



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

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTES EN TRICIMOTOS 19 DE MAYO S.A DEL CANTÓN LA
MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”**

Proyecto investigativo presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros Comerciales.

Autores:

Lozada Lara Natalia Abigaíl

Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo

Tutor:

Ing. M. Sc. Martínez Ortiz Fabián Xavier

LA MANÁ – ECUADOR
SEPTIEMBRE-2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Lozada Lara Natalia Abigaíl y Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo declaramos ser los autores del proyecto de investigación: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TRICIMOTOS 19 DE MAYO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”, siendo el Ing. M. Sc. Martínez Ortiz Fabián Xavier director del trabajo investigativo; 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 trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Lozada Lara Natalia Abigaíl
C. I: 050405587-2



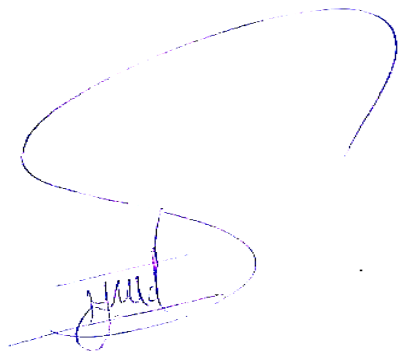
Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo
C. I: 050392363-3

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de director del Trabajo de Investigación sobre el título: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TRICIMOTOS 19 DE MAYO S. A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”, de Lozada Lara Natalia Abigaíl y Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos 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, septiembre del 2020

El director:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fabian', is written over a large, stylized blue scribble that resembles a large letter 'S' or a similar shape.

Ing. M. Sc. Fabian Xavier Martínez Ortiz
C. I: 160050885-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el 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 los postulantes: Lozada Lara Natalia Abigaíl y Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo con el título del proyecto de investigación **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TRICIMOTOS 19 DE MAYO S. A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

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

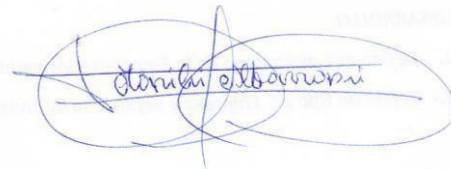
La Maná, septiembre del 2020

Para constancia firman:

Atentamente



Ing. Mg. Sc. Neoval José Villegas Barros
C. C. 1202437669
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Mg. Sc. Marilin Vanessa Albarrasin Reinoso
C. C. 1719715375
LECTOR 2



Ing. Mg. Sc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano
C. C. 1712317195
Lector 3 (Secretario)

AGRADECIMIENTO

Hago constar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a los docentes que compartieron sus conocimientos en el transcurso de la etapa académica, especialmente al Director de Proyecto.

Hugo

Agradezco a Dios por la sabiduría e inteligencia que me ha dado, a mi madre por su apoyo y fortaleza económica y moral, a mis hijas por ser mi fortaleza, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por impartirnos fuentes de sabiduría y enseña y la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de Mayo S.A., por permitirnos realizar nuestro proyecto de titulación.

Natalia

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo está dedicado a mis queridos padres y hermanos, por la motivación y apoyo moral recibidos para lograr este éxito académico.

Hugo

Dedico mi proyecto primeramente a Dios, porque ha estado conmigo cuidándome y guiándome en cada paso que he dado fortaleciéndome para continuar así el futuro, a mi madre quien ha velado por mi bienestar y educación a mis queridas bebes por ser mi fortaleza y apoyo en todo momento, gracias por siempre confiar en mi inteligencia y capacidad.

Natalia

INDICE GENERAL

Título	Pág.
Portada.....	I
Declaratoria de Auditoria.....	Ii
Aval del director de proyecto de investigación.....	Iii
Aprobación de tribunal de titulación.....	Iv
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	Vi
Índice general.....	Vii
Índice de cuadro.....	Xiii
Índice de gráficos	Xv
Índice de figuras.....	xvii
Índice de anexos.....	xviii
Resumen.....	xix
Abstract.....	xx
Aval de traducción.....	Xxi
1. Información general.....	1
2. Descripción del proyecto.....	2
3. Justificación.....	2
4. Beneficiarios del proyecto.....	3
4.1.Beneficiarios directos.....	3
4.2.Beneficiarios indirectos.....	3
5. Problema de la investigación.....	4
5.1.Contextualización macro.....	4
5.2.Contextualización meso.....	5
5.3.Contextualización micro.....	5
5.4.Delimitación espacial, temporal y de contenido.....	6
5.5.Formulación del problema.....	6
6. Objetivos.....	6
6.1.Objetivos generales.....	6
6.2.Objetivos específicos.....	7

7. Objetivos específicos, actividades y metodología.....	8
8. Fundamentación científica.....	9
8.1. Antecedentes investigativos.....	9
8.2. Categorías fundamentales.....	11
8.3. Marco Teórico.....	11
8.3.1. La gestión administrativa.....	11
8.3.1.1. Definición de administración.....	11
8.3.1.2. Importancia de la administración.....	12
8.3.1.3. Necesidades y aspectos de la administración.....	13
8.3.1.4. Administradores.....	14
8.3.1.5. Funciones del administrador.....	15
8.3.1.6. Principios del administrador.....	16
8.3.1.7. Funciones de la administración.....	17
8.3.1.7.1. Planificación.....	17
8.3.1.7.2. Actividades importantes de la planificación.....	18
8.3.1.7.3. Pasos de la planificación.....	19
8.3.1.7.4. Importancia de la planificación.....	19
8.3.1.7.5. Principios de la planificación.....	20
8.3.1.8. Organización.....	21
8.3.1.8.1. Tipos de organización.....	22
8.3.1.8.2. Actividades importantes de la organización.....	22
8.3.1.9. Dirección.....	23
8.3.1.9.1. Actividades importantes de la dirección.....	23
8.3.1.10. Control.....	24
8.3.2. Definición de gestión administrativa.....	24
8.3.2.1. Roles que desempeña el directivo en la administración.....	26
8.3.2.2. Importancia de la gestión administrativa.....	27
8.3.2.3. Funciones de la gestión administrativa.....	28
8.3.2.4. Gestión de procesos.....	28
8.3.2.4.1. Contrato de personal.....	29
8.3.2.5. Activos de los Salvaguardias.....	29
8.3.2.5.1. Relaciones públicas.....	29
8.3.2.5.2. Definir secuencias de trabajo.....	30

8.3.2.5.3. Adquisición de los activos fijos y materiales.....	30
8.3.2.6. Procesos de la gestión administrativa.....	30
8.3.2.6.1. Planeación.....	31
8.3.2.6.2. Organización.....	32
8.3.2.6.3. La gestión del tiempo.....	33
8.3.2.6.4. Evaluación y control de actividades.....	34
8.3.2.7. Modelos de gestión administrativos.....	35
8.3.2.7.1. Importancia del modelo de gestión administrativo.....	36
8.3.2.7.2. Modelos administrativos basados en la calidad total y excelencia.....	37
8.3.2.7.3. Modelo de gestión por resultados o administración por objetivos.....	38
8.3.2.7.3.1. Características.....	38
8.3.2.8. Modelos de gestión por procesos.....	39
8.3.2.8.1. Características.....	39
8.3.3. Calidad de atención al cliente.....	40
8.3.3.1. Definición de calidad de atención a usuarios o clientes.....	41
8.3.3.2. Tipos de clientes.....	42
8.3.4. Calidad de los servicios.....	42
8.3.4.1. Definición de calidad.....	43
8.3.4.2. Enfoques de calidad.....	44
8.3.4.2.1. Calidad como ajuste a las especificaciones.....	44
8.3.4.2.2. Calidad como satisfacción de las expectativas.....	45
8.3.4.2.3. Calidad como valor agregado.....	45
8.3.4.3. Definición de servicios.....	46
8.3.4.4. Calidad de los servicios.....	46
8.3.4.5. Tipos de servicios.....	47
8.3.5. Elementos o factores de la calidad de atención.....	48
8.3.5.1. Elementos/funciones de atención al cliente.....	48
8.3.5.2. Importancia de la calidad de atención en las empresas.....	49
8.3.5.3. Estrategias para medir la calidad de atención.....	50
8.3.6. Estrategias del servicio.....	51
8.3.7. Definición de satisfacción de los usuarios o clientes.....	51

8.3.7.1. Elementos o factores que inciden en la satisfacción de los clientes.....	52
8.3.8. Normas de calidad en el servicio.....	53
8.3.9. Importancia de que un cliente se encuentre satisfecho.....	54
8.3.9.1. Estrategias para medir el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes.....	54
8.3.10. Compañías de transporte de Tricimotos.....	55
8.3.10.1. Fundamentos legales de las compañías de Tricimotos.....	55
8.3.10.2. Importancia del servicio de transporte.....	56
8.3.10.2.1. Servicio de transporte de moto taxis.....	57
8.3.10.3. Calidad de servicios de transporte.....	57
9. Preguntas científicas.....	58
10. Metodologías y diseño experimental.....	58
10.1. Tipos de proyectos.....	58
10.1.1. Investigación bibliográfica.....	58
10.1.2. Investigación formativa.....	58
10.1.3. Investigación descriptiva.....	59
10.1.4. Investigación de campo.....	59
10.2. Métodos de investigación.....	59
10.2.1. Método deductivo.....	59
10.2.2. Método analítico.....	59
10.3. Técnicas de investigación utilizadas.....	60
10.3.1. La encuesta.....	60
10.4. Instrumentos de recolección de datos.....	60
10.5. Población y muestra.....	61
11. Resultados y discusión.....	63
11.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los directivos y al personal que labora en la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.....	63
11.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de transporte en Tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.....	83
11.3. Conclusión y Recomendación.....	98
11.3.1. Conclusiones.....	98

11.3.2. Recomendaciones.....	99
12. Diseños de la propuesta.....	100
12.1. Datos informativos.....	100
12.2. Justificación.....	100
12.3. Objetivos.....	101
12.3.1. Objetivo general.....	101
12.3.2. Objetivos específicos.....	101
12.4. Aplicación de la propuesta.....	102
12.4.1. Matriz FODA.....	102
12.4.2. Triada estructural.....	103
12.4.2.1. Misión.....	103
12.4.2.2. Visión.....	103
12.4.2.3. Valores institucionales.....	103
12.4.3. Organigrama estructural funcional.....	103
12.4.4. Manual de funciones por cargos.....	105
12.4.4.1. Directiva.....	105
12.4.4.1.1. Junta general de los socios.....	105
12.4.4.1.2. Presidente.....	106
12.4.4.1.3. Gerente.....	106
12.4.4.2. Administración.....	107
12.4.4.2.1. Secretaria.....	107
12.4.4.2.2. Asesor legal.....	107
12.4.4.2.3. Contador.....	108
12.4.5. Aspectos claves sugeridos para mejorar la calidad de servicios al cliente.....	109
12.4.5.1. Enfoque al cliente.....	109
12.4.5.2. Participación del personal de la compañía.....	109
12.4.5.3. Enfoque de los procesos.....	110
12.4.5.4. Mejora continua.....	110
12.5. Contestación a la implementación de la propuesta del manual de funciones y procedimientos administrativos.....	111
12.6. Resultados de las encuestas aplicadas para evaluar los cambios logrados en la calidad de los servicios que brinda la Compañía de	

Transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a., del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.....	113
12.6.1. Encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de transporte de la compañía.....	113
13. Impactos sociales, administrativos y económicos.....	123
13.1. Impacto social.....	123
13.2. Impacto administrativo.....	123
13.3. Impacto económico.....	123
14. Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	124
15. Conclusión y recomendación.....	125
15.1. Conclusiones.....	125
15.2. Recomendaciones.....	125
16. Bibliografía.....	126
17. Anexos.....	133

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	8
2	Personal administrativo y socios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná.....	61
3	Usuarios del servicio de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.....	61
4	Gestión Administrativa.....	63
5	Gestión administrativa para el buen desarrollo de la compañía.....	64
6	Manual de gestión administrativa.....	65
7	Misión, visión, objetivos, políticas, valores.....	66
8	Rendición de cuentas administrativas.....	67
9	Seminarios de capacitaciones a los accionistas.....	68
10	Sistema de comunicación.....	69
11	Actividades administrativas.....	70
12	Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades.....	71
13	Elaboración de planes para procesos de revisión y mantenimiento de las Tricimotos.....	72
14	Presupuesto anual de gastos e inversiones.....	73
15	Plan de desarrollo institucional.....	74
16	Estructura de un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para beneficio de los socios.....	75
17	Instructivos, normativos y reglamentos.....	76
18	Área dedicada a las actividades contables y registro de información.....	77
19	Desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización.....	78
20	Convenios inter-institucionales.....	79
21	Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades.....	80
22	Procesos de evaluación y realimentación.....	81
23	Seguridad y confianza en su integridad.....	82

24	Atención que brinda el personal de la Compañía de tricimotos.....	83
25	Los conductores de tricimotos.....	84
26	Trato, amabilidad y cortesía de los conductores.....	85
27	Vestimenta y el nivel de aseo de los conductores.....	86
28	Conductores de las Tricimotos conocen la ciudad.....	87
29	Trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad.....	88
30	Normas de tránsito.....	89
31	Conductores brindan servicios adecuados.....	90
32	Conductores debidamente capacitados para actuar en accidentes leves ...	91
33	Respeto y solidaridad entre conductores.....	92
34	Medios de transportes utilizados por los socios.....	93
35	Accesorios necesarios para poder mitigar posibles accidentes controlables.....	94
36	La transportación cumple con los requerimientos básicos para su operatividad.....	95
37	Los vehículos pasan las respectivas revisiones técnicas.....	96
38	Medios de transporte están provistos con los medios de comunicación.....	97
39	Matriz FODA de la compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A., del Cantón La Maná.....	102
40	Personal directivo y operativo de la compañía.....	113
41	Requerimientos y necesidades de los usuarios.....	114
42	Reclamos y sugerencias de los usuarios.....	115
43	Orientación adecuada y cuidado necesario del transporte.....	116
44	Confianza y seguridad.....	117
45	Directivos de la compañía otorgan indemnización.....	118
46	Plan seguro de accidentes.....	119
47	Medios de transporte (Tricimotos).....	120
48	Distintivos de control y medios de comunicación.....	121
49	Distintivos de la compañía y vestimenta de los conductores.....	122
50	Presupuesto para el desarrollo del proyecto	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Gestión Administrativa.....	63
2	Gestión administrativa para el buen desarrollo de la compañía.....	64
3	Manual de gestión administrativa.....	65
4	Misión, visión, objetivos, políticas, valores.....	66
5	Rendición de cuentas administrativas.....	67
6	Seminarios de capacitaciones a los accionistas.....	68
7	Sistema de comunicación.....	69
8	Actividades administrativas.....	70
9	Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades.....	71
10	Elaboración de planes para procesos de revisión y mantenimiento de las Tricimotos.....	72
11	Presupuesto anual de gastos e inversiones.....	73
12	Plan de desarrollo institucional.....	74
13	Estructura de un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para beneficio de los socios.....	75
14	Instructivos, normativos y reglamentos.....	76
15	Área dedicada a las actividades contables y registro de información.....	77
16	Desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización.....	78
17	Convenios inter-institucionales.....	79
18	Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades.....	80
19	Procesos de evaluación y realimentación.....	81
20	Seguridad y confianza en su integridad.....	82
21	Atención que brinda el personal de la compañía de Tricimotos.....	83
22	Los conductores de las Tricimotos.....	84
23	Trato, amabilidad y cortesía de los conductores.....	85
24	Vestimenta y el nivel de aseo de los conductores.....	86
25	Conductores de las Tricimotos conocen la ciudad.....	87

26	Trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad.....	88
27	Normas de tránsito.....	89
28	Conductores brindan servicios adecuados	90
29	Conductores debidamente capacitados para actuar en accidentes leves.....	91
30	Respeto y solidaridad entre conductores.....	92
31	Medios de transporte utilizados por los socios.....	93
32	Accesorios necesarios para poder mitigar posibles accidentes controlables.....	94
33	La transportación cumple con requerimientos básicos para su operatividad.....	95
34	Los vehículos para las respectivas revisiones técnicas.....	96
35	Medios de transporte están previsto con medios de comunicación.....	97
36	Personal directivo y operativo de la compañía.....	113
37	Requerimientos y necesidades de los usuarios.....	114
38	Reclamos y sugerencias de los usuarios.....	115
39	Orientación adecuada y cuidado necesario del transporte.....	116
40	Confianza y seguridad.....	117
41	Directivos de la compañía otorgan indemnización.....	118
42	Plan seguro de accidentes.....	119
43	Medios de transporte (Tricimotos).....	120
44	Distintivos de control y medios de comunicación.....	121
45	Distintivos de la compañía y vestimenta de los conductores.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Categorías fundamentales.....	11
2	Modelo de la gestión administrativa.....	36
3	Enfoque de la calidad.....	44
4	Organigrama estructural organizacional.....	104

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Currículum del Docente Tutor de la Investigación.....	133
2	Currículum del investigador 1.....	134
3	Currículum del investigador 2.....	135
4	Instrumento para aplicar la encuesta al personal directivo y socios de la compañía.....	136
5	Instrumentos para aplicar la encuesta a los usuarios del servicio de transporte de la compañía.....	140
6	Instrumento para aplicar las encuestas para evaluar los cambios logrados en la calidad de los servicios que brinda la Compañía.....	142
7	Evidencias de las encuestas.....	144



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020.

