de las reuniones. • Efectuar gestiones con el Gerente sobre asuntos bancarios. • Firmar las gestiones ejecutadas por del establecimiento de transporte de carga liviana. • Suscribir de manera conjunta con el gerente los certificados de la compañía o cooperativa. • Efectuar y control y velar por la buena marcha organizativa de la cooperativa. • Realizar convocatorias a las asambleas ordinarias y extraordinarias y las respectivas reuniones del consejo de administración.
Reporta a: Asamblea General

Elaborado por: las autoras

Tabla 47: Manual de funciones Gerente

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo desempeñado: Gerente
Objetivo: Planificar programas, organizar, dirigir y controlar las actividades que se realicen en la cooperativa.
<p>Funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las funciones determinadas por la Asamblea General de Socios y mantener informados de las actividades ejecutadas. • Representar en forma legal a la cooperativa. • Presidir, planificar y controlar las actividades a nivel administrativo • Planear y llevar a cabo frecuentemente la capacitación del personal en la cooperativa. • Mantener constante control sobre las cancelaciones de los sueldos al personal. • Evaluar y fomentar el buen desempeño de los choferes de la organización de transporte.
<p>Informa directamente a:</p> <p>Presidente</p>
<p>Requerimientos:</p> <p>Educación: Título a nivel profesional en Economía, Administración de Empresa, Banca y Finanzas, Contabilidad. Conocimientos en el sector del transporte</p> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 años en funciones relacionadas al cargo aspirado. • En el área administrativa, contable o afines. • Poseer capacidad de dirección, organización y control de personal y bienes.

Elaborado por: las autoras

Tabla 48: Manual de funciones secretaria

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo desempeñado: Secretaria
Propósito del cargo: Servir de apoyo a los cargos administrativos y atención al usuario.
<p>Funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a los usuarios con cortesía y brindar una información oportuna. • Realizar la facturación por concepto de fletes realizados. • Recordar al contador las respectivas obligaciones tributarias del establecimiento de carga liviana. • Contestar las llamadas telefónicas • Redactar las actas de las sesiones de la Asamblea General ya sea ordinaria o extraordinaria. • Organizar y coordinar la agenda de trabajo y citas del Gerente y presidente. • Brindar la información necesaria de las operaciones de la cooperativa a los usuarios. • Recibir y archivar la correspondencia al día para Gerencia y Presidencia • Llevar un registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales. • Llevar registro de la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. • Conservar bajo su responsabilidad la información de usuarios, socios y actividades. • Elaborar y presentar diariamente los horarios de los turnos y rutas de las unidades.
Informa directamente a:
<p>Requerimientos:</p> <p>Educación: Título a nivel profesional en Economía, Administración de Empresa, Banca y Finanzas, Contabilidad. Conocimientos en el sector del transporte</p> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 años en funciones a fines. • En el área administrativa, contable o afines. • Poseer capacidad de dirección, organización y control de personal y bienes.

Elaborado por: las autoras

Tabla 49. Funciones contador

Descripción de funciones del cargo
<p>Cargo desempeñado: Contador</p>
<p>Propósito general del cargo: Efectuar el análisis, registro, revisión y control de las diferentes cuentas contables que conforman los estados financieros de la compañía/cooperativa de transporte de carga liviana</p>
<p>Funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un análisis de las operaciones contables de la cooperativa. • Realizar la constatación y registro de las adquisiciones, retiros y depreciaciones. • Verificar que todas operaciones contables tengan sus respaldos correspondientes. • Codificar y registrar los movimientos contables de la Cooperativa. • Efectuar asientos de ajustes y de reclasificación de todas las cuentas. • Ejercer control diario sobre gastos efectuados en las compañías/cooperativas de transporte de carga liviana. • Ordena de forma adecuada los registros contables y cada año realizar los balances financieros • Efectuar los pagos de los impuestos mensuales y generar información contable. • Hacer un seguimiento de las cuentas de egreso de las compañías/cooperativas de transporte de carga liviana.
<p>Informa directamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente
<p>Requerimientos: Educación: Titulo de CPA Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 años desempeñando funciones relativas a contabilidad • En el sector del transporte. • No ser familiar de ninguno de los miembros de la Asamblea General, Consejo de Administración y Vigilancia. • Actuar de manera objetiva e independiente

Elaborado por: las autoras

Tabla 50: Manual de funciones Asesor legal

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo: Asesor legal
Propósito general del cargo: Asegurar el cumplimiento del marco jurídico en el que se desenvuelve la cooperativa y garantizar los intereses institucionales.
<p>Funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los directivos sobre los cursos de acción más convenientes enmarcados en las leyes vigentes. • Proponer e informar sobre materia jurídica y demás áreas que podrían afectar o beneficiar a las compañías/cooperativas de transporte de carga liviana • Representar conjuntamente con el Gerente, judicial y extrajudicialmente a la empresa. • Emitir los dictámenes y resoluciones en los casos donde se encuentre implicada la empresa. • Llevar un registro actualizado de reglamentos, resoluciones, leyes, decretos y cualquier otro documento legal que este con relación directa con la actividad económica de las compañías/cooperativas de transporte de carga liviana. • Asesorar a todos los miembros de la cooperativa respecto a temas legales vinculados al sector del transporte. • Ser parte de procesos contractuales. • Acudir a sesiones de la Asamblea General y Consejo de Administración. • Asesorar a todos los miembros de la cooperativa, incluido a socios, de las nuevas leyes, reglamentos, decretos y más normativas. • Comprometerse con la defensa judicial o extrajudicial de los consejos siempre y cuando se relacione con actividades propias de la cooperativa.
<p>Requerimientos:</p> <p>Educación: Título Superior en Jurisprudencia.</p> <p>Experiencia: 2 años en funciones similares.</p> <p>Conocimiento de la legislación del país.</p>

Elaborado por: las autoras

Tabla 51: Manual de funciones chofer

Descripción de funciones del cargo
Cargo: Chofer
Propósito general del cargo: Responsabilidad directa del bienestar y seguridad de los usuarios.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conducir responsablemente las unidades de transporte que estén a su cargo. • Revisar de forma continua que la unidad esté en condiciones óptimas. • Otorgar mantenimiento al vehículo. • Ser amable y cortés con los usuarios. • Respetar los límites de velocidad. • No consumir bebidas alcohólicas, ni fumar durante en el transcurso de las labores. • Actualizarse constantemente y aplicar las leyes de tránsito vigentes. • Participar en actividades que realice la Cooperativa. • Informar al gerente sobre problemas relacionados con el transporte. • Llevar los documentos necesarios para los respectivos controles. • Estacionarse exclusivamente en las paradas designadas. • Cumplir con los turnos y horarios establecidos por la entidad de transporte de carga liviana a la cual pertenece. • Reportar la hora de llegada y salida al destino.

Fuente: Cooperativas y compañías de Transporte de carga liviana del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras

Metodología de aplicación:

Se consideró fundamental que el manual de funciones propuesto sea socializado entre el personal directivo, socios, accionistas y choferes con la finalidad que todos los integrantes tenga un conocimiento claro de las funciones correspondientes, de esta manera se estará poniendo en consideración el accionar adecuado que por la inexistencia de un manual de funciones existió un alto nivel de desconocimiento que afectó de manera significativa la calidad de servicio hacia sus usuarios.

11.6.4.3. Desarrollo de las personas

Con el propósito de dar cumplimiento a este criterio en el ámbito de la trasportación de Carga Liviana se consideró necesario las siguientes estrategias: que contribuirán al desarrollo de la parte administrativas y los socios/accionistas.

- **Capacitaciones**

Debido que se presentaron nivel bajos de conocimientos tanto en la parte administrativa y los socios se sugirió el desarrollo de los siguientes temas de capacitaciones que contribuirán a mejorar la calidad del servicio que prestan las compañías/ cooperativas de carga liviana del cantón La Maná.