Autores: Lozada Lara Natalia Abigail

Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad mejorar la Gestión Administrativa de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de Mayo S.A., del Cantón La Maná, para esto se diseñó un Manual de funciones y procedimientos administrativos de la compañía para obtener información real y fidedigna, se utilizó técnicas de investigación como son las encuestas realizadas a los directivos, colaboradores y usuarios de la compañía las mismas que contribuyen para el diagnóstico de la compañía y así colaborar con las falencias como: la falta de un organigrama estructural – funcional de la entidad y la inadecuada administración. Esta investigación aportó significativamente para el mejoramiento del desarrollo de los servicios que oferta la compañía, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es de suma importancia que las compañías se caractericen por el alto nivel en la calidad de servicios que ofertan a los usuarios lamanenses que adquieren sus servicios, tomando en cuenta la consideración de la calidad de los mismos, esto depende de las actitudes que tenga el personal. La calidad se logra a través de todo el proceso de la adquisición de servicios, operación y evaluación de los mismos. Todos estos resultados se adquieren a través de instrumentos para evaluar la calidad de los servicios en los usuarios, operando con una muestra de 154 usuarios a encuestar.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de los servicios, compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
THE MANNA EXTENSION
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

THEME: Administrative management and its impact on the quality of service to users of the transport company in “tricimotos” 19 de mayo S. A. in La Maná canton, Cotopaxi province, 2020.

Authors: Natalia Abigail Lozada Lara
Hugo Marcelo Toaquiza Chitupanta

ABSTRACT

This research aims to improve the administrative management of the Transport Company in “Tricimotos” 19 de Mayo S.A., from La Maná, for this purpose a manual of functions and administrative procedures of the company was designed to obtain real and reliable information, research techniques were used such as surveys conducted to managers, employees and users of the company which contribute to the diagnosis of the company and thus collaborate with the shortcomings such as: the lack of a structural-functional organization chart of the entity and inadequate administration. This research contributed significantly to the improvement of the development of the services offered by the company, since the manual contemplates the organizational structure, the adequate administrative process of the personnel. Companies must be characterized by the high level of quality of services offered to users who purchase their services, taking into account the consideration of the quality of them, this depends on the attitudes of staff. Quality is achieved through the entire process of service acquisition, operation and evaluation. All these results are acquired through instruments to evaluate the quality of services in the users, operating with a sample of 154 users to be surveyed.

Key words: administrative management, service quality, transport company in “tricimotos” 19 de Mayo S. A. from La Maná Canton.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

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 los estudiantes Egresado de la Facultad de Ciencias Administrativa, Lozada Lara Natalia Abigail y Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo, cuyo título versa “Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio A Los Usuarios De La Compañía De Transportes En Tricimotos 19 De Mayo S.A Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, Septiembre del 2020

Atentamente,

MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020.

Propósito de la Investigación: El propósito de esta investigación es conocer en qué medida la gestión administrativa ejercida por los directivos de la organización, incide en la calidad del servicio brindado a los clientes o usuarios de este tipo de transporte. Los resultados que se logró obtener en el proceso de investigación, sirvieron para fortalecer a la organización en aspectos de orden administrativo, tales como: la organización, la planificación, la coordinación, los niveles de comunicación y capacitación de los socios y directivos, para mejorar el servicio ofrecido y alcanzar altos niveles de satisfacción de los clientes. Con esta investigación se pretende, brindar un aporte académico y profesional a las micro empresas de transporte públicos de la localidad, para aportar con alternativas de solución a diferentes problemas que se presentan al interior de estas organizaciones con la finalidad de fortalecer su gestión.

Fecha de inicio: Septiembre de 2019

Fecha de finalización: Septiembre de 2020

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Unidad Académica que auspicia Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Carrera de Ingeniería Comercial

Proyecto de investigación vinculado:

Este proyecto en proceso de investigación está vinculado al Proyecto Macro de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi titulado: “Diseño de una propuesta estratégica para mejorar la percepción final del consumidor a través de la motivación del personal en las empresas comerciales del cantón La Maná.”

Equipo de Trabajo: El equipo está constituido por los siguientes investigadores, los mismos que se detallan a continuación:

Tutor Ing. M. Sc. Martínez Ortiz Fabián Xavier (currículo **anexo 1**)

Investigadores Lozada Lara Natalia Abigaíl (currículo **anexo 2**)

Toaquiza Chitupanta Hugo Marcelo (currículo **anexo 3**)

Área de Conocimiento: De acuerdo a la UNESCO (2017), el proyecto en ejecución se vincula en el área del conocimiento Administración, Negocio y Legislación y a la Sub-área Negocios y Administración.

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo de Toda una Vida: El proyecto de titulación se relaciona con el objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo de Toda Una Vida, bajo el título “La productividad y competitividad de las microempresas para su desarrollo económico” e inspirar la competitividad y productividad para un incremento económico sostenible de manera solidaria y redistributiva. (SENPLADES, 2017, pág. 80).

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La investigación actual examinó la incidencia de la gestión administrativa aplicada por los directivos en la calidad de servicio brindado a los clientes por parte de los socios de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná. Para tal efecto, en el desarrollo de la investigación se aplicó entrevistas a los directivos del gremio, lo que permitió identificar aspectos importantes relacionados con la gestión administrativa que se viene aplicando al interior de la organización.

Además, la metodología de trabajo se realizó encuestas a los socios para conocer aspectos relacionados con la calidad del servicio brindado, así como también, se aplicarán encuestas a los clientes para identificar el grado de satisfacción alcanzado con el servicio recibido. Los resultados que se alcanzó a obtener de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, mediante la aplicación de las técnicas de recolección de la información de fuente primaria, sirvieron para conocer desde el punto de vista científico las debilidades que tiene la organización, y se elaboró una propuesta alternativa que permitió mejorar el proceso administrativo y garantizar la calidad de servicio de transporte ofrecido por la organización para lograr satisfacción en la comunidad.

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, los modelos de gestión administrativa representan un papel muy importante dentro de las funciones que realiza una empresa, debido a la utilización de técnicas que ayuden a facilitar de forma eficiente y oportuna el desarrollo de las mismas, las cuales se verán reflejadas en la satisfacción total y fidelidad de los clientes hacia las empresas, permitiendo que la misma se fortalezca ante los diferentes cambios y problemáticas de su entorno. Por consiguiente, se presenta el siguiente trabajo de titulación que lleva como título “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del

servicio a los usuarios de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020.

La importancia de diseñar un modelo de gestión administrativo, tiene como consecuencia el correcto funcionamiento de una organización, permitiendo que se pueda economizar recursos, entregando al cliente un servicio eficiente y adecuado, es decir satisfacer las necesidades y requerimientos en base a un servicio de calidad. Debido al constante crecimiento turístico que se refleja en el cantón, las empresas deben tomar acciones correctivas y solucionar problemas internos, es así como un adecuado modelo de gestión administrativo permitirá dejar un precedente para que futuras organizaciones con problemas similares, puedan solucionarlos con mayor facilidad, ya que el beneficio es mutuo, tanto para el cliente, como para la organización objeto de estudio.

El propósito de este proyecto de investigación es que identificar las debilidades que presenta la organización en referencia a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio brindado a la comunidad lamanense, para elaborar una propuesta alternativa de mejoramiento de los procesos administrativos, que, al ser puestos en práctica al interior de la organización, se podrá lograr mejores decisiones y alcanzar resultados óptimos en la institución. Razones por demás permiten justificar la investigación y además porque es un proyecto que cuenta con el apoyo de los directivos de la compañía y se cuenta con el equipo técnico altamente capacitado en procesos de investigación científica.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos

- compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná
- 83 socios-propietarios de Tricimotos.
- Los usuarios de Tricimotos

4.2. Beneficiarios indirectos

- Empresas proveedoras de materiales e insumos para triciclos
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná

- Policía Nacional
- Sistema de Rentas Internas (SRI)

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Contextualización macro

Dentro de una ciudad el transporte es uno de los temas más difíciles de gestionar; a diferencia de otros factores, se sostiene además que el transporte no mejora con el desempeño económico, por el contrario es que este empeora; es decir conforme la economía de una ciudad avanza, también lo hace la economía individual de cada persona, esto conlleva a un mayor nivel de congestión vehicular puesto que las personas buscan una mejora en su status social, y esto lo hacen a través de la adquisición de un vehículo (Mendoza, 2014)

Este mismo autor indica que en Managua la tasa de urbanización ha ido incrementando, por lo tanto esto conlleva a un aumento en la demanda del transporte; las ciudades a nivel mundial son un eje fundamental en el desarrollo económico de un país, convirtiendo así al transporte como un componente importante en su desarrollo; sin ir muy lejos tenemos a nuestra ciudad, Chiclayo (a nivel de departamento—como en el enunciado podríamos mencionar al departamento de Lambayeque), que se encuentra ubicada estratégicamente para la actividad económica.

En la ciudad de Madrid-España la calidad no es única y que además es percibida de manera distinta por cada cliente; también nos comenta que de esta calidad dependerá marcar la diferencia en comparación a la competencia, tratando así de dar un valor agregado que capte la atención del cliente, para así poder posicionarse en el mercado. Los más mínimos detalles influyen en la calidad de servicio, ya sea por el trato que percibe el cliente por parte del trabajador, el saludo cordial, al momento que le solicita los datos o al momento que se retira. Ofrecer un servicio de calidad al cliente, es hoy en día el principal objetivo de las organizaciones; las exigencias de éste son cada día más notorias; en las organizaciones privadas ya sea por un producto y/o servicio se exige calidad, buen precio, innovación, etc., mientras que en una organización pública se exige un buen

servicio, un trato amable, soluciones a los problemas presentados; son tan engorrosos los procesos en las instituciones públicas de nuestro país que la incomodidad se ve reflejada en los usuarios generando así una mala imagen de la institución. (Martínez, 2014)

En definitiva, el cliente es quien define las expectativas sobre el servicio que recibirá, actualmente el cliente es más exigente, busca un producto que logre satisfacer sus necesidades, pero sin embargo también busca que sea de buena calidad, no paga un monto alto por un servicio que considere malo y mucho menos, pagará poco por un servicio que pueda considerar excelente. (Ros, 2014)

5.2. Contextualización meso

El uso de las Tricimotos ha crecido de forma considerable y con especial énfasis en ciudades latinoamericanas, este modo de transporte proporciona grandes aportes a la movilidad del usuario dentro del sistema de transporte público de pasajeros, sin embargo, también posee importantes inconvenientes incluyendo mayor riesgo de accidentes de tránsito, calidad de servicio y enfermedades tanto para choferes como para los usuarios. El Ecuador no es la excepción y las Tricimotos presentan desde algún tiempo una alternativa de transporte público importante en varias ciudades del país; su regulación lo denota como un modo de transporte que complementa al sistema de transporte público de pasajeros urbanos que en la mayor parte de ciudades está representada por sistema de buses, esta regulación se ha dado en los últimos años y su proceso se evidenció gran presión por parte de los dueños de compañías como de los potenciales usuarios. (Hagen, Pardo y Valente, 2016)

5.3. Contextualización micro

La compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, es una compañía de transporte público legalmente constituida, por lo que cuenta con los respectivos estatutos legalmente registrados, y los que delimitan su estructura organizativa y funcional y forma de gobierno al interior de la organización. Actualmente cuenta con un total de 83 socios activos y con un número igual de unidades de transporte público, con aproximadamente 10 años de servicio en la localidad, brindando servicio de transporte de pasajeros a nivel cantonal en horarios de trabajo diario de 7h00 hasta las

19h00, atendiendo aproximadamente un promedio de 110 a 120 clientes por día y por cada unidad de trabajo, con ingresos promedios de 40 dólares diarios por cada unidad de trabajo.

Esta organización, como toda estructura organizativa cuenta con ciertas debilidades de orden administrativo, que se ven afectadas en la toma de decisiones que se adoptan y en la débil gestión en procesos de capacitación de sus asociados, que se ven reflejados en el tipo de servicio que brindan a la comunidad, no generando altos niveles de satisfacción en los clientes.

5.4. Delimitación espacial, temporal y de contenido

La problemática identificada al interior de la organización, conlleva al estudio del problema, mediante el desarrollo de la presente investigación, la misma que se desarrolló en cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, en el periodo comprendido septiembre del 2019 a Agosto del 2020; teniendo como objeto de estudio la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, siendo el campo de acción la gestión administrativa y la calidad de servicios a los usuarios.