Programa de capacitaciones

El presente programa de capacitaciones se desarrolló en el lapso de un año estimado, la duración de cada curso será de 8 horas como se apreció en el siguiente Tabla adjunto:

Tabla 52: Programa de capacitaciones sugerido

Temas	Personal a capacitar	Duración	Fecha
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Socios/accionistas 	8 horas	15/01/2019
Estrategias para trabajar en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos 	8 horas	15/05/2019
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Socios/accionistas 	8 horas	15/09/2019
Calidad de servicio a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Socios/accionistas Choferes 	8 horas	15/12/2019

Elaborado por: las autoras

Tabla 53: Presupuesto de la capacitación

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Instructor	4	100,00	400,00
Materiales	4	50,00	200,00
Gastos de adecuación y refrigerios	4	200,00	800,00
Total	4	350,00	\$1.400,00

Elaborado por: las autoras

- **Actividades grupales**

Adicional a la actividad anterior se sugirió el desarrollo de actividades grupales que fortalezcan los lazos de compañerismo y compromiso hacia las compañías/ cooperativas de carga liviana del cantón La Maná.

- Desarrollo de encuentros deportivos o campeonatos externos.
- Celebrar acontecimientos como cumpleaños de los socios/accionistas, día del padre, Día de la Madre, Navidad con actividades de índoles recreativas.
- Otorgar reconocimientos a los socios que demuestren una mayor eficiencia en la prestación de servicios
- Efectuar giras culturales de manera conjunta entre admirativos, socios, choferes y sus familias.

Metodología de Aplicación:

La aplicación de las estrategias grupales quedó en consideración acorde a la Comisión de asuntos Sociales, pero se sugirió efectuar de manera continua con la finalidad de fomentar un sentido de compromiso y trabajo mutuo entre los socios para lograr un trabajo en equipo que fomente el desarrollo adecuado de las compañías y cooperativas de carga liviana del cantón La Maná.

11.6.4.4. Recursos y asociados

Como recurso para mejorar la calidad de servicio se diseñó una hoja de reporte del desempeño del chofer a través del cual se podrá establecer la calidad de servicio prestado y detectar las falencias existentes y posteriormente tomar las medidas necesarias en beneficio de las cooperativas/compañías de carga liviana.

Tabla 54: Diseño de una hoja de reporte de evaluación del desempeño del chofer

HOJA DE REPORTE					N.- 0001
Con el propósito de prestar un mejor servicio, solicitamos efectúe una calificación el servicio que se le ha brindado:					
Indicadores	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	
La Atención del Chofer					
Pericia o habilidad para conducir					
Limpieza de la unidad vehicular					
Comodidad del vehículo					
Protección de su carga					
Seguridad de la unidad vehicular					
Recomendaciones:					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
Su opinión es muy importante, cualquier anomalía informar al celular:					
0999999999					

Elaborado por: Las autoras

Metodología de aplicación:

Se sugirió que la parte directiva de las compañías/cooperativas efectúen un aplicación de la hoja de reportes de manera mensual con el propósito de conocer cualquier irregularidad que afecte la calidad del servicio y la imagen de las compañía de carga liviana, los resultados de las misma deberán ser socializadas de manera conjunta con los socios o accionistas para la búsqueda de soluciones que permitan una mejora continua.

11.6.4.5. Proceso y clientes

Figura 14: Servicio de transporte de pasajero

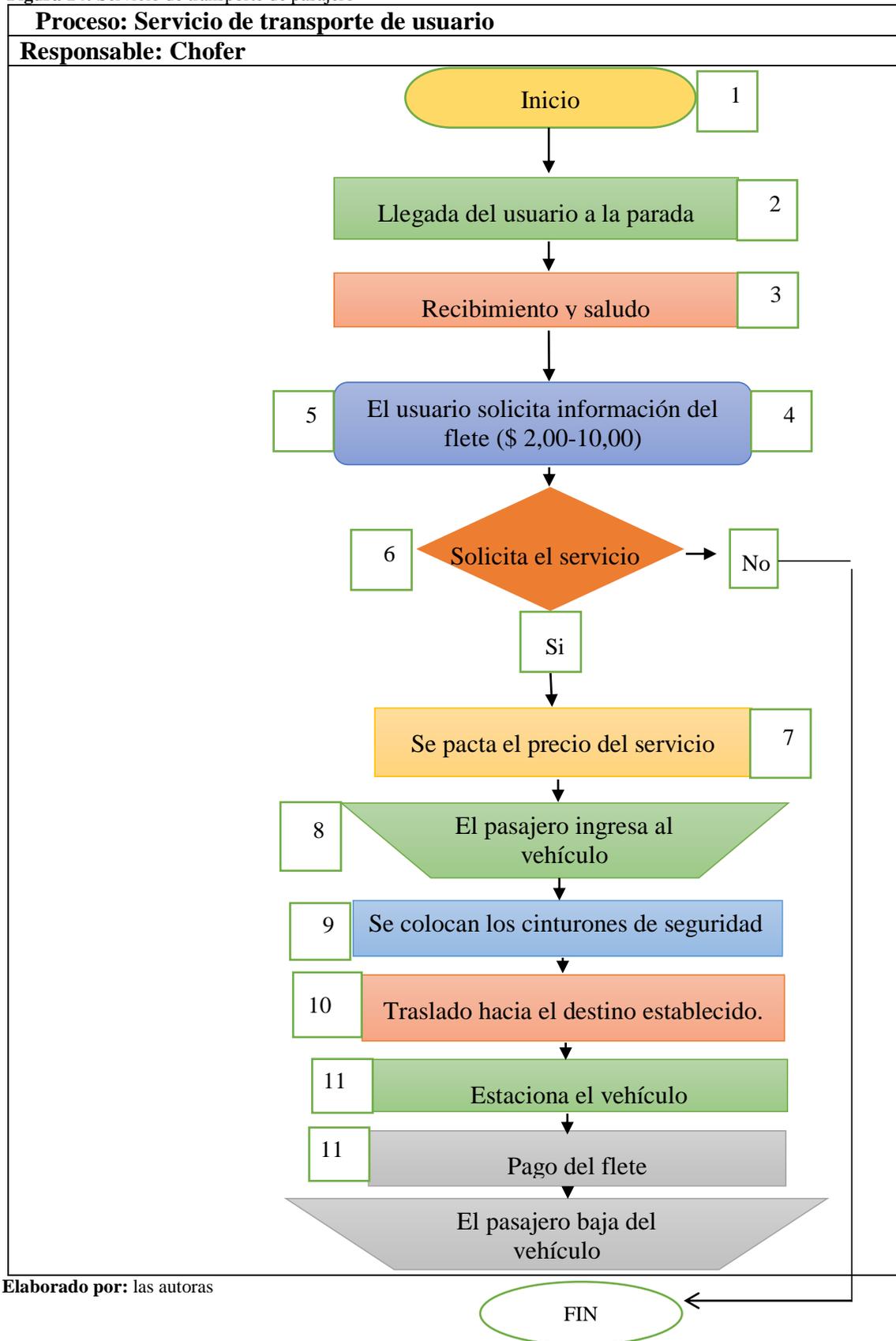
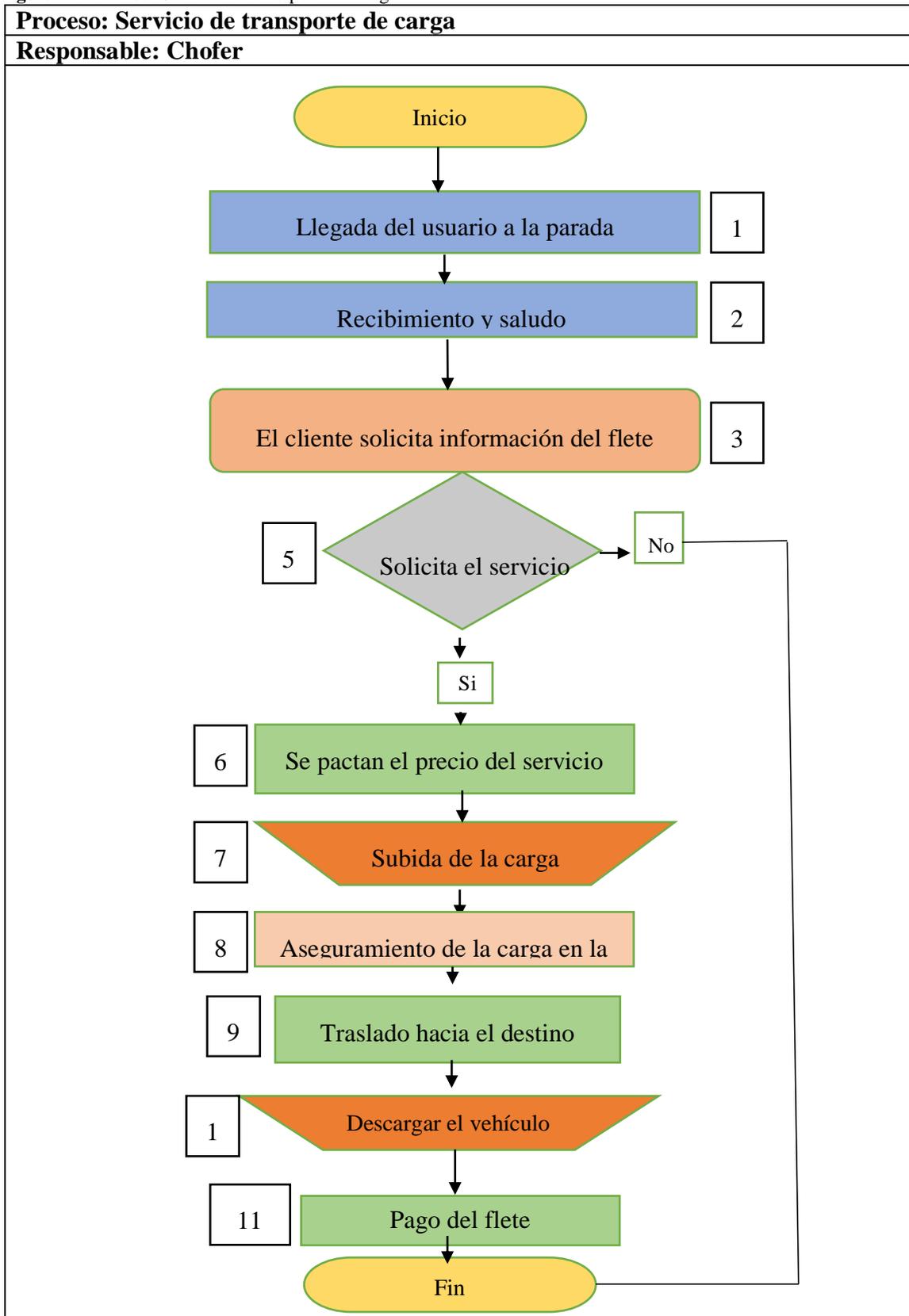