5.5. Formulación del problema

¿Con la aplicación de un Manual de Funciones y procedimientos administrativos para compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, se mejoraría la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del transporte?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivos General

El objetivo general de este trabajo es identificar el modelo actual de gestión administrativa y la incidencia en la calidad del servicio a los usuarios, y diseñar una propuesta de intervención mediante un modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

6.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa que aplican los directivos de la compañía y describir los servicios de transporte que ofrece la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
- Identificar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
- Diseñar la triada estratégica, visión, misión y valores de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. para mejorar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción que ofrece la compañía a la comunidad lamanense.
- Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA

Cuadro 1. Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivo	Actividades	Resultado de las actividades	Descripción metodológica
Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa que aplican los directivos de la compañía y describir el servicio de transporte que ofrece la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> *Identificar las principales actividades de la gestión administrativa. *Identificar los puntos críticos (cuellos de botella en los procesos administrativos). *Diseño de los instrumentos de recolección de datos. a. Elaboración de cuestionarios para identificar las características del servicio de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificación de la situación actual de la compañía para conocer sus puntos fuertes y débiles de la gestión administrativa. b. Fortalecimiento de la gestión administrativa en la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná. c. Se cuenta con información sobre las características generales del servicio de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Encuesta a aplicarse a los dirigentes y la junta general de socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná. b. Encuesta a aplicarse a los usuarios del servicio de transporte que ofrece la compañía de transporte en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná. c. Revisión documental sobre características y modelos de gestión administrativas
Identificar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificar la calidad de servicio brindado por los transportistas. b. Establecer la satisfacción de los clientes al recibir el servicio de transportes. c. Diseño del cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Registro de la información relacionada con la calidad de servicio y satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Encuesta a aplicarse a los usuarios o clientes de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
Diseñar la triada estratégica, visión, misión y valores de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. para mejorar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción que ofrece la compañía a la comunidad lamanense.	<ul style="list-style-type: none"> a. Diseño de la misión, visión y valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fortalecimiento de la misión y visión de la compañía. b. Registro de valores diseñados y relacionados con la calidad de servicio que ofrece la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Encuesta a aplicarse a los socios y colaboradores de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S.A., del cantón La Maná.
Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> *Examinar manuales de funciones sobre cada cargo que ofrece la compañía y describir cada una de ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Se cuenta con un modelo de gestión administrativa aplicable a la compañía de transportes en tricimotos. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Encuestas a realizar a los directivos y colaboradores de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los autores

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

8.1. Antecedentes investigativos

Proyecto 1. Gestión administrativa y de servicios de las compañías de transporte de taxis del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi.

El desarrollo del presente proyecto de investigación se ejecutó con el objetivo de proponer un modelo de gestión administrativa y de servicios en beneficio de las compañías de taxis del cantón La Maná, con esto se busca solucionar los problemas administrativos que han venido presentado estas entidades, uno de los principales inconvenientes de las compañías es la inexistencia de un modelo de gestión administrativa que dirija las operaciones desarrolladas por estas empresas, en la investigación se aplicó la metodología de investigación deductiva y analítica, las cuales permitieron describir los hechos administrativos de las compañías de taxis, también se utilizó los tipos de investigación descriptiva y bibliográfica, con esta última se puede entender que la misma proporciona información a la ya existente como las teorías, resultados, instrumentos y técnicas usadas, para la recopilación de información se empleó la entrevista y encuesta las mismas que proporcionaron resultados primordiales para el desarrollo del modelo de gestión, estos datos sirvieron como fuente para realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa de las compañías de taxis, de ello se obtiene, que estas entidades no poseen una planificación estratégica, el personal no es capacitado, además de no contar con una organización adecuada, el servicio prestado por los choferes de taxi es considerado como regular por parte de los usuarios, identificadas las debilidades fue necesario la elaboración de un modelo de gestión administrativa y de servicios que brinde soluciones a los problemas antes mencionados, como referencia se tomó el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management/ Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) el mismo que tiene como propósito el incentivar que la administración de las empresas sea de calidad total y alcanzar la mejora continua, en la parte culminante del proyecto se propone un formato para evaluar la calidad de la gestión administrativa de las compañías de taxis, modelo elaborado bajo los nueve componentes del EFQM, como son: liderazgo, política y estrategia, personal, colaboradores y recursos, procesos, resultados en los

clientes, resultados en el personal, resultados en la sociedad, rendimiento final de la organización. (Carpio Mendoza Cristina y Cruz Peñafiel Denisse, 2016).

Proyecto 2. Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México

El servicio de transporte público en la ciudad de Toluca y su zona metropolitana presenta deficiencias estructurales de organización en los niveles estratégico y táctico, y en consecuencia operativo. En efecto, la política de transporte público urbano y metropolitano es poco clara y pertinente para orientar tanto el crecimiento como la sustentabilidad de la zona urbana y su ámbito metropolitano. Por otro lado, existe una falta de intervención pública para regular la prestación del servicio y para elegir el esquema de regulación que garantice una calidad de servicio aceptable para el conjunto de los actores. La realidad diaria deja de manifiesto las siguientes deficiencias: 1) falta de integración de los servicios entre la zona metropolitana y la zona conurbada; 2) parque vehicular excesivo: alrededor de 2,400 unidades con tasas de ocupación media inferiores a 50% (SIPAT, 2005); 3) operaciones de ascenso y descenso en lugares no permitidos; 4) prácticas de monopolio en la operación de las unidades (guerra del centavo): bloqueo de calles, detención en doble fila, etc.; y 5) forma de conducir inadecuada: exceso de velocidad, no se respetan las señales de tránsito y de semáforos.

La solución definitiva para estas prácticas reside en la mejora de los niveles de organización estratégica y táctica. Es decir, en la definición clara de los objetivos y orientaciones de la política de transporte en el contexto del desarrollo urbano metropolitano, así como un conjunto de instrumentos económicos (contratos de concesión, incentivos) para regular la prestación del servicio e incidir en el comportamiento de los actores implicados (concesionarios, usuarios), con la finalidad de reducir los costos de producción y mejorar sustantivamente la calidad del servicio. Estos aspectos de orden estratégico y táctico sólo se tratan de manera tangencial en este artículo, ya que se considera que el modelo organizacional actual de gestión delegada (Lecler, 2003), con tarifas controladas y concesión de derroteros prevalecerá en el corto y mediano plazos. (Sánchez Flores Oscar y Romero Torres Javier; 2009)

8.2. Categorías fundamentales

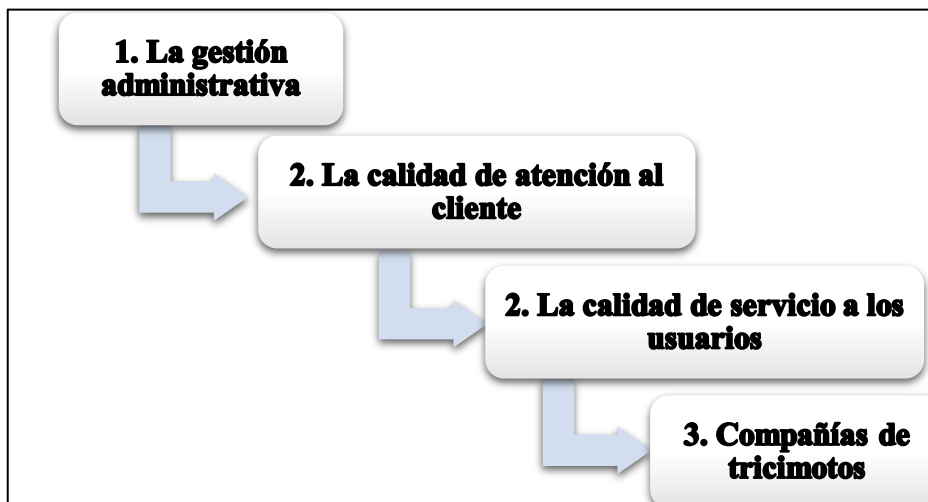


Figura 1. Categorías fundamentales
Elaborado por: Los autores

8.3.MARCO TEÓRICO

8.3.1. La gestión administrativa

8.3.1.1. Definición de administración

La administración es el proceso que diseña y mantiene un ambiente, en el un grupo de personas que trabajan para alcanzar con eficiencia todas las metas propuestas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, las industrias manufactureras y las de servicio. **(Coller David y Evans James, 2008, pág. 326)**

El éxito o fracaso de una empresa cualquiera, está estrechamente relacionado con una buena o mala administración, esto es más importante en las Cooperativas por tener una organización y una vida económica encomendada para prestar buenos servicios a sus socios o afiliados y a la comunidad en general.

La Administración radica en darle forma, de manera inquebrantable y permanente a las instituciones empresariales. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el cargo de servirle para alcanzar sus metas llamados Gerente, administradores etc. **(Maquiavelo Nicolas, 2008, pág. 279)**

Dentro de la administración encontramos:

- Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Relación de organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, interpretar, etc.
- Desempeño de varios roles interpersonales de información y decisión.

Las organizaciones y los individuos continuamente toman decisiones adaptativas con objetivos de mantener en equilibrio dinámico con su medio para el proceso de toma de decisiones el flujo de información es esencial.

Dicho proceso implica conocimiento pesado, estimaciones a futuro y la retro alimentación periódica relacionada con la actividad actual. La tarea de la administración es instrumental este sistema de información-decisión para coordinar los esfuerzos y mantener un equilibrio dinámico.

8.3.1.2. Importancia de la administración

“El éxito de toda organización social, está en manos directa o indirectamente de la administración, las empresas deben administrar debidamente a los de Recursos humanos, materiales y financieros que poseen. Para mejorar el nivel de producción debemos tener una administración apropiada.

La administración hace frente de las condiciones cambiables del medio, frente a esta situación facilita la creatividad y previsión, siempre su gran lema es el inquebrantable mejoramiento.

La administrativa orienta y promueve una eficiente técnica al desarrollo de cualquier organismo social. La única posibilidad de competir en las pequeñas y medianas empresa, esta posibilidad es utilizar una segura administración.”

La administración es de suma importancia, ya que se ha convirti6 en el principal reto de todas las sociedades que participan activamente en la administración y dentro del mundo de los negocios, es una herramienta clave para poder alcanzar los prop6sitos trazados; saber planear, dirigir, y controlar, lograr los resultados de manera eficiente y eficaz son los elementos fundamentales para la supervivencia y 6xito de las organizaciones. **(Enrique Benjamín, 2009, pág. 843)**

El 6xito de una empresa de debe a una buena administración que posea para las pequeñas y medianas empresas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.

8.3.1.3. Necesidades y aspectos de la administración

La administración es necesaria para que las personas trabajen juntas en una organización. Las funciones gerenciales deben ser desempeñadas por quien sea responsable de alg6n tipo de actividad organizada, funciones que son desempeñadas en todos los niveles de la organización. **(Da Silva Reinaldo, 2010, pág. 523)**

Los servicios administrativos que son necesarios en las actividades tienen las siguientes características:

- **La administración tiene un propósito:** Realizar actividades con otras personas mediante el uso adecuado de los recursos disponibles.
- **La administración se refiere a ideas, cosas y personas:** Se orientan hacia metas y se enfoca en la acción para alcanzar los resultados planeados.
- **La administración es un proceso social:** Las acciones administrativas se refieren principalmente a las relaciones entre personas.
- **La administración es una fuerza coordinada:** En sus programas, las organizaciones coordinan sus esfuerzos de los empleados que tienen, cada uno, sus propios valores y aspiraciones.

- **La administración está relacionada con los esfuerzos del equipo:** Alcanzar ciertos objetivos es más fácil por medio de un equipo que mediante un individuo que trabaja solo.
- **La administración es una actividad:** Que exige del discernimiento para distinguir los conocimientos y habilidades que requiere su desempeño.
- **La administración es un proceso compuesto:** Esta conformado por funciones (planear, organizar, dirigir y controlar) que no pueden ser desarrolladas en forma independiente.
- **La administración actúa como fuerza creativa:** El resultado de la actividad, en algunas situaciones es mayor que la suma de los esfuerzos realizados por el grupo.
- **La administración es una disciplina dinámica:** Las funciones administrativas debido a que no son pasivas, están orientadas hacia el crecimiento de las organizaciones.

Una empresa debe tomar en cuenta todas las necesidades y aspectos de la administración ya que esto permite a la organización tener una adecuada planificación y a su vez organizar a su personal, pero siempre y cuando el gerente o representante sea el responsable y sea el único que delegue diferentes tareas a sus subordinados y que mediante esto se puede alcanzar el éxito de la empresa.

La administración de una empresa debe enfocarse a los objetivos y a las metas planteadas al iniciar la constitución de las actividades que se deleguen a sus empleados ya que esto es primordial para una organización.

La administración permite a una empresa tener una adecuada comunicación entre su personal y sus clientes ya que cada uno de los empleados tiene una manera distinta de atención, pero esto es muy importante ya que mediante esto se puede determinar los valores de cada empleado y actitudes de cada empleado y con ello se puede establecer el crecimiento que una empresa va a adquiriendo en el transcurso de periodo de tiempo.

8.3.1.4. Administradores

Son individuos en una empresa u organización que dirigen las actividades de otros. Estos también podrán tener algunas responsabilidades operativas. Se pueden dividir en dos grupos:

Los operativos son personas que trabajan directamente en un puesto o actividad y no tienen responsabilidad de supervisar el trabajo de otros empleados.

- Los administradores dirigen las actividades de otras gentes.
- Los administradores convierten un conjunto de recursos humanos, materiales, técnico, monetarios, de tiempo y espacio en una empresa útil y efectiva.

A los administradores se los etiqueta con una gran variedad de títulos:

- Los administradores de primera línea son llamados supervisores. Son responsables de dirigir las actividades cotidianas de los empleados operativos.

Los administradores de mandos medios pueden tener títulos como jefes de departamentos o de oficina, líder de proyecto, jefe de unidad, gerente de distrito, decano, obispo o gerente división. Estos individuos manejan a los otros administradores (como a los supervisores de primera línea) y son los responsables de traducir las metas establecidas por la alta administración en detalle específico que otros administradores puedan realizar. Los administradores tradicionalmente tienen títulos como de vicepresidente, presidente, canciller, director administrativo, director general, etc. **(Robbins Stephen & Decenzo David, 2009, pág. 552)**

La eficiente directiva de la empresa depende de las habilidades que tengan las personas que están a su cargo, ello conlleva a una escogencia de un excelente administrador en la organización, pues de él depende el manejo de todos los recursos empresariales y en corto plazo el que brindara las herramientas para la toma de decisiones de la gerencia.

8.3.1.5. Función del administrador

Se refiere al proceso de realizar actividades y terminarlas eficientemente con y a través de otras personas. Es importante si de alguna empresa o institución nos quisiéramos referir, independientemente la importancia tendrá el aplicativo de un modelo administrativo, debemos también referirnos, al papel que como administradores tenemos en una organización, llamada de bienes o de servicios. **(Bateman Thomas & Snell Scott, 2009, pág. 649)**

Un buen administrador debe proporcionar a los accionistas de la empresa una seguridad plena del conocimiento organizacional y de cómo desarrollar la gestión financiera

encaminada a la toma de decisiones que conlleve la óptima generación de riqueza de la empresa.

8.3.1.6. Principios de la administración

Es una afirmación básica o una verdad fundamental que ofrece entendimiento y orientación al pensamiento y a la práctica durante la toma de decisiones. **(Terry George & Franklin Stephen, 2008, pág. 747)**

Los principios son desarrollados con el propósito de ayudar a los objetivos a pensar como actuar, los principios por su naturaleza son:

- **Dinámico:** Son flexibles por naturaleza y cambien permanentemente.
- **Generalizaciones:** No pueden ser establecidos con tanto rigor como los de las ciencias físicas, porque los seres humanos se comportan de forma de fenómenos naturales.
- **Relativos:** Son relativos y no leyes absolutas que pueden ser aplicadas en todas las situaciones.
- **Inexactos:** Están relacionados con el caso mediante la regulación del comportamiento humano en cualquier situación.