Figura 15: Proceso: Servicio de transporte de carga



Elaborado por: Las autoras

Tabla 55: Descripción de actividades

Proceso: Transporte de pasajero		
N.º	Descripción	Responsable
1	Saludo del chofer al usuario	chofer
2	El usuario solicita información de traslado de cargas al chofer	chofer
3	El chofer proporciona la información correspondiente a precios y rutas	chofer
4	El cliente analiza los precios y demás información y confirma si desea adquirir el servicio de transporte.	chofer
5	El cliente llega a un acuerdo monetario y confirma la solicitud del servicio.	chofer
6	El pasajero sube a la unidad vehicular	chofer
7	Chofer y usuario se colocan los cinturones de seguridad	chofer
8	El usuario es trasladado al lugar solicitado	chofer
9	El chofer estaciona el vehículo	chofer
10	El usuario paga la cantidad acordada por el flete	chofer
11	Finalmente, el usuario baja y el chofer verifica si se encuentra a buen recaudo para arrancar la unidad vehicular.	chofer

Elaborado por: Las autoras

Tabla 56: Descripción de actividades

Proceso: Transporte de carga		
N.º	Descripción	Responsable
1	Saludo del chofer al usuario	chofer
2	El usuario solicita información de traslado de cargas al chofer	chofer
3	El chofer proporciona la información correspondiente a precios y rutas	chofer
4	El cliente analiza los precios y demás información y confirma si desea adquirir el servicio de transporte.	chofer
5	El cliente llega a un acuerdo monetario y confirma la solicitud del servicio.	chofer
6	El usuario con la ayuda del chofer sube la carga a la unidad vehicular	chofer
7	Aseguramiento de la carga por parte del chofer	Chofer
8	Chofer y usuario se colocan los cinturones de seguridad	chofer
9	El chofer traslada la carga al lugar solicitado	chofer
10	El chofer estaciona el vehículo	chofer
11	Bajan del vehículo la carga	chofer
12	El usuario paga la cantidad acordada por el flete	chofer

Elaborado por: Las autoras

Metodología de aplicación:

Se deberá adjuntar los respectivos logotipos de las compañías/ cooperativas en el encabezado del manual de funciones y se socializará en las reuniones y entregará una copia a los socios y accionistas para una mejor comprensión del mismo, mejorando de esta manera la eficiencia en el proceso de pasajeros, debido que se evidenció un alto grado de inconformidad con la ruta del servicio otorgado por estas unidades de transportes.

- **Estrategias para lograr una mayor fidelidad de los usuarios**
- Efectuar servicios personalizados conociendo sus necesidades llamándolo por sus nombres y mostrando empatía por sus necesidades.
- Mantener un cartel informativo con las rutas, tarifas y respetando la aplicación de los mismos.

- Distribuir u ofrecer un plus adicional mediante la impartición de caramelos, galletas el detalle puede ser mínimo pero puede tener un impacto positivo en los usuarios.
- Mantener una presentación pulcra de los choferes y las unidades vehiculares.
- Hacer partícipes a los usuarios en la celebración de la fundación de la compañía o la cooperativa.

11.7. Discusión

El diagnóstico del estado actual de la calidad de servicio entre las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná entre las cuales se encuentran la Compañía Tres de Junio S.A, la Compañía Coca Mixtri S.A, la Cooperativa 19 de Mayo S.A y la Cooperativa San Vicente S.A reflejaron falencias en cuanto al liderazgo por el bajo nivel de capacitaciones de los directivos, otro de los aspectos que se pudo percibir fue una deficiente calidad de atención a sus usuarios en parte porque en las mismas se han dedicado más a los aspectos de charlas sobre educación vial y se ha descuidado las capacitaciones sobre atención a los usuarios, además se pudo percibir la ausencia de un modelo de gestión de calidad que ha obstaculizado el desarrollo adecuado de las compañías y cooperativas de transporte carga de liviana del cantón La Maná; ante esto (Flores, 2016) en una investigación efectuada en la ciudad de Otavalo detectó que el problema de La Cooperativa de Transportes Los Lagos S. A, estuvo en la duplicidad de funciones y la inexistencia de capacitaciones, debido que en la actualidad no manejan un plan de capacitación, además falencias en los procesos de planeación y organización que no permite tomar decisiones acertadas cuando la situación lo amerita, resaltando además la importancia de la interrelación entre todos los colaboradores para cumplir con todos los objetivos de la entidad. Estos datos dejan entrever que las organizaciones del área de transporte ya sea nivel nacional o a nivel del cantón La Maná, siendo uno de los problemas más notables el bajo índice de capacitaciones.

Continuando con los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo percibir que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular debido a factores como la imprudencia de los choferes al conducir, inadecuada limpieza de las unidades vehiculares y roces esporádicos por el tiempo de espera en las paradas esto evidencia la importancia de disponer de un modelo de calidad que haga énfasis en superar la problemática antes mencionadas, al respecto (Moran, 2016) en la ciudad de Esmeraldas la calidad de los servicios que otorgan la comunidad, tanto directivos como socios, así como un ex director de la ANT, manifestaron como buena; sin

embargo reconocen que hay muchos aspectos por mejorar. Este criterio resalta la necesidad de mantener una mejora continua en lo que respecta a la calidad de servicio en la transportación de pasajeros y cargas, debido que la competencia crece a pasos agigantados y los usuarios son cada vez más exigentes.

La selección de un modelo de calidad es un aspecto relevante, por ello se sustentó en bases teóricas e investigación similares extraídas de repositorios que permitieron establecer que el modelo de gestión de calidad Iberoamericano fue el idóneo para mejorar la calidad de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana mediante el diseño de estrategias para mejorar el liderazgo a través de un test de evaluación, estrategias de control, supervisión, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción del proceso de pasajeros y carga, dichas estrategias contribuirán de manera significativa a mejorar la calidad de servicio y la preferencia de los usuarios frente a la competencia.

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto Social

El diseño del modelo de gestión de calidad Iberoamericano para las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana contribuirá a la gestión del impacto social mediante el mejoramiento de la calidad de servicio de los usuarios especialmente de las comunidades del sector rural del cantón La Maná, quienes podrán percibir un mejor trato hacia los pasajeros y sus cargas al momento de usar estos servicios.

12.2. Impacto Técnico

El modelo de gestión de calidad posee un alto impacto técnico debido que las estrategias fueron diseñadas acorde al nivel de organización de las compañías y cooperativas de carga liviana, sustentadas en información científica de investigaciones previas relacionadas a la problemática existentes en esta entidad del servicio de la transportación, siendo necesario para ello un diagnóstico mediante entrevistas y encuestas.

12.3. Impacto Económico

El impacto económico para la inserción de las estrategias es bajo puesto que la aplicación de las mismas no requiere de asesoría extra para su implantación: no obstante los beneficios a obtener son significativos para los directivos y socios debido que al mejorar la calidad de servicio se estará agregando un plus adicional frente a la competencia y logrado la preferencia de sus usuarios que se verá relegado en mayores ingresos y utilidades a percibir.

13. PRESUPUESTO

Tabla 57: Presupuesto del desarrollo de la investigación

Descripción de actividades	Cantidad	Unidad	AÑO 2018/2019	
			Valor unitario	Valor total
Recursos humanos				
Investigadoras	2	Personas	300,00	600,00
Equipos tecnológicos				
Computadora	2	Unidad	Existente	
Pendrive	1	Unidad	18,00	18,00
Calculadora	1	Unidad	13,50	13,50
Transporte y salida de campo				
Transporte	20	Pasajes	1,00	20,00
Alimentación	20	Platos	3,00	60,00
Materiales y suministros				
Cuaderno	2	Unidad	2,00	4,00
Esferos	6	Unidad	0,50	3,00
Sacapuntas	2	Unidad	0,50	1,00
Lápices	6	Unidad	0,50	3,00
Borradores	2	Unidad	0,50	1,00
Material bibliográfico y fotocopias				
Impresiones	1000	Unidad	0,15	150,00
Copias	200	Unidad	0,05	10,00
Gastos varios				
Internet	600	Horas	0,60	360,00
Energía eléctrica(uso de la computadora)	6	Mensual	20,00	60,00
Anillado	6	Unidad	1,00	6,00
Empastado	1	Unidad	20,00	20,00
Gastos adecuación sustentación	2		100,00	200,00
Subtotales:				\$1.531,00
Imprevisto 10%				\$153,10
TOTAL:				\$1.684,10

Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El mapa de procesos de las compañías y cooperativas de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná permitió conocer que las áreas estratégicas estuvieron constituidos por el gerente en caso de las compañías y el Presidente en la Cooperativas, teniendo como Áreas de apoyo a la contadora, la secretaria y asesor jurídico. En cuanto al proceso general de servicio inicia con la preparación e inspección de la unidad vehicular, siguiendo el despacho, el recorrido, la recepción de pasajeros, traslado, estacionamiento y el cobro del pasaje.
- Una vez analizados varios modelos de calidad se consideró pertinente el diseño de estrategias basadas en los procesos facilitadores del modelo de calidad Iberoamericano que se asemejó a las necesidades de los cambios requeridos en las compañías y cooperativas de Transporte de Carga Liviana del cantón La Maná.
- El modelo de gestión de calidad Iberoamericano contempló estrategias para mejorar el liderazgo a través de un test de evaluación, estrategias de control, supervisión, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción del proceso de pasajeros, dichas estrategias contribuirán de manera significativa a mejorar la calidad de servicio y la preferencia de los usuarios frente a la competencia.

14.2. Recomendaciones

- Es importante la participación activa de los directivos y socios para lograr cambios significativos en la calidad de servicio ofrecido por las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, debido que existen varios factores de riesgos que obstaculizan la permanencia en el tiempo, por ello se sugiere la inserción de actividades de integración como encuentros deportivos, giras culturales anuales que involucren a los directivos y socios.
- Un aspecto fundamental es el mejoramiento de la calidad de servicio que brindan actualmente las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana es la evaluación continua de los directivos y los conductores con la finalidad de preservar la eficacia y crecimiento a nivel institucional, debido que el modelo de calidad Iberoamericano depende del nivel de compromiso de todo el conjunto humano en investigación.
- Se sugiere la aplicación inmediata del modelo de calidad Iberoamericano debido que el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio percibido por las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná es regular y por lo tanto es prioritario tomar medidas correctivas evaluando de manera frecuente el cumplimiento y resultados de las estrategias, las estrategias del modelo deberán ser aplicadas acorde a la metodología y aplicación sugerida.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1. Libros

- ACEÑA, Marta. (2016). Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: UF0922. Editorial CEP. Madrid. ISBN 978-84-681-6685-8. 240 págs.
- ALCAIDE, Juan. (2015). Fidelización de los clientes. Editorial ESIC. Segunda edición. Madrid. ISBN: 8415986890. 415 págs.
- BLANCO, Carmen. (2013). Comunicación y atención al cliente. Editorial Macmillan Iberia. S.A. ISBN: 8415886880. 273 págs.
- CAMISÓN, César. CRUZ, Sonia. GONZÁLEZ, Tomás. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación. Madrid. ISBN 10: 84-205-4262-8. 1464 págs.
- CLARET., Oscar. ORTIZ Jaime. ARCINIEGAS, Alfonso. (2018). Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO. ECOE Ediciones. Primera edición. ISBN: 9587713001. 347 págs.
- CORTÉS, José. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Primera edición. Editorial ICB. Madrid. España. ISBN: 978-84-9021-483-1. 289 págs.
- DÍAZ, Manuel. (2014). Atención básica al cliente: manual teórico. Editorial CEP. Madrid. S.L. ISBN 8468184225. 82 págs.
- DÍAZ, Eloísa. Martín, María. (2016). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. ESIC Editorial. Segunda edición. Madrid. ISBN: 8417129502. 294 págs.
- GRUPO VÉRTICE. (2014). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Editorial Elearning. España. 978-84-17446-20-8. 186 págs.
- ESCUDERO, María. (2015). Servicio de atención comercial. Editorial Editex. ISBN8490785449. 192 págs.
- ELIZONDO, Aturo. (2013). Metodología de la investigación contable. Editorial Paraninfo. Cuarta Edición. ISBN: 9789706872432. 455 págs.
- GARCÍA, Fernando. (2013) Metodología de la investigación. Editorial Limusa. Tercera Edición. ISBN: 9789706862432. 455 págs.
- GONZÁLEZ, Pilar. (2016). Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales. ISBN: 8416482322. 186 págs.