Los principios de la administración son muy eficaces para tener un mayor desempeño dentro de la empresa ya que esto permite tener una adecuada toma de decisiones, los principios de la administración permiten a la empresa tener una regulación del comportamiento de sus empleados , mediante esto se puede dar más énfasis a la situación actual en la que se encuentra la organización y así llegar a cumplir los objetivos planteados, los principios de la administración siempre deben estar regidos a cambios ya que los seres humanos no todos los días se comportan de la misma manera por lo que una empresa debe tener muy en cuenta este factor por lo que con el tiempo esto puede afectar tanto a sus empleados como a sus clientes y por esta razón siempre se debe dar énfasis a los cambios que se estén generando dentro y fuera de una organización para que esto no con lleve al fracaso de la misma sino que al contrario esto mejor permita a la empresa alcanzar un nivel más alto de crecimiento.

8.3.1.7. Funciones de la administración

Muchos administradores han visto que el análisis de la administración se facilita mediante una organización clara y útil del conocimiento. Por lo tanto, en el estudio de la administración, es conveniente dividirla en 5 funciones administrativas: **(Koontz Harold & Weihrich Heinz, 2009, pág.457)**

8.3.1.7.1. Planificación

La planificación es la encargada de realzar al máximo la eficacia del sistema, surge desde el punto de vista económico, competitivo y político, visualiza el papel deseado de las organizaciones; percibe las necesidades y los requerimientos del mercado; la planificación se convierte en un esfuerzo integral en base a una investigación. **(Ramírez Cesar, 2009, pág. 120)**

La planificación debe ser emitida como un proceso encaminada a la consecución de unos resultados determinados con anterioridad, partiendo de las necesidades y ajustando a los medios disponibles. Su sistemática, por tanto, estará en función de diversos factores, cambiantes según cada caso y circunstancia, no existe planes universales figurando entre ellos, en toda lógica los correspondiente a los sujetos elaborados de la misma. Consecuentemente este proceso mitológico, aunque puede estructurarse de una forma básica y formal, será entendido de un modo, sino diferente, si particular por cada planificador, por cada planificadora. Así se entiende el que no exista una definición única, al ser múltiples las formas de entenderla. **(Mestre Juan, 2008, pág.446)**

La planificación examina el cumplimiento de los planes desde su concepción y operación en diferentes niveles, ya que se ejecuta acciones en base a la planeación de cada uno de las aspiraciones. El primer paso es crear el plan que luego será concretado. Es decir, la planificación se encarga de la ejecución directa de los planes, que serán realizados y supervisados de acuerdo al planteamiento, este proceso involucra la búsqueda de diferentes pasos que se forman primeramente para quienes utilizan diferentes herramientas y expresiones de la planificación. **(Fernández Thomas, 2008, pág. 304)**

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustenta sus actos no en corazonadas sino con cierto plan, método o lógica. Los planes crean los objetivos de la organización y concretan los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Estos planes son las guías para que las empresas apliquen y obtengan los recursos para lograr los objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades y toman decisiones congruentes con los objetivos que generan los resultados pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, permite concentrarse en las fortalezas de las organizaciones, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, ayuda a fijar prioridades, entre otros aspectos.

Según, **Lacalle (2013)**, En esta fase se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer dentro de la organización, englobando lo que son sus objetivos, políticas, programas y procedimientos.

- **Objetivos:** es la razón de ser de la organización esto se enfoca a lo propone alcanzar dentro de sus estándares de calidad.
- **Programas:** son los planes que se deben realizar en un determinado tiempo para lograr los objetivos.
- **Políticas:** son las normas en las cuales deben estar encaminadas las actividades de la empresa para alcanzar sus objetivos.
- **Procedimientos:** son guías o formas de acciones que nos dicen que se debe realmente hacer en la empresa. Las necesidades de la planeación aparecen por tres razones: para obligar a pensar en el futuro, para que las personas que trabajan en una empresa puedan ver hacia donde encamina su organización y se pueda anticipar a algún problema. (**Ibidem**)

La planificación estratégica de una organización está relacionada con el planteamiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos estos elementos son los que garantizan la gestión administrativa de una empresa sea eficiente y exitosa.

8.3.1.7.2. Actividades importantes de la planificación

Según **García (2015)**. Hay una gran cantidad de cosas que no se puede realizar con una sola persona es por ese motivo que hay que unirse en grupo y planificar actividades y ejecutar, teniendo en cuenta algunas actividades más relevantes.

- Aclara, amplia y establece los objetivos.
- Pronostica
- Establece las suposiciones y condiciones
- Establece un plan general de beneficios enfatizados a la creatividad para encontrar medios nuevos y mejorar el desempeño del trabajo.
- Anticipa problemas futuros posibles
- Modifica los resultados del control de planes.

La planificación estratégica nos permite marcar diferentes directrices y formas de actuación dentro de un periodo, teniendo en cuenta las actividades más relevantes. Esta planificación debe elaborarse en conjunto con todo el personal que integra la empresa.

8.3.1.7.3. Pasos de la planificación

Según **Perez (2010)**. La planeación se debe realizar siguiendo los siguientes pasos:

- Atención a las oportunidades
- Establecimiento de objetivos y metas
- Identificación de alternativas
- Comparación de alternativas
- Elección de una alternativa
- Formulación de planes de apoyo

Hay que tener en cuenta que la planificación no garantiza que la empresa no fracase en su trayecto operativo sino simplemente que sus planes podrían tener más éxito, los pasos de la planeación direcciona como una empresa puede plantear objetivos adecuados y que sean alcanzables, las operaciones que ha tenido y tendrá en el futuro.

8.3.1.7.4. Importancia de la planificación

En todas organizaciones, la planificación crea metas y elige las formas para alcanzar todas las metas planteadas. Sin los planes, los gerentes no podrían organizar a sus colaboradores y a los recursos debidamente. Quizás ni siquiera tenga una idea clara de que deben organizar. Sin los plan, no sabrían cuándo y dónde se desvían del camino, ni pudieran dirigir con confianza, ni tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas.

El control se convierte en un entrenamiento útil. Con mucha continuidad, los planes deficientes afectan al futuro de todas las organizaciones, la planificación es fundamental. **(Werner Frank & Arthur James, 2008, pág. 457)**

La planificación es de suma importante para la elaboración del proyecto ya que esta nos ayuda a reducir el registro de la inseguridad que rodea al mundo de los negocios y estableciendo los resultados de una acción administrativa fija y esta misma es la que nos ayuda a coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones y por lo mismo es la que va al frente de las actividades de la organización, dirección y control.

8.3.1.7.5. Principios de la planificación

Los principios de la planificación más importantes son:

- **Principio de la contribución a objetivos:** los objetivos de los planes y sus respectivos componentes es alcanzar y proporcionar la obtención de los objetivos de las organizaciones, con interés particular en alcanzar el objetivo principal.
- **Principio de la primacía de la planificación:** la inicial función administrativa que la gerencia desempeña es la planificación, el cual facilita a la organización, la dirección y el control.
- **Principio de la iniciación de las planificaciones:** la planificación y la alta gerencia tienen sus orígenes en la alta gerencia, esta es responsable de alcanzar los objetivos de la organización, de la forma más eficaz de lograrlos, por la planificación.
- **Principio de la penetración de la planificación:** abarca todos los niveles de las organizaciones.
- **Principio de la eficiencia de operaciones por planificación:** las operaciones eficientes se pueden efectuar mediante un proceso formal de planificación que abarca objetivos, estrategias, programas, políticas, procedimientos y normas. **(Moreno Jose & Massó Marcos, 2008, pág. 457)**

Los principios de una planificación se concretan en:

- a. Objetividad al planificar, definiendo cada una de las actividades a ejecutar posteriormente y su valor en el plan general de la organización, tras efectuar un análisis de la situación actual.
- b. Precisión en sus enunciados, definiendo actividades concretas.
- c. Flexibilidad y aperturas a cambios posibles según la situación, tiempo y lugar.
- d. Coordinación y orden en sus distintas fases, que permiten la participación de todos los implicados y unidad de criterios en cuanto a la formulación de objetivos comunes.
- e. Planificar es determinar una vía de acción para llegar a un resultado deseado, es decir, lo que debe hacerse y como realizarlo.
- f. Los principios de la planificación son fundamentales, la aplicación general que sirve como guía de conducta, esta función determina por anticipado cuales son los objetivos que debe cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlo, por tanto, en un modelo teórico para actuar en el futuro. **(Hernández Sergio & Rodríguez Nicolas, 2009, pág. 421)**

8.3.1.8. Organización

La organización es una unión y alianza de los recursos humanos, financieros, físicos, entre otros, necesarios para la obtención de metas, asigna recursos para crear condiciones de éxitos. Incluye atraer a las personas a la organización específica y una responsabilidad de trabajo intachable para conseguir el éxito.

Es un complemento integrado por un equipo de trabajo para el adecuado manejo de recursos y llegar al logro de los objetivos, mediante procedimientos estrategias organizacionales. **(Bateman Thomas & Snell Scott, 2009, pág. 649)**

Conjunto de individuos interrelacionados a través de procesos y procedimientos de ejecución de tareas con un fin único. **(Ramírez Cesar, 2009, pág. 120)**

Según diferentes autores la organización trata de fijar qué actividades y recursos se requieren para alcanzar los objetivos de las organizaciones. Se debe crear una estructura

departamental de la empresa. La estructura establecida necesita la asignación de responsabilidades y autoridad formal asignada a cada puesto de trabajo. El resultado de esta gestión es la estructura organizativa de una compañía.

8.3.1.8.1. Tipos de organización

Las organizaciones se constituyen según la departamentalización funcional cuando se agrupan cargos por el criterio de funciones, competencias y recursos similares.

- **Organización formal**

La organización forma es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada demasiado limitante, inflexible o inherente. Para que el gerente organice bien, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo. Las organizaciones formales deben ser flexibles.

- **Organización informal**

La organización informal es una actividad personal conjunta sin un propósito bien ejecutado, aun cuando favorezca a resultados conjuntos. El ejemplo d una organización informal son las personas que juegan ajedrez. **(Daft Richard, 2011, pág. 45)**

8.3.1.8.2. Actividades importantes de la organización

Según García (2015). Existen dos razones fundamentales por la cual es sumamente conveniente organizar.

- Subdivide el trabajo en unidades operativas
- Agrupa obligaciones de operaciones en puestos.
- Reúne los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- Colabora y Selecciona a los sujetos en el puesto adecuado.

Esta herramienta nos da conocer que debe hacer cada miembro de la organización describiendo los deberes, responsabilidades y las atribuciones de cada persona.

8.3.1.9. Dirección

La dirección es la forma en como los administradores y la gerencia lideran e influyen en sus empleados haciendo que se perpetren las tareas asignadas dentro de la sociedad, comprende dirección fluir personas para contribuyan a las metas del equipo de trabajo, por ende, a la organización.

La dirección es un elemento de la administración, en el que se logra la efectiva realización de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. **(Berghe Edgar, 2010, pág. 356)**

En esta fase del proceso de administración hace referencia a la forma como se imparten cada una de las instrucciones a seguir, se explica que es lo que debe hacer, por ello es muy importante desarrollar dos términos que faciliten el desarrollo de la dirección como son motivación, comunicación y liderazgo. Aunque son de mucha importancia las cualidades de quien va a ejecutar la actividad. **(Pérez & Veiga, 2010)**

8.3.1.9.1. Actividades importantes de la dirección

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados
- Comunicación
- Supervisión
- Motivación
- Alcance metas de la organización

Para lograr este fin los funcionarios y directivos deben expresar a los empleados su punto de vista, en cualquier caso, esto quiere decir que no se debe ordenar algo inalcanzable a la persona que se designe dicha actividad sino tener en cuenta la capacidad y experiencia

que posee. La dirección debe demostrar que está abierto a ejercer un tipo de liderazgo, una adecuada comunicación y sobre todo sabe motivar al personal. **(Ibidem)**

8.3.1.10. Control

Es un proceso que consiste en verificar que los resultados ejecutados se desarrollan de la manera mejor, también consiste en la corrección y medición de la ejecución compara lo establecido con lo planeado.

Como procesos de control se obtienen los siguientes:

- Establecer patrones de calidad
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño
- Trasladar los datos detallados de manera que muestre las comparaciones.
- Comunicar a los partes responsables de las interpretaciones
- Seguimiento a las acciones del personal
- Seguimiento a los recursos de la empresa como suministros, materiales, financieros, etc. **(Perez & Veiga, 2010)**

El control debe llevarse a todas las etapas de la organización y en todos los niveles para que con esto la dirección conozca de primera mano cual es la calidad de la gestión administrativa que está obteniendo una empresa los principales controles se desarrollan en el personal, los recursos financieros, la calidad del servicio, etc.

8.3.2. Definición de gestión administrativa

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Hay cuatro elementos de suma importancia que están relacionados con la gestión administrativa, es importante que estos elementos estén

relacionados con la gestión administrativa, sin estos elementos es imposible hablar de gestión administrativa, estos elementos son: Dirección; Planeación; Control; Organización y Recursos Humanos; **(Chávez y Encalada, 2011, pág. 14)**

Las gestiones administrativas permiten a las organizaciones a llegar al éxito ya que esto les permite tener una adecuada administración en cada una de las funciones que realizan los trabajadores de la organización, de esa manera poder funcionar positivamente en cada una de las acciones correctivas que serán de beneficio para la empresa, la gestión administrativa en una institución facilita alcanzar las metas que se han planteado mediante la realización de un proceso de todas las tareas básicas que la empresa tiene diariamente ya que esto es fundamental para llegar a tener un alto nivel de crecimiento y ser una empresa líder en el mercado pero siempre y cuando se esté llevando de una manera adecuada la coordinación de las actividades que se realicen en una organización.

Gestión administrativa, es el pilar de las estructuras empresariales, ésta proporciona crecimiento, decrecimiento de las finanzas de la empresa. Crear o implementar estrategias creativas, flexibles y lógica dentro del proceso productivo puede darles a las finanzas de la empresa de un nuevo auge y fortalecimiento continuo de todas las actividades y en sí de la empresa. **(Rincón y Villareal, 2010, pág. 261)**

Es un proceso de organizar y ejecutar planes de mejora para una entidad basadas en estrategias flexibles de actividades que ayuden a coordinar de manera eficiente, a controlar el nivel de cumplimiento de objetivos propuestos, de la misma forma fortalece el trabajo administrativo.

La gestión administrativa es un examen de la estructura administrativa o de sus componentes para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, organización, la coordinación, la dirección la ejecución y control de los objetivos trazados por la empresa para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control. Mediante la mejor utilización de los recursos disponibles conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración. Desde el inicio de su aplicación se orienta a

corregir deficiencias en la organización y claro esta producir mejoras en el funcionamiento administrativo para optimizar los procesos, productividad, tiempos, costos y alcanzar la calidad deseada (Aular, 2018).

8.3.2.1. Roles que desempeña el directivo en la administración

El directivo es aquella persona encargada de una unidad, que puede ser toda la empresa, una división, departamento o unidad organizativa. Se entiende por rol al conjunto organizado de comportamientos correspondientes a un oficio, puesto o posición.

Mintzberg (1983), en un estudio en el que analiza de los directivos, señala que estos desempeñan una serie de roles que se pueden agrupar en tres categorías: roles interpersonales, roles informativos y roles de decisión.