- GONZÁLEZ, Oscar y ARCINIEGAS Jaime. (2016). Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Primera edición. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia. ISBN 978-958-771-300-8. 328 págs.
- ILDEFONSO, Esteban. (2014). Marketing de los servicios. Editorial Esic. Segunda Edición. Madrid, ISBN: 8415986335. 180 págs.
- MENESES, Julio. (2015). El cuestionario y la entrevista. Editorial UOC. PID_00174026. Segunda Edición. 54 págs.
- MEMBRADO, Joaquín. (2012). Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia. Ediciones Díaz de Santos. México. 272 págs.
- MONFERRER, Diego. (2013). Fundamentos de marketing. Universidad de Jaume. Primera edición. ISBN: 978-84-695-7093-7. 159 págs.
- MUÑOZ, Verónica. (2015). Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera. Editorial Elearning. Bogotá. ISBN 978-84-16360-31-4. 366 págs.
- NAVARRO, Ramiro. (2017). La Investigación de Campo como base para la reflexión docente. Editorial Paralibro. ISBN: 9781506522531. 304 págs.
- OZOMEK, Antón. (2015). Atención básica al cliente. Editorial Elearning. Madrid. ISBN: 978-84-16199-89-1. 374 págs.
- PÉREZ, Vanesa. (2013). Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para Garantizar la excelencia en el servicio. Primera edición. Editorial Ideas Propias. ISBN 978-84-9839-068-1. 104 págs.
- PÉREZ, María. (2014). Control de calidad técnicas y herramientas. Editorial: RC Libros. Madrid. España. ISBN: 9788494180194. 393 págs.
- RESTREPO, Martha. (2015). Kapital Cliente: la rentable gestión de clientes. Colegio de Estudios Superiores de Administración. Bogotá. ISBN: 9789588722825. 278 págs.
- SENDRA, Jessica. (2014). Manejo de herramientas. Técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia: Comunicación efectiva con personas en situación de dependencia, Ideas propias Editorial. ISBN: 8498394600. 228 págs.
- SOLANO, Ernesto. (2017) ¿Cuánta razón tiene el cliente?: manual práctico de servicio al cliente. Editorial UOC. Madrid. ISBN: 1549993739. 250 págs.
- TARÍ, Juan. (2010). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. Primera edición. ISBN: 84-7908-522-3. 302 págs.

15.2. Tesis

- AGÜERO, Lorena. (2014). Estrategia de fidelización de cliente. Universidad de Cantabria. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Tesis. 132 págs.
- BARRA, Ronny. (2016). Análisis de la calidad del servicio en la función ejecutiva del Gobierno Nacional. Escuela Politécnica Nacional. Tesis. 104 págs.
- CASTILLO, Mérida. (2015). Plan de Marketing para la Compañía de carga Liviana Plateaba S.A. de la ciudad De Loja”. Tesis de grado. Loja. 143 págs.
- CHÁVEZ, Vivian. (2011). Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo. Aplicación en la sucursal Ciudad de la Habana sur de la corporación CIMEX, D. Tesis previo a la obtención de maestría. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. 170 págs.
- GIRALDO, W (2017). Aplicación del modelo Iberoamericano de calidad para el reconocimiento de la excelencia en la gestión de una empresa del sector construcción. Universidad Nacional de Ingeniería. Perú.
- FLORES, Alva. (2016) Modelo de Gestión Administrativo para la Cooperativa de Transporte Los Lagos S.A. ubicada en el cantón de Otavalo provincia de Imbabura. Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Empresas y Administración, Facultad de Dirección de Empresas, Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ibarra, 169 págs.
- GONZÁLEZ, Elisa. (2014). Estudio de Aplicación del Modelo EFQM. Universidad de Valladolid. Escuela de Ciencias empresariales. Trabajo fin de grado. 119 págs.
- IRURITA, JULEN Y VILLANUEVA, Pedro. (2012), Sistemas de Gestión de la Calidad. Escuela Técnica Superior De Ingenieros Técnicos. Universidad de Navarra. Tesis. 358 págs.
- MALAVE, María y VÉLEZ, José. (2017). Creación de una compañía de Transporte en la provincia de Manabí. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias administrativas. Tesis de grado. 116 págs.
- MARTÍNEZ, Santiago. (2012). “Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario las Peñitas Poneloya. León- Nicaragua.” Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ing. Turismo. Universidad Autónoma de Nicaragua Unan León. 192 págs.

- MENDOZA, Karen. (2012). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transporte público interprovincial Emtrafesa Sac-Trujillo – 2014. Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de grado. Perú. 109 págs.
- MONTALVÁN, Luciana. (2015). Plan Estratégico para la Compañía de Transporte de Carga Liviana La Libertad periodo 2015-2019. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Tesis de grado. 168 págs.
- MORAN, Gabriel. (2016). “Análisis a la calidad del servicio de Transporte Urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario, Tesis de grado previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas Mención planeación, Dirección de Investigación y Post grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, 79 págs.
- MOROCHO, Michell y PLAZA, Michell. (2016). “Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda.” Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ing. Comercial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 149 págs.
- ORTIZ, Luz. (2012). Estudio de la satisfacción de clientes en el marco de una empresa de transportes terrestre en de la Comunidad Andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú. Facultad de Ciencias administrativas y contables, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito. 166 págs.
- PALACIOS. Dalila. (2015). Análisis del servicio de atención al cliente de la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Cotratudossa en la Ciudad de Cuenca. Universidad de Cuenca. Tesis.156 págs.
- PÉREZ, Gabriela. (2013). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “FLOTA PELILEO”. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas.141 págs.

15.3. Linkografía

- ARRAUT, Luis. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Revista Escuela de Administración de Negocios, [en línea] pp.22-41. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>
- CEPAM, (2013). Manual de atención al cliente. [Abril/ 2013]. [Abril/2019]. Quito. ISBN: 978-9942-9882-6-3. 37 págs.

- HARO, Fernando. CORDOBA, Nelson. CHONG QUI, Tomás. (2016). Modelos de satisfacción. Revista digital Sansana. (16/febrero/2016). Consulta (15/02/2019). Disponible: <file:///C:/Users/user/Downloads/59-273-1-PB.pdf>
- Ley de Compañías. (1999). Codificación 0. Registro Oficial 312. (05/noviembre). Última modificación: (29/diciembre/ 2017). Estado: Vigente. 109 págs.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Ley 0. Registro Oficial 444. (10/mayo/2011). Última modificación: (23/octubre/2018). Estado: Reformado. 65 págs.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. Ley 1. (1996). Registro Oficial Suplemento 398. 07/agosto/2008. Última modificación: 31/diciembre/2014. Estado: Vigente. 66 págs.
- NEBRERA, Jaime. (2013). Introducción a la calidad: Curso de Calidad por Internet – CCI. Especialidad Organización. 34 págs. Disponible: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2012). Decreto N° 1061. Registro oficial suplemento 648. (27/febrero/2012). Última modificación: (14/agosto/2018) Estado: vigente.
- Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. Decreto Ejecutivo 1196 Registro Oficial Suplemento 731 de 25/junio/2012. Última modificación: 13/septiembre/2017. Estado: Vigente. 97 págs.
- ASOCIACIÓN PLAN REGIONAL, RPA. (Junio/2016). La Importancia Del Transporte de Carga. 28 págs., disponible: <http://library.rpa.org/pdf/Why-Goods-Movement-Matters-SPA.pdf>.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS. (Marzo/2016). Anuario de Estadísticas de transporte. Quito. 94 págs.
- LÓPEZ, M. (Septiembre/ 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: un pilar en la gestión empresarial. Instituto Tecnológico de Sonora. Revista del departamento de contaduría y finanzas. N. 82. Recuperado (07/12/2018). Disponible: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- MARCELINO, M. RAMÍREZ. D. (2014). Administración de la calidad: nuevas perspectivas, Grupo Editorial Patria, México. Primera edición. 180 p. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3227569>.

15.4. Revistas

- BERDUGO Carmen, Barbosa Rodrigo, Prada Lina. (Enero/2016), Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. Revista Scielo. Vol. 6. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado (Diciembre/2018), 221 págs.
- CADENA J. VEGA A. REAL I. y VÁSQUEZ J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora. México. Revista Actualidad y Nuevas Tendencias. Universidad de Carabobo. Vol. 17. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>. 60 págs.
- CUVI, Nicolás. GUIJARRO, David. (2016). Una trayectoria hacia la insustentabilidad? La movilidad terrestre en la isla Santa Cruz, Galápagos. Revista Transporte y Territorio. Núm. 15. Universidad de Buenos Aires. Argentina. 240 págs.
- GALLARDO Amanda, REYNALDÓS Katiuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. (Octubre/2014). Revista Electrónica trimestral de enfermería, N. 36. Chile. Recuperado (Diciembre/2018). 363 págs.
- GARCÍA, Arminda. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente Telos Revista. Vol. 18, Núm. 3. septiembre-diciembre. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo. Venezuela. 398 págs.
- VILLEGAS, Félix. (2014). Revista Ciencia UNEMI. Vol. 11. [Junio/ 2014]. [Abril/ 2019]. 121 p. ISBN: 1390-4272. 16.

16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del tutor



1. DATOS PERSONALES

Nombres	Henry Bolívar
Apellidos	Espinoza Briones
Lugar de nacimiento	Guayaquil, 6 de Abril de 1976
Cédula de Identidad	170679546-3
Estado Civil	Casado
Dirección Domiciliaria	Ciudad de Quevedo, calle F-2 y Walter Andrade
Teléfonos	05 - 2750679 - 0996717072
Email	henrygrow2006@yahoo.com

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Academia Naval Guayaquil (Guayaquil)
Secundarios	Nicolás Infante Díaz (Quevedo) Aguirre Abad (Guayaquil)
Superiores	Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Post- Grado	Magister MBA Administración de Empresas. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Anexo 2. Hoja de vida investigadora



1. DATOS PERSONALES

Nombres	Clara Marisol
Apellidos	Chigüe Cunuhay
Lugar de nacimiento	La Maná, 22 de Diciembre de 1992
Cédula de Identidad	050392512-5
Estado Civil	Casada
Dirección Domiciliaria	Venezuela y 27 de julio
Teléfonos	0967548338
Email	clara.chigue5@utc.edu.ec

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Fiscal “Consejo Provincial de Cotopaxi”
Secundarios	Instituto Tecnológico Superior La Maná
Superior	Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 3. Hoja de vida investigadora



1. DATOS PERSONALES

Nombres	Liseth Mireya
Apellidos	Suarez Masapanta
Lugar de nacimiento	Sigchos, 14 de Septiembre de 1991
Cédula de Identidad	050336337-6
Estado Civil	Soltera
Dirección Domiciliaria	Pucayacu Barrio San Camilo
Teléfonos	0959876617
Email	suarez_lis@hotmail.com

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Fiscal Mixta “Brasil
Secundarios	Unidad Educativa “Rafael Vásquez Gómez”
Superior	Instituto Tecnológico Superior “Mayor Pedro Trasversari” (Tecnología)

Anexo 4. Formato entrevista aplicada a los directivos de las camionetas de transporte de carga liviana del cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

Estimado entrevistado solicitamos de la manera más comedida se digne a responder el siguiente cuestionario con la mayor fidelidad posible. Las investigadoras nos comprometemos a guardar la mayor confidencialidad y prudencia en el mismo de la misma.

Entrevistado:.....

Cargo:

1. Datos informativos de la Cooperativa o Compañía

Razón social de la Cooperativa/Cía.			
Dirección:			
Tiempo de funcionamiento:	de	Cantidad de socios/accionistas inicio:	
Teléfono:		Cantidad de socios/accionistas actualidad:	
Email:		Cargo ejercido:	

2. Datos informativos del directivo

2.1. Nivel de formación académica.

Primaria	()	Tipo de licencia que posee:	
Secundaria	()	Licencia tipo A1	()
Tercer nivel	()	Licencia Tipo C	()
Cuarto nivel	()	Licencia Tipo D	()
Otro	()	Otros	()

2.2. Estado civil:

Soltero	()
Casado	()
Unión libre	()
Viudo	()
Otros	()

3. Calidad de servicio

3.1. ¿Se efectúan capacitaciones continuas dirigidas a los socios en caso de ser positiva la respuesta mencione la frecuencia y temas de las capacitaciones?

Si () No ()

Frecuencia

Temas de las capacitaciones

Mensual	()	Atención al cliente	()
Trimestral	()	Relaciones Humanas	()
Semestral	()	Educación Vial	()
Anual	()	Mecánica	()

3.2. Se efectúan reuniones con los socios, mencione la frecuencia

Si () No ()

Frecuencia

Semanal ()
Quincenal ()
Mensual ()
Bimestral ()

3.3. ¿Mencione cuál es la cantidad de días y horas laboradas por los socios?

Cantidad.....Días por semana. Horas diarias promedio:...

3.3.1. ¿La compañía limita el tiempo de horas laboradas por el socio?

Si () No ()

3.4. ¿Se han definido de manera documental las rutas y tarifas para los diversos destinos que recorren las unidades?

Si () No ()

3.4.1. ¿Se observa el cumplimiento de la misma?

Si () No ()

3.4. ¿Se efectúan evaluaciones continuas sobre el desempeño del socio, en qué áreas?

Si () No ()

Aspectos evaluados

Pericia para conducir ()
Trato hacia a los usuarios ()
Estado de la unidad vehicular ()
Cumplimiento de las rutas ()

3.5. ¿Se ha diseñado un uniforme para los socios de la compañía o cooperativa?

Si () No ()

3.5.1. ¿Se cerciora que se dé cumplimiento al uso del mismo?

Si () No ()

3.6. ¿Se efectúan actividades para la integración de los socios?

Si () No ()

Tipos de actividades

- Encuentros deportivos ()
- Reuniones sociales ()
- Giras turísticas ()
- Ninguno ()
- Otro ()

3.7. ¿Los socios poseen un seguro que resguarde la integridad de la unidad vehicular y usuarios?

Si () No ()

Tipos de seguros

- SPPAT ()
- SOAT ()
- Ninguno ()
- Otro ()

3.7.1. ¿Todos los socios mantiene al día con los pagos de las pólizas de los seguros?

Si () No ()

% de cumplimiento:

- 25% ()
- 50% ()
- 75% ()
- 100% ()

4. Nivel de satisfacción del cliente:

4.1. Clientes

4.1.1. ¿Se ha impartido capacitaciones sobre atención al cliente a los socios?

Si () No ()

4.1. 2. ¿Existe una persona encargada que vele por el buen trato de los choferes hacía los usuarios?

Si () No ()

Persona encargada:.....

4.1. 3. ¿Existe políticas definidas para el trato de los socios hacia los usuarios?

Si () No ()

4.1.4. ¿Se ha definido un código de sanciones para los socios en caso de incumplimiento hacia el trato a los usuarios?

Si () No ()

4.1.4.1. ¿Se da cumplimiento al mismo?

Si () No ()

4.2. Carga y descarga

4.2.1. ¿Existe una normativa que regule la capacidad de carga de las unidades vehiculares?

Si No

4.2.2. ¿Se exige el uso de las carpas para resguardar la integridad de los pasajeros y las cargas?

Si No

4.2.3. ¿Los choferes muestran disposición para prestar su ayuda para cargar y descargar?

Si No

4.3. Destino y llegada

4.3.1. ¿En la compañía o cooperativa se ha enfatizado en hacer una revisión continua de las puertas y compuertas para asegurar que los pasajeros y las cargas lleguen en un buen estado a su destino?