Roles interpersonales: están relacionados con el puesto que ocupa en la jerarquía de la empresa y el estatus que este proporciona. Son los siguientes:

- **Cabeza visible:** el directivo representa a la organización o a su unidad ante terceros ya sea en actividades de naturaleza legal o social (recibir nuevos empleados, presidir actos, firmar contratos), papeles que se derivan de su autoridad.
- **Líder:** es el representante de la motivación y estimulación de los empleados, definiendo para ello el tipo de cultura que desea que prevalezca en su organización (transmisión de valores, definición de comportamientos adecuados, premios y sanciones).
- **Enlace:** mantiene una red desarrollada por si sola de contratos externos e informantes quienes proporcionan servicio e información ejemplo manejar el correo, realizar actividades en el exterior.

Roles informáticos: tienen que ver con el manejo de información. En esta categoría se encuentra los siguientes:

- **Monitor:** recoge información de cualquier tipo que pueda ser útil para el desempeño de su tarea (lectura de informes, de revistas especializadas).

- **Diseminador:** transmite información interna y externa a los miembros de la organización (organizar reuniones informáticas).
- **Portavoz:** transmite información referida a su empresa o unidad a personas ajenas a la misma (convocar ruedas de prensa).

Roles decisionales: como su nombre lo indica esta relacionados con la toma de decisiones. Son los cuatro que siguen: emprendedor; busca oportunidades e inicia o promueve proyectos d mejora (busca de nuevos mercados, nuevas tecnologías).

- **Gestor de anomalías:** es el responsable de la acción correctiva cuando surgen problemas e imprevistos (análisis de problemas y propuestas de soluciones)
- **Asignador de recursos:** decide acerca de la utilización de los recursos de la empresa (programación del trabajo de los subordinados)
- **Negociador:** representa su organización o unidad en la relación de negociaciones con terceros (negociación con los sindicatos). (Peña Jose, 2009, pág. 172)

8.3.2.2. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es importante porque permite utilizar diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que estén trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en consideración que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa.

Determinando aquellas medidas que son presentadas como una actividad del control, permitiendo cumplir con los planes establecidos. Además, permite tener un proceso de gestión administrativa ya que representa cuatro funciones específicas que es el planeamiento, organización, dirección y control, que son actos simultáneamente realizados ya que se encuentran interrelacionados entre sí (Chiavenato, 2008, pág. 172).

La Gestión Administrativa es considerada como el liderazgo de equipo para cumplir con la misión institucional, dando apoyo a las funciones administrativas consiste en velar por el crecimiento de las organizaciones su desarrollo sostenible, la correcta asignación y uso de los recursos, el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, la actualización

cumplimiento de las políticas administrativas, es decir hacer realidad la visión de la institución **(Frederick, 2009, pág. 44)**.

8.3.2.3. Funciones de la gestión administrativa

Es el conjunto de actividades que se realizan para gerenciar una empresa, entendiéndose por empresa cualquier acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo.

8.3.2.4. Gestión de procesos

La gestión de procesos coexiste con la administración funcional asignando “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que por tanto procura su satisfacción. Determina que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades **(Maldonado, 2011)**.

Gestionar por procesos busca garantizar los resultados esperados versus los objetivos trazados, a través del monitoreo continuo del proceso y con sus respectivos indicadores de gestión. Los indicadores deben enfocarse en términos de calidad, optimización de recursos, reducción de costos, mejoramiento en el servicio, seguridad y disminución de riesgos, teniendo como principal objetivo mantener y mejorar la satisfacción de los clientes.

La Gestión por Procesos, es una forma de gestionar toda la organización a través de procesos, apuntando a lograr la productividad y competitividad, por medio del desarrollo y satisfacción de los integrantes de la organización, con el fin de mejorar su conocimiento y competencia para el desempeño **(Cajamarca, 2012, pág. 14)**.

8.3.2.4.1. Contrato de personal

El proceso de contratación se define a partir de que una vez pasadas con éxito las etapas del proceso de selección y las técnicas aplicadas como pueden encontrarse en diferentes empresas, pruebas, entrevistas, exámenes médicos, entre otros, el candidato puede ser contratado. Luego de la contratación se realiza un proceso de adaptación al nuevo ambiente laboral, capacitación, introducción al puesto y la incorporación adecuada a él **(Amores,2015, pág. 19)**

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas: determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando una serie de técnicas, como la entrevista, los exámenes médicos, las pruebas psicometrías y etc.

Una persona apropiada es la que tiene experiencia, capacitación profesional para cada puesto en particular; actitud y también es un empleado honesto con conducta ética **(Zaragoza, 2006)**

8.3.2.5. Activos de los Salvaguardias

Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda **(Horvo, 2019)**

8.3.2.5.1. Relaciones públicas

Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores)

8.3.2.5.2. Definir secuencias de trabajo

Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

8.3.2.5.3. Adquisición de los activos fijos y materiales

En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y adquisición de cada tipo de activo fijo requerido.

Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.

(Ibidem)

8.3.2.6. Procesos de la gestión administrativa

El proceso administrativo es un conjunto sistematizado de etapas como lo es la planeación, organización, dirección y control, utilizados para aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales, técnico y financieros de las empresas y alcanzar los objetivos propuestos. El proceso administrativo consiste en la planeación y organización de la estructura de cada área y cargos de las empresas, dirección y control de todas las actividades. La eficiencia se logra mediante la racionalidad y adecuación de las áreas y los cargos, para así direccionar los objetivos que quieren las empresas alcanzar. El proceso administrativo hace hincapié al administrador, el cual debe tener la habilidad de coordinar y poder armonizar los esfuerzos individuales de los trabajadores **(Almeida y Granizo, 2019, pág. 14)**.

Las áreas funcionales y el proceso administrativo fueron creados por Henry Ford (1916), el proceso administrativo es la agrupación de herramientas y fases que se deben aplicar y se deben seguir para lograr alcanzar objetivos y poder solucionar problemas administrativos, relacionados con la organización, dirección y control, para aquello de

debe tener una magnífica planeación, y tener muy bien definido los objetivos que se desea alcanzar (**Ibidem, pág. 14**).

8.3.2.6.1. Planeación

La planeación es el primero de los cinco elementos administrativos de Fayol para poner en orden y hacer eficiente cualquier organización. Es el primero de los cinco elementos de lo que se conoce como proceso administrativo. En efecto, cualquier administrador que desea saber cómo estuvo y está su organización, debe elaborar un diagnóstico, para después conciliar lo posible con lo deseable que se conoce como pronóstico organizacional. Diagnóstico y pronóstico son los componentes esenciales de la planeación, el primero señala cuál es la situación de la organización y el segundo cuáles los cursos de acción para alcanzar los productos, servicios o resultados esperados (**Torres Zacarías y Torres Helí, 2014, pág. 95**)

Para **Black (2006)** afirma que la planeación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y con base en esas estimaciones, tomar decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad. Consideremos que esta función la componen tres niveles o tipos distintos: planeación estratégica, la cual prevé las acciones estratégicas diseñadas para lograr las metas trazadas a largo para la organización; planeación táctica, que traduce los planes estratégicos en acciones concretas diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a más corto plazo; y planeación operativa, la cual identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas (**pág. 25**)

Son los tiempos de trabajo establecidos para cada unidad para lograr los objetivos propuestos. La planeación cuenta con tres etapas: política, son principios que se utilizan para ejecutar la acción; procedimientos, sucesión de pasos o métodos; programas, es la fijación de tiempos para la ejecución de las actividades (**Almeida y Granizo, 2019, pág. 17**).

8.3.2.6.2. Organización

Es la estructura técnica que se deben dar entre las jerarquías, obligaciones y funciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. La organización cuenta con tres etapas: jerarquías, aquí se establecen autoridades y responsabilidades a cada nivel de la organización; funciones, aquí deciden como se repartirán las actividades para lograr los objetivos propuestos; obligaciones, actividades o funciones que tienen a cargo el personal colaborados (**Ibidem**)

Indudablemente, el hombre no puede cubrir todas sus necesidades por sí mismo debido a que carece de la capacidad, el tiempo, la fuerza y la perseverancia necesarios, y para lograrlo requiere del apoyo de los demás. Cuando varias personas toman conciencia de que al coordinar sus esfuerzos pueden conseguir más de lo que podrían hacer por sí mismas, están refiriéndose a lo que se denomina organización. A fin de tener un concepto preciso de lo que significa organización, deben tomarse en cuenta algunos aspectos de importancia fundamental:

El concepto básico que sustenta la idea de organización es el de una coordinación de esfuerzos, cuyo objetivo es la ayuda mutua.

1. El concepto de organización implica que hay que alcanzar algunos objetivos o finalidades comunes mediante la coordinación de actividades.
2. La coordinación de actividades requiere una distribución equitativa de las mismas, en función de la especialidad de cada persona. A esta forma de distribución se le denomina división del trabajo.
3. A los conceptos anteriores se une la necesidad de una jerarquización de la autoridad. Es obvio que la coordinación de varios individuos o diversas organizaciones no es posible si no existen los medios para controlar, dirigir o limitar las distintas actividades.
4. Organizar significa estructurar, y esto constituye la parte característica de los elementos de la mecánica administrativa.
5. La idea alude siempre a funciones, niveles o actividades que están por estructurarse de manera más o menos remota; ve al futuro inmediato o distante.

6. La organización constituye el aspecto estático de la mecánica del funcionamiento. Indica quién realizará cada función (esto último en el sentido de qué puesto, no precisamente de qué persona) y cómo la llevará a cabo. Cuando la organización está concluida, sólo resta actuar integrando, dirigiendo y controlando (**Grados, 2013, pág. 1**).

8.3.2.6.3. La gestión del tiempo

La gestión del tiempo es hoy en día en una competencia, habilidad o factor clave de éxito en el desarrollo profesional y personal. Una más que se incluye en la lista que configuran también otras como trabajar en equipo, tener iniciativa, saberse comunicar, etc. Es por eso que el modelo de gestión estratégica del tiempo que proponemos sirve de forma transversal para cualquier proceso de desarrollo o mejora continua. (**Bustinduy, 2015, pág. 17**).

Gan y Triginé (2005), indican que la consideración del tiempo ha sufrido mutaciones en las últimas décadas dentro de las organizaciones. Desde la necesidad de «horarios largos» y jornadas de trabajo inacabables, en un enfoque no volver a casa hasta que todo lo profesional se ha cerrado o al menos está bajo control, predominante desde 1980 hasta 1990, se ha pasado a la visión de establecer un nuevo equilibrio, capaz de conciliar vida laboral y vida familiar («victoria pública» y «victoria privada») según Covey en su ya clásico trabajo los 7 hábitos de la gente eficaz.

Ese nuevo equilibrio entre la actividad profesional y el tiempo dedicado a uno mismo, a la familia, a la sociedad... requiere una atención preferente a las prioridades profesionales no siempre coincidentes con las diferentes actividades que se llevan a cabo en el día a día, presidido por las urgencias; así como con el tiempo real dedicado tanto a lo importante como a lo urgente (**pág. 388**)

8.3.2.6.4. Evaluación y control de actividades

La evaluación tiene mucha relación con la apreciación que es el primer paso administrativo mientras que el control se relaciona más con la planeación, que es la acción de fijar normas y procedimientos. La evaluación o control puede aplicarse al final de cada operación; cuando ocurre al final de cada operación conviene definirla como control; Pfiffner define que la base del control es la planeación. Recapitulando en la planeación se fijan los objetivos y se establecen los programas y presupuestos. La evaluación permite distinguir, honrar y recompensar a cada cual según sea el caso **(Salazar, 2008)**.

En resumen, podemos destacar tres diferencias entre control y evaluación

1. En cuanto a tiempo, el control se aplica constantemente.
2. En cuanto al modo el control es directo e inmediato.
3. En cuanto a resultados, el control permite hacer ajustes y correcciones necesarias.

Es la gestión y utilización de los cuadros de mando que permiten conocer el grado de cumplimiento de los objetivos a medida que se van aplicando estrategias definidas, los mecanismos de control permiten conocer las realizaciones parciales de objetivo en periodos relativamente corto de tiempo, por lo que la capacidad de reacción es inmediata. **(Bernal, 2011, pág. 10)**

Control implica una serie de actividades que generalmente no se consideran en la práctica, se enmarca en términos generales de planeación y decisión, es decir que el control se inicia cuando el plan termina, y las decisiones, cuando el plan termina. Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. **(Moreira, 2015, pág. 16 – 17)**

8.3.2.7. Modelos de gestión administrativa

Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Se entiende además como el conjunto de acciones y procedimientos orientados al logro de los objetivos de una organización, cualquiera que fuese su naturaleza. Este modelo permite el cumplimiento y la eficiente aplicación del proceso administrativo como son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Su importancia radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas.

Además, la incorporación de un Modelo de Gestión Administrativa permite la reducción del tiempo empleado en trámites y consultas, así como una calidad en el servicio prestado recibido por el usuario. La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión administrativa admite agilizar el flujo de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en las actividades que en el aspecto administrativo se desarrollan. **(De la Rosa, 2014, pág. 14-15)**

El modelo de gestión administrativa se desarrolla bajo un esquema progresivo y sostenible, en donde se debe considerar una estructura que tiene los siguientes componentes:

- Análisis de la estructura funcional de la entidad organizativa.
- Análisis de la interacción de la entidad organizativa con agentes externos.
- Identificación de los procesos de la institución.

Estas tres deben poseer las siguientes caracterizaciones:

- Homogenización funcional y definición del manual de organización y funciones.
- Identificación de las necesidades de información.
- Definición del manual de procedimientos **(Ibidem)**

Figura 2. Modelo de Gestión Administrativa



Fuente: (Atri, 2012)

8.3.2.7.1. Importancia del modelo de gestión administrativa

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. Considerando los beneficios anteriores.

En los últimos años muchas empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza, estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos, así como, el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación.

La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado. Resulta importante considerar, que la automatización es fácilmente aplicable en instituciones que cuenta con una estructura organizativa funcional y procedimientos administrativos definidos y efectivamente

aplicados, así como también, capacidad financiera que les permita invertir en la tecnología requerida. **(Rosero Christian, 2006, Pág. 20-21)**

8.3.2.7.2. Modelos administrativos basados en la calidad total y excelencia

Un Modelo de Calidad o de Excelencia 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. Prácticamente, y para exponerlo del modo más sencillo, el modelo está compuesto por un conjunto de preguntas y criterios ordenados por áreas de gestión. Estas preguntas y criterios están diseñados de tal forma tal que en el ejercicio de discusión que se produce al intentar responderlas, se genera una evaluación crítica de todos los aspectos relevantes de la gestión actual de la organización. Al mismo tiempo, quedan identificadas cuáles son las prácticas que se necesitan mejorar, y aquellas prácticas que constituyen fortalezas de la organización, en todas las áreas de gestión. Los conceptos y valores sobre los cuales está construido el modelo son los habitualmente conocidos como de Calidad Total **(Edelman, 2001)**.

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. La utilización de un modelo de referencia se basa en que:

- Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo.
- Permite disponer de un marco conceptual completo.
- Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos, en muchos casos ampliamente contrastados.
- Determina una organización coherente de las actividades de mejora.
- Posibilita medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, por lo que es fácil detectar si se está avanzado en la dirección adecuada **(López, 2011)**.