Si No

4.3.2. ¿Al momento de efectuar las paradas los choferes se cercioran que los pasajeros se encuentren a buen recaudo para continuar con su marcha?

Si No

4.3.3. ¿La Compañía o cooperativas ha tenido quejas de los usuarios porque su carga no han llegado en buen estado?

Siempre A veces Nunca

Gracias por su atención

Anexo 5. Formato de las encuesta dirigido a los socios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TEMA: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”

Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio que prestan las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

Estimado Sr/ a solicitamos de la manera más comedida se digne a responder el siguiente cuestionario con la mayor fidelidad posible. Las investigadoras nos comprometemos a guardar la mayor confidencialidad y prudencia en el mismo de la misma.

1. Información general:

1.1.Compañía o cooperativa que pertenece:		1.2. Tiempo como socio:	
Compañía Tres de Junio S.A	()	Menos de 5 años	()
Compañía Coca Mixtri S.A,	()	De 6 a 10 años	()
Cooperativa 19 de Mayo S.A	()	De 15 a 20años	()
Cooperativa San Vicente S.A	()	Màs de 20 años	()
		Especifique.	

1.3.Nivel de formación académica:		1.4. Tipo de licencia que posee	
Primaria	()	Licencia Tipo A1	()
Secundaria	()	Licencia Tipo C	()
Universitaria	()	Licencia Tipo D	()
Cuarto nivel	()	Otros	()
		Especifique.....	

1.5.Estado civil:		1.6. Numero de cargas familiares	
Soltero	()	De 1 a 3	()
Unión libre	()	De 4 a 6	()
Casado	()	De 7 a 10	()
Divorciado	()	Ninguna	()
		Especifique.....	

1.7. ¿Es usted quién labora como chofer de la camioneta que posee en la compañía/cooperativa?

Si () No ()

1.8. Mencione los días y las horas laboradas en la compañía/cooperativa como chofer?

Lunes a viernes	()	Horas laboradas al día	()
De lunes a sábado	()	Menos de 2 horas	()
De lunes a domingo	()	De 3 a 5 horas	()
sábados y domingos	()	De 5 a 8 horas	()
Otros	()	Màs de 8 horas	()
Especifique	()	Especifique	

2. Calidad de servicio

2.1. ¿Cuál es el tiempo de experiencia que posee como chofer profesional?

Menos de un año	()
De 2 a 5 años	()
Más de 5 años	()

2.2. ¿Su vehículo posee algún tipo de seguro?

SPPAT	()
Seguro privado	()

2.3. ¿De qué año de fabricación es su unidad vehicular?

Menos del año 2014	()	Del año 2017	()
Del año 2015	()	Del año 2018	()
Del año 2016	()	Del año 2019	()

2.4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la compañía/ cooperativa? En caso de ser positiva mencione la frecuencia.

Si	()	Frecuencia:	()
No	()	Mensual	()
Desconoce	()	Semestral	()
		Anual	()
		Ninguno	()
		Otros	()
		Especifique	

2.5. ¿En qué áreas ha recibido las capacitaciones?

Leyes de Tránsito	()
Relaciones Humanas	()
Atención al cliente	()
Ninguno	()
Otros.....	

2.6.¿Cómo considera el estado de la infraestructura de su unidad vehicular?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

En mal estado ()

2.7.¿Posee un programa de mantenimiento preventivo para su unidad vehicular, mencione la frecuencia?

Si () **Frecuencia:** ()

No () Diario ()

Desconoce () Semanal ()

Quincenal ()

Otros ()

Especifique

2.8.¿Se han presentado fallas mecánicas en el último mes?

Si ()

No ()

2.9.¿Qué tipo de falla mecánica se ha presentado su vehículo al efectuar sus labores diarias?

Hidráulica ()

Eléctrica ()

Estructural ()

Otros..... ()

2.10. ¿Con qué frecuencia efectúa la limpieza integral de su unidad vehicular?

Diario ()

Semanal ()

Mensual ()

Otros..... ()

2.11. Preguntas generales sobre la calidad de servicio

	1=Excelente	2= Buena	3= Regular	4=Mala				
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN		ESTADO					
	SI	No	1	2	3	4		
¿Su camioneta posee carpa?								
¿Los neumáticos se encuentran en buen estado?								
¿Posee aire acondicionado?								
¿Se efectúa una limpieza diaria de la unidad vehicular?								
¿Se preocupa por mantener en óptimo estado la pintura de su camioneta?								
¿Los vehículos cuentan con las respectivas luces y retrovisores en buen estado?								
¿Posee un botiquín de primeros auxilios?								
¿Posee un extintor de incendio en su camioneta?								
¿Lleva consigo su caja de herramientas?								
¿Dispone siempre de una llanta de refacción en su camioneta?								
¿Los asientos se encuentran en buen estado?								
¿Efectúa los cambios de aceite en el plazo establecido?								

Anexo 6. Formato de encuesta dirigida a los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná,



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TEMA:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”

Objetivo: Determinar el nivel actual de la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná.

Estimado Sr/ a solicitamos de la manera más comedida se digne a responder el siguiente cuestionario con la mayor fidelidad posible. Las investigadoras nos comprometemos a guardar la mayor confidencialidad y prudencia en el mismo de la misma

1. Datos informativos:

Estado civil:

Soltero ()
Unión libre ()
Casado ()
Divorciado ()

Edad:

Menos de 18 años ()
De 19 a 25 años ()
De 26 a 30 años ()
De 31 a 40 años ()
Más de 40 años ()

Sector hacia donde viaja:

Vía a Pucayacu ()
Vía San Pablo de Maldonado ()
Vía Manguilas ()
Vía Tres Coronas ()
Vía Bella Jungla ()

Modo de uso más frecuente:

Carga ()
Pasajero ()
Ambos ()

2.1. Calidad de servicio:

2.1.1. ¿Cuál de las siguientes compañías/cooperativas prefiere con mayor frecuencia?

Compañía o cooperativa

Compañía Tres de Junio S.A ()
Compañía Coca Mixtri S.A, ()
Cooperativa 19 de Mayo S.A ()

Frecuencia

Diario ()
Semanal ()
Quincenal ()

Nunca ()

5.2. ¿Los conductores muestran conocimiento de las rutas y lugares para brindar el servicio de transporte de carga liviana?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5.3. ¿Conduce con prudencia, respetando las normas de tránsito?

Si ()

No ()

6. Datos generales de la calidad de servicio

De los siguientes ítems responda acorde a la siguiente ponderación

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
1=Excelente				
2= Buena				
3= Regular				
4=Mala				
Infraestructura del vehículo				
¿Estado de la carrocería?				
¿Imagen de la unidad vehicular?				
¿El estado de los neumáticos es?				
¿Posee aire acondicionado?				
¿La limpieza general de la unidad vehicular es?				
¿Ofrecer seguridad para transportar su carga?				
¿Mantiene todas las luces en buen estado?				
Trato del chofer				
¿La presentación personal del chofer es adecuada?				
¿El trato de los choferes hacia los pasajeros es?				
¿La capacidad de resolución de problemas del chofer?				
¿El chofer conduce con prudencia, respetando las normas de tránsito?				
¿Se respetan la capacidad máxima de carga de transporte o pasajeros?				
¿Cómo calificaría el cumplimiento de los horarios establecidos?				
¿Cómo calificaría el cumplimiento de las rutas establecidas?				
¿Cómo calificaría el cumplimiento de las tarifas de pago establecidas?				
¿El tiempo de espera es?				
¿Cómo calificaría la rapidez del servicio?				
¿En general cómo calificaría la calidad del servicio?				

6. ¿De manera general cómo calificaría su nivel de satisfacción sobre la calidad de servicio ofrecida por las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná?