8.3.2.7.3. Modelo de gestión por resultados o administración por objetivos

El modelo de gestión por resultados también denominada administración por objetivos, es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficiencia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de gestión. **(Obarama, 2013)**

Este modelo de gestión busca incrementar la eficiencia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad, este modelo también permite incrementar las ganancias y reducir los gastos en una empresa.

8.3.2.7.3.1. Características

Dentro del modelo de gestión por resultados daremos a conocer las características que posee:

- Es una técnica de dirección de esfuerzos a través de la planeación y el control administrativo.
- La organización necesita antes definir en qué negocio está actuando y a donde pretende llegar.
- Definir los objetivos anuales y objetivos a largo plazo.
- Emplear esos objetivos como guías para la operación de la empresa.
- Seguimiento del proceso, a partir de los indicadores apropiados, en función de los resultados y recursos usados.
- Identificación y la gestión de los riesgos, teniendo en cuenta los resultados esperados y los resultados necesarios.
- Producción de informes sobre los resultados obtenidos y los recursos usados.
- Los resultados deben ser medios por la contribución de estos éxitos del negocio.

Estas características del modelo por objetivos nos indican las acciones iniciales con las que una empresa debe contar para poner en marcha este tipo de modelo en su organización. **(Ibidem)**

8.3.2.8. Modelo de gestión por procesos

El modelo de gestión por proceso comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negociación clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo, y con el tiempo la satisfacción del cliente. **(Mallar, 2010)**

El modelo por procesos es una forma de gestionar a todas las organizaciones; es decir se identifica los procesos que desarrolla la empresa para luego medir su correcta ejecución, estos procesos siempre deben estar en permanente evaluación con la finalidad de detectar dificultades para posteriormente definir las soluciones de mejoras que necesitan cada uno de estos procesos.

8.3.2.8.1. Características

Dentro del modelo de gestión por procesos logramos sugerir las siguientes características:

- El equipo directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos. Se basa en alcanzar que todos los empleados de la empresa se sienten comprometidos en este proceso y no se sienten obligados.
- Desde el análisis de la interacción con los clientes externos se realizan un inventario de los procesos.
- Verificar entre los procesos que hemos identificado, cuales son claves, estratégicos y de apoyo. Se crea una matriz multicriterio para identificar cuáles son claves.
- Establecer una matriz entre procesos.
- Los procesos claves nos permiten implantar la forma sistemática, política y estrategia.
- Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que nos permitan analizar la capacitación de nuestros procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés y comparar rendimiento de otras organizaciones.

- Facultando a las personas a que se impliquen en la gestión de la mejora continua e innovación. Al crear equipos de procesos, donde se van a analizar las actividades, se fijan objetivos de rendimientos; se está estableciendo un sistema de aprendizaje interno, que nos permite detectar oportunidades de mejora.
(Ibidem)

La gestión por procesos destaca como características principales de hacer que los colaboradores de la compañía se sientan comprometidos con la organización y el establecimiento de la matriz por procesos esto se hace con la finalidad de conseguir la mejora continua de los procesos en beneficio de la entidad buscando siempre la calidad del servicio público.

8.3.3. Calidad en la atención al cliente

Según **Caravaca (2018)**, una organización que funciona es una organización que añade constantemente valor a sus clientes; los comprende, anticipa y satisface sus necesidades, sus expectativas, y detecta oportunidades. Esta calidad en la atención al cliente la conforman un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizar la vida de nuestra empresa. Estas estrategias se pueden resumir en cuatro acciones principales:

- Planificación y puesta en marcha de mejoras alineadas con las necesidades del cliente
- Concienciación a todos los niveles de la empresa del efecto directo e indirecto que tienen sus acciones en la satisfacción del cliente.
- Retroalimentación continua del grado de satisfacción para poder planificar mejoras en los productos o servicios.
- Gestión sistemática de la relación con el cliente

La calidad en la atención al cliente tiene grandes beneficios, como pueden ser:

- Clientes leales y satisfechos.

- Incremento de ventas: mayor cantidad de ventas a cada cliente, ventas más frecuentes con los mismos clientes y más clientes nuevos captados a través de clientes satisfechos.
- Mejora en la imagen y reputación de la empresa.
- Diferenciación con respecto a la competencia
- Menos despilfarro en marketing. Las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer grandes esfuerzos e inversiones en marketing para suplir los clientes que pierden continuamente.
- Ahorro en gestión de quejas y reclamaciones.
- Personal satisfecho, clima de trabajo mejor; por lo tanto, personal más productivo
(Ibidem)

8.3.3.1. Definición de calidad de atención a usuarios o clientes

Atender al cliente es escucharle, aceptar sus sugerencias y reclamaciones, responder con cortesía a sus peticiones, etc. Y todo ello conforma una parte del servicio que recibe el cliente. Frases como “El cliente es el Rey” o “El cliente siempre lleva la razón” son expresiones que estamos hartos de escuchar por todas partes, pero no deben convertirse sólo en frases sin sentido sino en una filosofía empresarial orientada al cliente. Efectivamente el cliente debe ser el rey, el centro de una estrategia de servicio. El objetivo de una buena estrategia de servicio debe consistir en mantener a los actuales clientes y atraer a los clientes potenciales. Es pues fundamental conocer y seguir de cerca sus necesidades.

Como llevamos diciendo desde el comienzo, el cliente es el rey y la clave de todos los esfuerzos que realicemos en la planificación de nuestras acciones de marketing, pues es evidente que los consumidores demandan los productos que les proporcionen mayor valor y satisfacción. De hecho, el objetivo principal de nuestra empresa debe ser conseguir la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, mejorando cada día y actualizando qué necesitan y desean en cada momento, ya que los niveles de satisfacción pueden variar como resultado de una serie de factores cambiantes. Un mismo cliente puede comenzar

priorizando sus necesidades de utilidad del producto y pasar a darle más importancia al valor que el producto le aporta en la sociedad.

8.3.3.2. Tipos de clientes

La creación de cartera por clientes no es una tarea fácil. Hay tantos tipos de clientes como de personas, aunque para realizar el trabajo, el vendedor opta por una distinción entre clientes frecuentes, cliente fidelizados y clientes externos. **(Batos Ana, 2008, pág. 5)**

- **Clientes frecuentes:** constituyen el tipo normal de relación. Los clientes utilizan el servicio brindado y se sienten cómodos al retornar por ayuda. El cliente tiene hábitos frecuentes de utilizar estos servicios.
- **Clientes fidelizados:** constituyen el nivel más alto en la relación de negocios. No solo acuden la organización para recibir un servicio o comprar un producto, sino que se sienten identificados con la organización, les recomiendan con diferentes amigos, familiares sobre la empresa.
- **Clientes externos:** son aquellas personas que adquieren los productos o servicios ofertados. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingreso que sostiene las operaciones de una organización. Sin embargo, si consideramos a los clientes de una empresa con un concepto más amplio e integral, podremos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinen la posibilidad de que la organización prospere con el pasar del tiempo.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor clave para que una organización se conlleve al éxito.

8.3.4. Calidad de los servicios

Tómese usted un momento para responder a esta pregunta: ¿qué es la calidad en el servicio? Ahora bien, sea cual fuere su respuesta, podríamos ubicarla entre dos puntos sobre un proyecto imaginario: el positivo o el negativo. Lo más seguro es que nos ubicamos más cerca del extremo positivo que del negativo. La razón es que todos y cada

uno de nosotros somos clientes, somos usuarios de múltiples servicios y tenemos la experiencia positiva o negativa de la atención que como tales recibimos. Ciertamente, estaríamos en capacidad de enumerar y explicar muchos de los principios de una adecuada relación con el público y la atención al usuario, así como de mencionar las fallas más notorias y sus efectos negativos sobre la imagen corporativa, cuando debemos padecer lo que se podría denominar como desatención. Todo el personal de la institución es representante y proyector al usuario de su trabajo, que refleja en él su personalidad, su carácter y su estilo de vida, haciéndolo sentir único en el sector. Con la calidad en el servicio hará que el usuario se sienta a gusto, porque le brinda comprensión con base en el conocimiento de usted mismo, de la empresa, de los productos o servicios que ofrece. Tenga muy presente como principio orientador de su trabajo que el gerente de la empresa es el cliente o usuario. Para que el usuario se sienta satisfecho, es preciso que todos los miembros de la organización sean responsables de una imagen amable, justa, cordial y efectiva hacia quienes solicitan asesoría, consultoría o ayuda. **(Prieto, 2014, pág. 108-109)**

8.3.4.1. Definición de calidad

Se define a la calidad como: “la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos tecnológicos describe la excelencia, la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto”. **(Camisón Cesar & Gonzales Tomás, 2008, pág. 148)**

La calidad es determinar y evaluar el grado o nivel al que producto o servicio se acerca a su resultante total está basado en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, la cual es una medida contra sus requisitos definidos o tácticos, consientes o solo percibidos, operaciones técnicamente o por completo subjetivos y siempre un objetivo móvil en el mercado competitivo.

La calidad es el mejoramiento continuo de procesos que permite alcanzar la excelencia, a la vez se puede indicar que es un arte que distingue a las personas, bienes y servicios,

lo cual resulta un interesante acercamiento a la situación de las necesidades del cliente. **(Feigenbaum Armand, 2008, pág. 5)**

8.3.4.2. Enfoques de calidad

La calidad, como parte inherente de la satisfacción de los consumidores puede ser percibida de la siguiente forma:

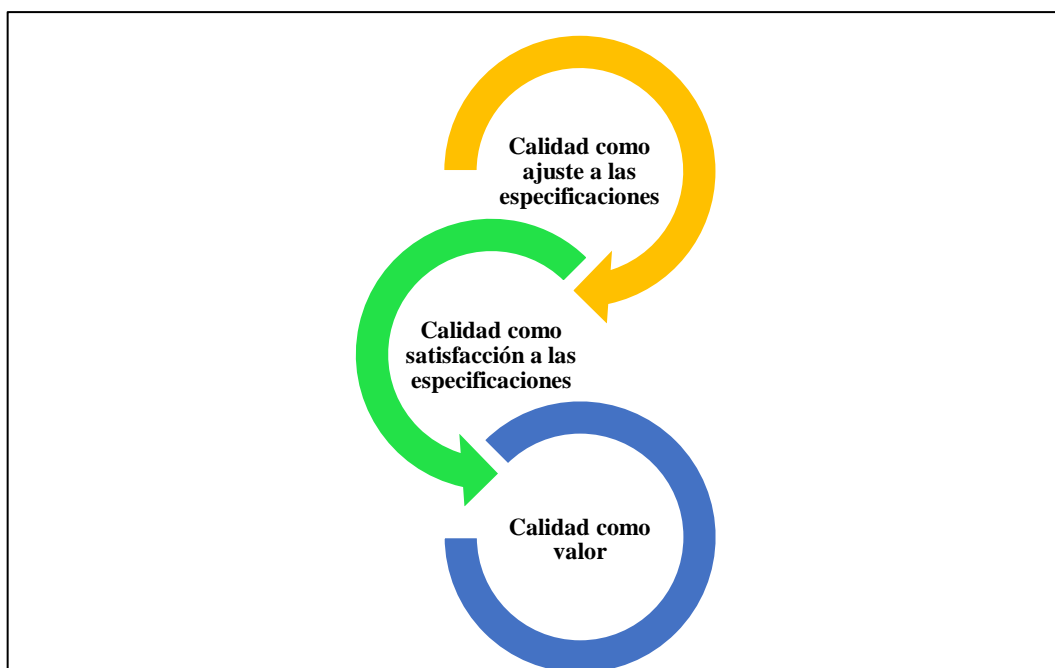


Figura 2. Enfoques de la calidad.
Fuente: (Castaño & Jurado, 2016, pág. 41)

8.3.4.2.1. Calidad como ajuste a las especificaciones.

La calidad puede ser percibida desde diferentes puntos de vista, por ejemplo, como ajuste a indicaciones, contempla que los productos o servicios deben adaptarse a ciertos parámetros en su elaboración, procesos de transporte, almacenamiento, ambiente, etc., para garantizar un proceso integral óptimo que genere ventajas competitivas frente a la competencia. **(Castaña & Jurado, 2016, pág. 41)**

Unos de los criterios más extendidos sobre la calidad es la conformidad frente a las especificaciones, por tanto, las empresas deben asegurar a través de la gestión de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, que su servicio tenga tales características;

la debilidad de este concepto reside en que dichas especificaciones pueden no tener un significado de valor para los clientes, es decir que no sean percibidas por los consumidores. **(Gastalver, 2017, pág. 78)**

Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos periodos, para tener un referente y determinar las posibles causas, que obstruyan el desarrollo, no solamente a nivel logístico sino también directivo considerado que la organización es un conjunto de área o departamentos que desempeñan, y si alguno de ellos no adopta la insignia de calidad y mejora continua indiscutible representara un obstáculo para los objetivos planteados.

8.3.4.2.2. Calidad como satisfacción de las expectativas.

Este enfoque describe exclusivamente a la visión del consumidor, sus expectativas y especialmente supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. **(Nevado, 2017, pág. 15)**

Sim embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a las propiedades de un bien o servicio justamente eso dificulta la estimación de las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente. **(Vargas & Aldana, 2015, pág. 29)**

La definición de calidad como satisfacción de expectativas difiere a la corriente de pensamiento vanguardista, referente al cumplimiento de especificaciones del producto hacia un concepto subjetivo basado en la percepción del cliente, y resulta sumamente complicado tener un estándar básico por el alto componente sujeto que sintetiza lo siguiente: los consumidores tienen diferente necesidades y expectativas.

8.3.4.2.3. Calidad como valor agregado

Este parámetro se orienta hacia la satisfacción de propósito sustancial del consumidor, no obstante, también contempla los cambios en las preferencias del consumidor derivado del paso del tiempo, por ejemplo, las necesidades de una persona, difiere según las etapas de vida por las que atraviese. **(Rey, 2016, pág. 106)**

8.3.4.3. Definición de servicios

El servicio es el conjunto de procesos mediante los cuales un cliente es complacido ante un requerimiento planteado. El cliente desea una alta calidad de servicios tal que sea obtenida, mientras que el servidor desea que el cliente quede totalmente satisfecho para que retorne por un nuevo servicio en el futuro cercano. **(Acuña Jorge, 2009, pág. 18)**

8.3.4.4. Calidad de los servicios

La calidad de servicio es el grado en que el cliente satisface sus requerimientos, dado que el servicio reúne sus expectativas. Hoy en día es fundamental para ofrecer un buen servicio y buenos productos al usuario; para ello es necesario conocer la importancia de la calidad del servicio y las exigencias del consumidor aplicando estrategias de distintos tipos de servicios. A través de este manual se pretende conocer todas las técnicas de servicio al cliente, que puedan resultar útiles en el desempeño profesional y aprender la importancia de la satisfacción del consumidor. **(Vértice, 2008, pág. 3)**

La calidad permite proporcionar un servicio a los consumidores, que satisfaga plenamente las expectativas y necesidades de estos a un precio que refleje el valor real del servicio que los provee. En la actualidad se convierte en una ventaja para atraer los clientes y crea la confianza necesaria que facilita la fidelización del comprador.

Las organizaciones buscan ofrecer calidad, el cual deben contar con una serie de principios de calidad, independientemente del tipo de servicios que proporcionen. **(Londoño María, 2009, pág. 33)**

La calidad del servicio es fundamental para el éxito de cualquier empresa, eso conlleva a la aplicación de competencias y estrategias en beneficios de los clientes, quienes son la

base fundamental para una empresa, ya que son quienes demandan los servicios ofrecidos, por medio de ellos las compañías logran consolidarse en el mercado obteniendo ingresos y rendimientos para posicionarse en el mercado.

8.3.4.5. Tipos de servicios

Es necesario establecer que exista multitudes de tipos de servicio dentro del sector económico. Dentro del sector público se encuentran los servicios públicos y privados:

- **Servicio público:** es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son relacionadas por profesionales que se encuentran trabajando dentro de la administración pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales de un ciudadano como: educación, salud, vialidad, etc.

Es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen con finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos. Son brindados por entidades y satisfacen las necesidades de la comunidad. Los servicios públicos pueden cumplir una función económica o social, y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas. (Palasí Jose & Moreno Francisco, 2008, pág. 27)

- **Servicio privado:** se caracteriza porque define las actuaciones que hacen los profesionales que dependen de empresas particulares y privadas. Parte del sistema económico integrado por empresas y consumidores distintos al estado y dependencias. El sector privado constituye el eje y las partes más dinámicas de toda la economía, basándose en transacciones del mercado, se dedican a comercializar prestaciones para la obtención de un beneficio empresarial. Pueden ser servicios dirigidos a particulares, comercio, turismo y dirigidos a empresas como consultoras, selección y formación de personal, informáticos, etc. (Kotler Philip & Armstrong Gary, 2008, pág. 103)

Servicios privados son aquellos que han sido establecidos por una persona natural o jurídica para satisfacer estrictamente sus propias necesidades dentro del territorio nacional, la prestación la realizan empresas privadas cuyo objetivo es la obtención de beneficios económicos.

En resumen, todos los esfuerzos de una empresa u organización realizan con el objetivo de satisfacer las necesidades del mercado y a cambio recibir beneficios comunes planteados por la organización; dentro de estos servicios a prestar son: salud, educación, transporte, limpieza, lavandería, vigilancia, etc.

8.3.5. Elementos o factores de la calidad de atención

La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes, cuando estos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.
- Requerir información adicional.
- Hacer uso del servicio técnico.

Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc.).

8.3.5.1. Elementos/funciones de atención al cliente:

Antes de la venta

- Política de servicio al cliente.
- Transmisión de la política del servicio al cliente.
- Adecuada estructura organizativa.

- Flexibilidad del sistema.
- Servicios de gestión y apoyo.

Durante la venta

- Disponibilidad de existencias.
- Información de pedidos.
- Precisión en la información.
- Consistencia en el ciclo de pedidos.
- Envíos especiales de mercancía.
- Transporte.
- Facilidad de realización de pedidos.
- Sustitución del producto.

Después de la venta

- Instalación, garantía, alteraciones, reparaciones, etc.
- Trazabilidad del producto.
- Reclamaciones, quejas y devoluciones del cliente.
- Sustitución temporal de productos (**García, 2011 pág. 11-12**).

8.3.5.2. Importancia de la calidad de atención en las empresas

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

Algunas empresas gracias a los avances de las nuevas tecnologías (se empiezan a usar los primeros ordenadores) empiezan a organizar departamentos de atención al cliente a partir de los conocidos Call Center, unidades que se crean con diferentes propósitos: fidelizar clientes actuales y premiar su lealtad, realizar campañas, captar nuevos clientes, atender quejas, hacer encuestas, etc. (**Arenal, 2017, Pág. 7**)

La calidad como término de gran importancia surge a partir de que los empresarios o comerciantes, como se les llamaban anteriormente, se percatan de la necesidad de competir en el mercado con sus productos o servicios. Esta evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. Esto hace suponer que el concepto de calidad se identifique con la satisfacción por el trabajo bien hecho. Los objetivos buscados pasarían a ser la satisfacción interna (empresa), la satisfacción externa (cliente y sociedad en general), y una alta competitividad en un mercado en el que la calidad se considerará como un derecho. (Arenal, 2017, pág. 70)

8.3.5.3. Estrategias para medir la calidad de atención

Una estrategia es el producto de un acto creador, innovador, lógico y aplicable, que genera un conjunto de acciones coherentes, de asignación de recursos y de decisiones tácticas. Estas acciones van encaminadas a lograr que la organización alcance una posición competitiva ventajosa en el entorno donde se desenvuelve y a mejorar la eficacia de la gestión. El proceso de formulación de una estrategia generalmente empieza con la identificación y la evaluación de la posición actual de la empresa. Esta evaluación comprende el análisis tanto de las variables del entorno, como de la organización. En cuanto al primer tipo de análisis, se consideran los aspectos inmediatos a la empresa de orden competitivo y los aspectos de procedencia más general que provienen del cuerpo social, esto es, las responsabilidades y presiones sociales. El segundo tipo de análisis se centra en una autovaloración de la empresa, tratando de determinar tanto las áreas de superioridad y las áreas defectuosas desde un punto de vista competitivo, como en una consideración de los valores, las creencias y las áreas de mayor conocimiento de los miembros relevantes del equipo directivo.

El análisis del entorno y la determinación de la posición actual de la empresa permiten identificar las oportunidades y amenazas y los puntos fuertes y débiles. De esta forma se obtiene una visión sintética de lo que la empresa puede acometer con éxito, de los recursos

de que puede disponer y de sus riesgos. Los aspectos sociales crean condicionamientos sociopolíticos que actúan como restricciones de carácter global y externo sobre la empresa. También hay factores internos que condicionan la formulación y ejecución de las estrategias. Así, la relación de fuerzas de los miembros del equipo directivo, crea coaliciones dominantes que influyen en los objetivos de la empresa y en la asignación de recursos. Después de considerar los elementos esbozados, la alta dirección decide acerca de la estrategia que ha de seguir la organización. Mediante esta decisión, se busca la modificación de los aspectos importantes de la relación entre la empresa y su entorno, procurando que la organización alcance una posición competitiva sostenible más ventajosa. **(Mochón, 2006, pág. 69-70)**

8.3.6. Estrategia del servicio

Es una idea unificadora que orienta la atención del equipo humano de la compañía, con una fórmula característica que diferencia a la empresa en la prestación del servicio y que tiene un valor para el cliente, que representa una posición competitiva real. En la estrategia del servicio se debe tener en cuenta: el diseño del servicio (actividad del servicio), el empaque (forma tangible), el precio (cobro del servicio), la marca (distintivo único), el recurso humano (prestadores del servicio), la tecnología (equipos actualizados), la comunicación (canales divulgación), la logística y la distribución (puntos de contacto) y el servicio al cliente (satisfacción total), es necesario concientizar a la alta gerencia, conocer al cliente, conocer a la competencia, amar la estrategia, educar a la organización, volver el servicio una filosofía, monitorear el servicio, educar al cliente externo, definir calidad en el servicio. Los ciclos del servicio y evaluar la estrategia del servicio proporciona un liderazgo uniforme para la compañía, ya que permite a los colaboradores conocer su papel en la organización, posicionar el producto o servicio en el mercado y sirve como elemento articulador de la publicidad. **(Prieto, 2014, pág. 75-76)**

8.3.7. Definición de satisfacción de los usuarios o clientes

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma "Sistemas de gestión de la calidad que la define como la "percepción del cliente

sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente de forma que una vez de haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente.

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. La satisfacción es una variable compleja y subjetiva, es decir, que se rige en muchas ocasiones por percepciones del cliente por lo que es difícil hacer una medición objetiva. (Arenal, 2017, pág. 47)

8.3.7.1. Elementos o factores que inciden en de la satisfacción de los clientes

Son los pasos extra contenidos en el producto o el proceso mismo de servicio, que representan beneficios adicionales para el cliente, sin que ello signifique un precio mayor. Puede tomarse valor agregado como la palabra japonesa chika, que traduce el valor basado en el conocimiento que se ha invertido en un producto, aunque también existe una expresión americana, knowledge value revolution, que hace referencia a la transición en la valoración de los productos de una base material a una base de conocimientos. (Prieto, 2014, Pág. 131-132)

Los elementos básicos del valor agregado son:

- **Responsabilidad:** deseo de los empleados a proveer el servicio en las condiciones acordadas.
- **Competencia:** capacidad demostrada en habilidad y conocimiento para prestar el servicio.

- **Confianza:** reputación, honestidad y presión de ventas demostrada por la compañía. Comprensión: sentimiento del cliente de ser considerado en sus necesidades individuales, con un lenguaje propio de su estilo de vida.
- **Acceso:** facilidad de disponer del servicio cuando se requiera y donde se necesite. Cortesía: urbanidad, respeto, consideración y amistad en el contacto personal.
- **Seguridad:** tranquilidad respecto a cualquier riesgo o peligro implícito en la cadena del servicio.
- **Tangibilidad:** evidencia física del servicio a través de los ambientes, la apariencia del personal, los equipos usados, la representación física del servicio o el testimonio de otros clientes.

8.3.8. Normas de calidad en el servicio

La norma para que un indicador del servicio sea verdadero es que debe ser el resultado esperado por el cliente, debe expresarse desde el punto de vista del cliente, por ejemplo: el cliente espera... el cliente desea... el cliente tendrá... el cliente necesita... el cliente dice... Debe ser ponderable y servir a toda la organización como mecanismo de mejoramiento. A veces pensamos que una sonrisa es suficiente para lograr la calidad en el servicio; pero esta es apenas la cuota inicial, pues debemos agregarle excelente información, orientación y acompañamiento efectivo, conocimiento del producto, servicio y de la empresa, etc. Es decir, el servicio no es un asunto de simple cortesía, sino una filosofía organizacional continua y reactivada constantemente. (Prieto, 2014, pág. 122-123).

Los puntos básicos para implantar normas de calidad en el servicio son las siguientes:

- Definir de manera específica qué se entiende por calidad en el servicio.
- Valorar y establecer normas que permitan satisfacer las necesidades del cliente.
- Definir el servicio desde el punto de vista del cliente, identificando los factores que afecten su prestación y evaluación.
- Establecer las características humanas y las actitudes necesarias para prestar un servicio de calidad.
- Antes de establecer las normas, debe definir los objetivos y aplicaciones que se esperan alcanzar al ejecutarlas.

- Estimular al personal de servicio para que se comprometa en la aplicación de las normas y procedimientos.
- Hacer medibles y cuantificables las normas.
- Medir y supervisar el rendimiento por medio de observaciones personales y escritas.
- Descubrir el origen de los problemas y llevar a cabo acciones correctivas entre lo que se esperaba y lo que se ha obtenido.

8.3.9. Importancia de un cliente se sienta satisfecho

La satisfacción del cliente es importante porque es la única manera en la que una compañía puede crecer y sobrevivir, ya que el cliente satisfecho vuelve a comprar y nos recomienda; esta es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios, pues es con la actitud frente al cliente que se crea un compromiso personal y con el servicio se marca la gran diferencia en el mercado. (Prieto, 2014, pág. 118-119).

Para lograrlo, usted y su compañía deben evitar las siete causas “IN” del servicio:

- IN diferencia
- IN eficiencia
- IN experiencia
- IN dolencia
- IN constancia
- IN competencia
- IN seguridad
- IN sensatez
- IN madurez
- ÍN fulas

8.3.9.1. Estrategias para medir el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes

Sólo en el nivel concreto, los deseos son directamente comparables a la percepción del desempeño y, por lo tanto, directamente definiremos deseos como los atributos, niveles

de atributos y beneficios que un consumidor quisiera obtener o que están conectados con los más altos niveles de valores. **(Rojas, 2009, pág. 21)**

La Empresa en su conjunto se enmarca en un proceso orientado al mejoramiento continuo de la calidad logrando como resultado la satisfacción en los consumidores.

- Cada persona o departamento en la organización se considera Cliente de los otros (Clientes Internos).
- La calidad se entiende no solo como calidad de producto, sino también como calidad de gestión (Calidad de Empresa).
- Requiere gran participación de la alta gerencia que es la base para el cambio de actitud de la fuerza de trabajo.
- Organización para la calidad todo esto orientado hacia el Cliente.
- Comunicación, Educación y Capacitación.
- Mejoramiento “Proyecto por Proyecto” y gran atención a la prevención.
- Administración de la fuerza de trabajo mediante programas de motivación de recompensa y reconocimiento, con asignación de responsabilidades de auto inspección y de calidad, creación de círculos de satisfacción y calidad y con equipos de proyectos de satisfacción.
- Delegación de autoridad a la línea y la fuerza de trabajo.
- Centrado en una filosofía optimista de reconocimiento y no de temor **(Rojas, 2009, pág. 32-33)**

8.3.10. Compañías de transporte de moto taxis

8.3.10.1. Fundamentos legales de las compañías de moto taxis

Este medio de transporte nació en el cantón Atacames de la provincia de Esmeraldas-Ecuador en el 2000 y el medio de transporte consistió en una adaptación de una carretilla a una moto. Ese modelo de tricimotos evolucionó a una carrocería que se traía de Perú y luego de India. Hasta el 2015, cuando empezó la regulación de la ANT, había 25.000 unidades, entre moto taxis y tricimotos. Las que tenían más de 10 años de circulación entraron a un proceso de chatarrización.

Quedaron 8.814 homologadas y 3.000 que operan sin permisos, indicó la Asociación de Moto taxis y Afines del Ecuador. En Guayaquil, 26 zonas periféricas tienen tricimotos. En junio del 2016, la Agencia de Tránsito Municipal (ATM) contabilizó 3 200 unidades en un censo. El director de Transporte de la ATM, Fernando Amador, indicó que tras el censo se crearon 65 compañías y cooperativas, determinándose que realizan 87.800 viajes diarios y movilizan a 219.500 pasajeros aproximadamente. **(Espinosa y Bonilla, 2018).**

Sostiene, además, que actualmente cada operadora está en el proceso de sustitución de motos artesanales (tricimotos) por las motos taxis, que pasan por una revisión técnica y llevan una placa naranja. Son de color amarillo y llevan escrito en la parte delantera del vehículo 'moto taxis'. La tricimotos llegan al país armadas en un 80% y el resto de partes es ensamblado en La Concordia y Cuenca.

A nivel nacional se ha hecho costumbre crear o conformar las cooperativas de transporte en las diferentes modalidades para el servicio público-popular, que dicho sea de paso y desde luego respetando el criterio de todo ciudadano, dirigente transportista o autoridad que tenga que ver con la actividad del transporte. Las cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, SIN PERSEGUIR FINALIDADES DE LUCRO, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. **(Camacho y Cornejo, 2013, pag.15)**

8.3.10.2. Importancia del servicio de transporte

Los medios de transporte tienen una relevancia extraordinaria en la sociedad porque permiten la circulación de bienes y de personas, logrando una integración social que favorece el desarrollo. Es por esta circunstancia que con el paso del tiempo siempre veremos una mejora en la eficiencia de los medios de transporte, con servicios mejorados y una utilización de recursos menor. En este sentido, existe en la actualidad un verdadero interés en lograr que los medios de transporte utilicen menor energía o formas alternativas de la misma, circunstancia en parte relacionada con los problemas que pueden existir en el futuro.