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Anexo 7. Extracto Reglamento de la Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial vigente en el Ecuador

1. Para vehículos livianos, motocicletas y similares:

Tipo de vía	Límite máximo	Rango moderado (Art. 142.g de la Ley)	Fuera del rango moderado (Art. 145.e de la Ley)
Urbana	50 Km/h	>50 Km/h - <60 Km/h	>60 Km/h
Perimetral	90 Km/h	>90 Km/h - <120 Km/h	> 120 Km/h
Rectas en carreteras	100 Km/h	>100 Km/h - <135 Km/h	> 135 Km/h
Curvas en carreteras	60 Km/h	>60 Km/h - <75 Km/h	> 75 Km/h

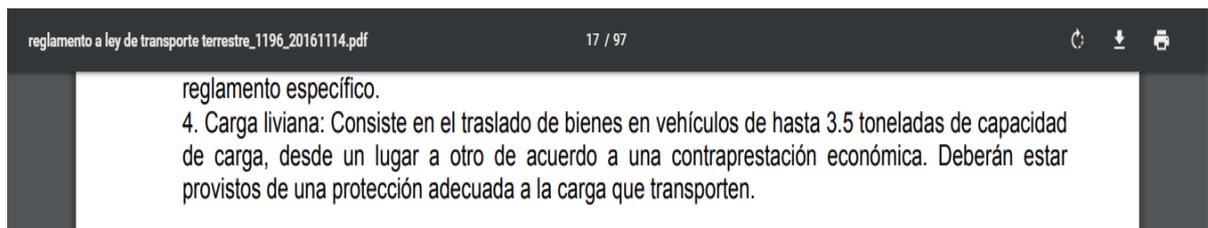
2. Para vehículos de transporte público de pasajeros:

Tipo de vía	Límite máximo	Rango moderado (Art. 142.g de la Ley)	Fuera del rango moderado (Art. 145.e de la Ley)
Urbana	40 Km/h	>40 Km/h - <50 Km/h	>50 Km/h
Perimetral	70 Km/h	>70 Km/h - <100 Km/h	> 100 Km/h
Rectas en Carreteras	90 Km/h	>90 Km/h - <115 Km/h	> 115 Km/h
Curvas en carreteras	50 Km/h	>50 Km/h - <65 Km/h	> 65 Km/h

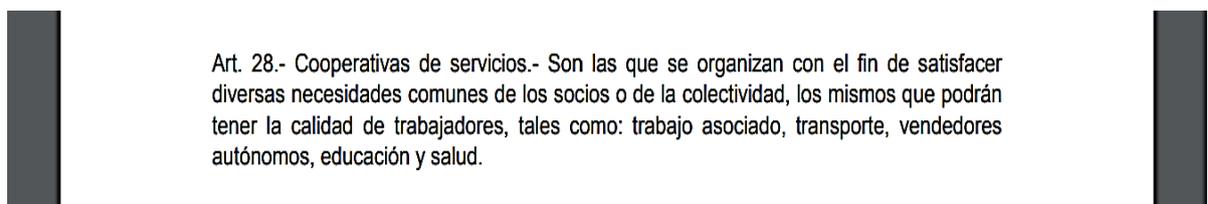
3. Para vehículos de transporte de carga:

Tipo de vía	Límite máximo	Rango moderado (Art. 142.g de la Ley)	Fuera del rango moderado (Art. 145.e de la Ley)
Urbana	40 Km/h	>40 Km/h - <50 Km/h	>50 Km/h
Perimetral	70 Km/h	>70 Km/h - <95 Km/h	> 95 Km/h
Rectas en Carreteras	70 Km/h	>70 Km/h - <100 Km/h	> 100 Km/h
Curvas en carreteras	40 Km/h	>40 Km/h - <60 Km/h	> 60 Km/h

Anexo 8. Extracto del art. 62 inciso 4 del Reglamento de la LOTTTSV: carga liviana

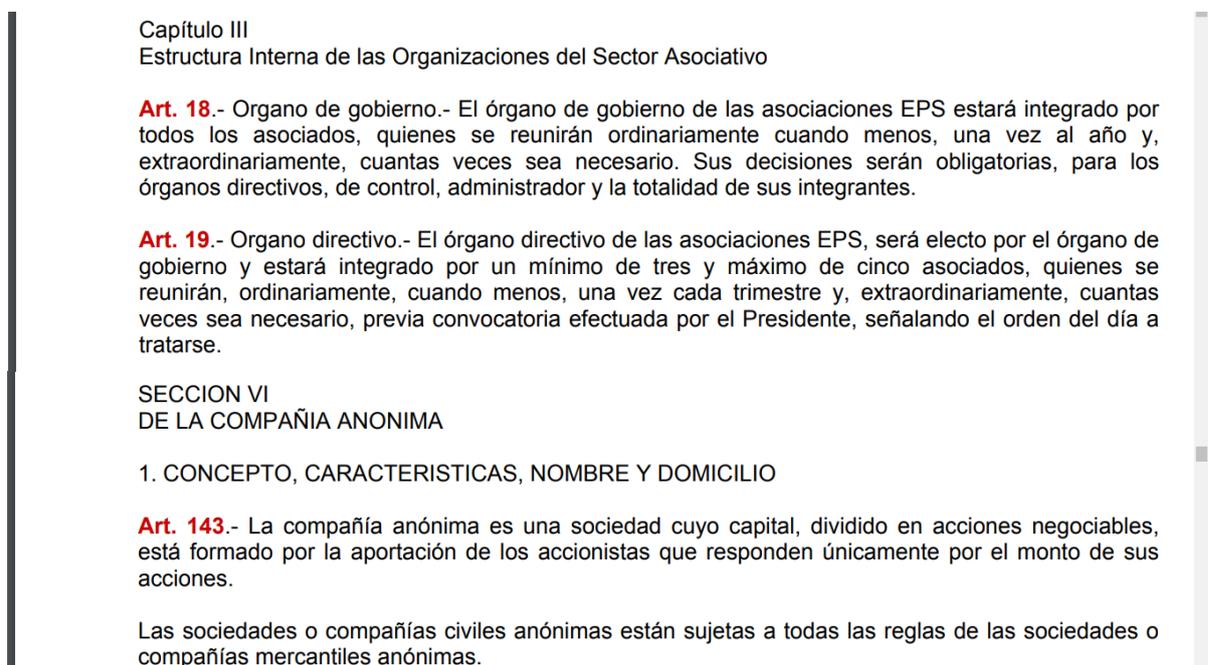


Extracto del art. 28 de la Ley de Economía Popular y Solidaria



Extracto del Reglamento a la LOEPS: Art. 18 y 19 Estructura interna de las asociaciones.

Extracto de la Ley de Economía Popular y Solidaria: De la compañía anónima Art. 143



Extracto del Reglamento a la LOEPS. Art. 7.

Art. 7.- Requisitos cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.

Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:

1. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
2. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 50.000 hasta 100.000 habitantes, cuarenta socios y un monto mínimo equivalente a ciento sesenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
3. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 100.000 habitantes sesenta socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;

Extracto del Reglamento a LOTTTSV. Art. 53

TITULO II DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPITULO I DE LA CONSTITUCION DE COMPAÑIAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 53.- Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT. El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente.

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la ANT.

Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar W

Anexo 9. Evidencia de trabajo de campo



Fuente: Entrevista al Licdo. Raúl Guaygua gerente de la compañía Cocamixtri.



Fuente: Entrevista a la Ing. Mariela Herrera gerente de la cooperativa 19 de Mayo



Fuente: Encuesta dirigida a un socio de la cooperativa 19 de Mayo



Fuente: Encuesta dirigida al cliente



Fuente: Entrevista dirigida a la gerente de la Cooperativa San Vicente



Fuente: Encuesta dirigida al socio de la Cooperativa San Vicente



Fuente: Encuesta dirigida al socio de la Compañía Tres de Junio S.A



Fuente: Encuesta dirigida al cliente