8.3.10.2.1. Servicio de transporte de moto taxis

Los turistas y los habitantes de las zonas periféricas y rurales son los usuarios frecuentes de las tricimotos. Este pequeño vehículo es parte del servicio de transporte público en ocho provincias del país. En cantones como Atacames, Pedernales y Puerto López se moviliza a los turistas a sus hoteles y destinos. En Guayaquil y La Concordia se transporta a los pasajeros de zonas urbano marginales y rurales. En el país circulan 8764 unidades autorizadas por los municipios, a través de un proceso de regularización que comenzó en el 2015 por parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). Los vehículos están homologados, según las normas INEN. También circulan las tricimotos, que deben ser reemplazadas por moto taxis. El servicio se concentra en Esmeraldas con el 39%, seguido de Guayas con el 36 % **(Espinosa y Bonilla, 2018)**

Son aquellas unidades dotadas de tres ruedas contracción a motor, incluidos en el transporte terrestre comercial de pasajeros como servicio alternativo-excepcional y que trasladan personas de un lugar a otro mediante el pago de una Tarifa establecida por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en lugares donde sea segura y posible su prestación, sin afectar el transporte público o comercial **(Camacho y Cornejo, 2013, pag.15)**

8.3.10.3. Calidad de servicio de transporte

Hablar de calidad es hablar de un tema que históricamente está relacionado con la producción de bienes, solo hasta los últimos años el termino se usó para los servicios del transporte público de pasajeros. Desde principios del siglo XXI la Unión Europea ha invertido en el desarrollo de trabajos de investigación que sirvan de material didáctico para impulsar este tema que hoy es de vital importancia para las ciudades.

Es conocido por todos que la calidad en el transporte público se ve desde dos enfoques; el primero, está conformado por las notas y comentarios de los importantes e influyentes medios de comunicación (imaginario colectivo) y el segundo con las acciones y percepciones de los grupos inmiscuidos de la sociedad (autoridades, empresarios y usuarios del transporte). **(Romero, 2017)**

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- ¿El diagnóstico situacional a la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná, permitirá detectar las principales debilidades que afectan a la organización y proponer alternativas de soluciones a la problemática identificada?
- ¿Los directivos de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná, no han realizado un estudio de caracterización del servicio de transporte que ofrecen, lo que dificulta tomar decisiones adecuadas para fortalecer la imagen de la organización?
- ¿El servicio de transporte que ofrece la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná, se caracteriza por presentar debilidades en la calidad del servicio ofertado incidiendo directamente en la insatisfacción en los clientes?
- ¿El diseño y aplicación de un modelo de gestión administrativa en la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná, permitirá mejorar la calidad de servicio de transporte y lograr satisfacción en los clientes o usuarios?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipo de Proyecto

10.1.1. Investigación bibliográfica

La presente investigación es de carácter bibliográfico ya que desarrolla y explora escritos teóricos relacionados a temas específicos, además proporciona el conocimiento de investigaciones ya existentes que ayuda a complementar información secundaria sobre una determinada explicación del fenómeno en estudio.

10.1.2. Investigación formativa

Esta investigación es de tipo formativa y tiene que ver con el concepto de formación en investigación y la promoción del talento estudiantil, por medio de un proceso de motivación, participación y aprendizaje continuo y facilitar el funcionamiento de una

manera correcta y eficaz, por medio de su exploración y aprendizaje, lo que permite discutir sobre su tema de estudio.

10.1.3. Investigación descriptiva

La investigación es descriptiva debido a que proporcionó de forma detallada las características de la organización en lo relacionado a la gestión administrativa, en el tipo de servicio que están ofreciendo e identificar el nivel de satisfacción que perciben los clientes o usuarios en el servicio ofrecido por cada uno de los socios.

10.1.4. Investigación de campo

Además, la investigación fue de campo toda vez que facilitó la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los directivos y personal administrativo de la organización y de la encuesta aplicada a los clientes o usuarios del servicio de transporte.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método deductivo

En el desarrollo de la investigación se aplicó este método porque permitió la identificación del problema principal en la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo s.a del cantón La Maná, siendo la inexistencia de un modelo de gestión administrativa y de servicios que ayude a ejecutar de forma adecuada las operaciones o actividades que se desarrolla en esta organización.

10.2.2. Método analítico

Se hizo uso del método analítico porque es aquel método de investigación que permitió clasificar, registrar y analizar la información obtenida en las encuestas que se aplicaron a los directivos de la organización y a los clientes o usuarios para conocer la calidad de servicio que brindan los socios y la satisfacción que perciben los clientes con el servicio

brindado; lo que facilitó el diseño del modelo de gestión administrativa y de servicios para la organización en estudio.

10.3. Técnicas de investigación utilizadas

10.3.1. La encuesta

La encuesta se aplicó a los directivos y personal que labora en la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, para identificar la situación actual de la organización en referencia a la gestión administrativa; así como para caracterizar el servicio de transporte ofertado por la organización.

Para la obtención de la información de fuente primaria se aplicó la técnica de la encuesta a los clientes o usuarios del servicio de transporte, para identificar la calidad del servicio ofertado y detectar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios al recibir el servicio recibido de parte de la organización.

10.4. Instrumentos de recolección de datos

Para la encuesta

Para la aplicación de la encuesta a los directivos y personal que labora en la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, se utilizó un formulario de preguntas (cuestionario) que permitió obtener la información requerida en el proceso investigativo, el mismo que se muestra en el **anexo 4**.

Para la recolección de la información proporcionada por los usuarios para caracterizar el servicio de transporte que brinda la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón se diseñó un cuestionario que se presenta en el **anexo 5**.

Para la identificación de la calidad del servicio recibido y establecer el nivel de satisfacción percibido los usuarios de la compañía, se diseñó un cuestionario que se muestra en el **anexo 6**.

10.5. Población y muestra

Población

En la investigación se consideró como población finita al personal administrativo y socios de la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná y como población indeterminada para el cálculo de la muestra a los usuarios o clientes del servicio de tricimotos de la Compañía, la misma que se detalla a continuación.

Cuadro 2. Personal administrativo y socios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Población	Cantidad	Técnicas
Personal administrativo y socios	87	Encuesta
Total	87	

Fuente: Archivos de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo, La Maná. Octubre del 2019

Elaborado por: Los investigadores.

Cuadro 3. Usuarios del servicio de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón la Maná.

Socios de la Compañía	Usuarios por socio	Cantidad	Técnica
83	120	9960	Encuesta
Total		9960	

Fuente: Archivos de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo, La Maná. Octubre del 2019

Elaborado por: Los investigadores

Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra a ser encuestada en el proceso de investigación, considera un margen error de cálculo del 5 % y un nivel de confianza del 95 % que, de acuerdo a la aplicación de la respectiva fórmula estadística, la muestra asciende a 154 usuarios, tal como se detalla a continuación.

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población = 9960 usuarios o clientes

E = Índice de error máximo admisible = 8% (0.08)

Fórmula.

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

$$n = \frac{9960}{(0,08)^2(9960 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{9960}{(0,0064)^2(9959) + 1}$$

$$n = 154$$

De acuerdo a fórmula estadística aplicada, se logra establecer que la muestra poblacional corresponde a 154 usuarios del servicio de transporte de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, a quienes hay que encuestar en la investigación de campo.

11. Resultados y discusión

11.1. Resultados de las encuestas aplicados a los directivos y al personal que labora en la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná.

1. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa actual?

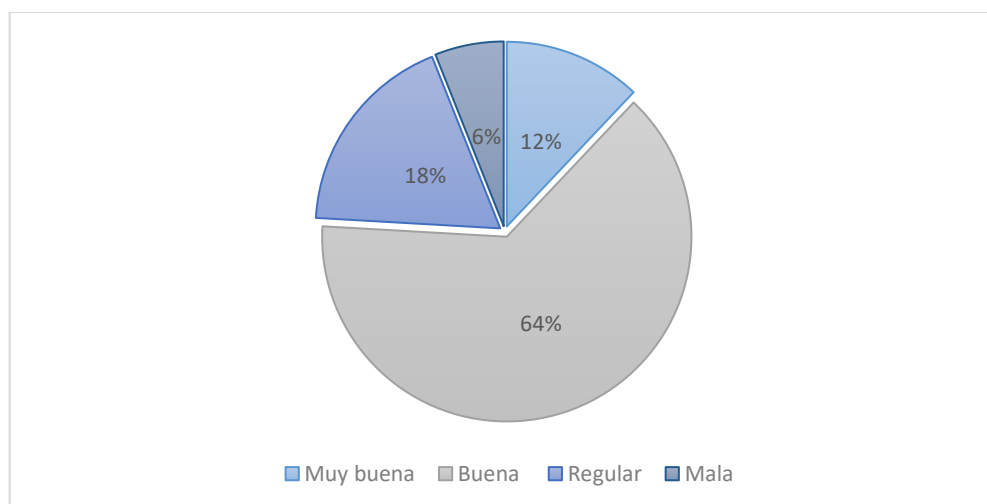
Cuadro 4. Gestión administrativa

	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	10	12%
Buena	53	64%
Regular	15	18%
Mala	5	6%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 1. Gestión Administrativa



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, el 12% manifestaron que es muy buena la administración actual, mientras que el 64% indicaron que es buena la administración, el 18% que es regular y el 6% es mala, todos estos resultados tabulados nos dan a conocer las falencias que existen dentro de la Gestión Administrativa.

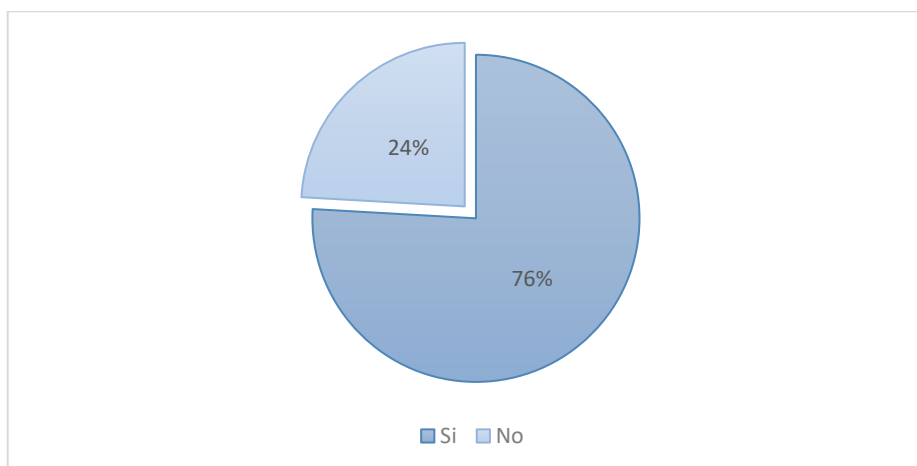
2. **¿Cree usted, que la gestión administrativa debe ser un eje prioritario para el buen desarrollo de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo s.a., del cantón La Maná?**

Cuadro 5. Gestión administrativa para el buen desarrollo de la compañía

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	63	76%
No	20	24%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 2. Gestión administrativa para el buen desarrollo de la compañía



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas a los accionistas de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, del 100% de encuestados el 76% manifiestan que la gestión administrativa debe ser un eje prioritario para el buen desarrollo de la compañía, mientras el 24% que no debe ser un eje prioritario, con los resultados obtenidos de las encuestas se analizó que los accionistas en su totalidad deben conocer la importancia que tiene la gestión administrativa, el cual es necesario la realización de esta investigación para el beneficio de la compañía.

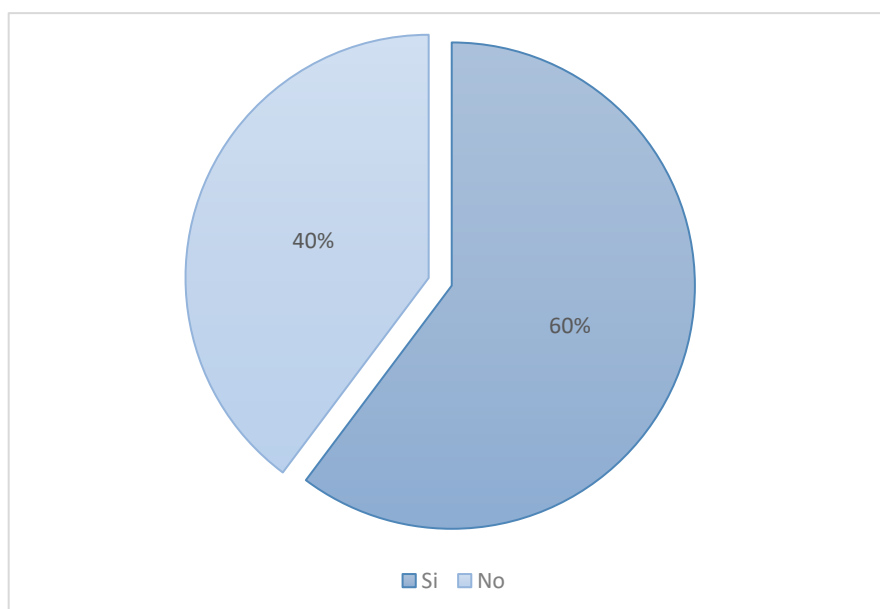
3. **¿Considera usted que es necesario establecer un manual de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A.?**

Cuadro 6. Manual de gestión administrativa

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	50	60%
No	33	40%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 3. Manual de gestión administrativa



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

La presentación gráfica se puede deducir que el 60% considera que es necesario establecer un manual de gestión administrativa, el 40% muestra que no debe establecer un nuevo plan; con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los accionistas en su mayoría consideran que es esencial crear un nuevo plan de gestión administrativa.

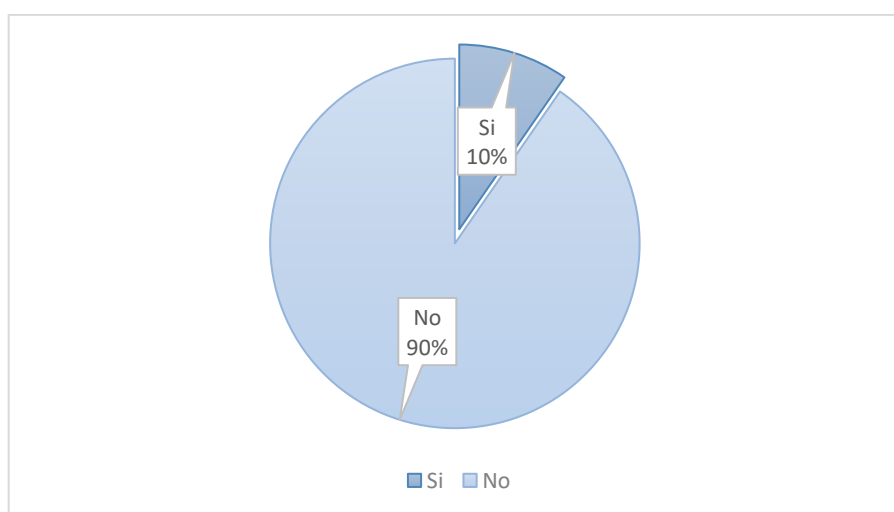
4. La compañía cuenta con: misión, visión, objetivos, políticas, valores.

Cuadro 7. Misión, visión, objetivos, políticas, valores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	10%
No	75	90%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 4. Misión, visión, objetivos, políticas, valores



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Después de haber aplicado las encuestas a los accionistas de la compañía, el 10% de personas encuestadas opinan que la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, si cuenta con una misión y visión, mientras que el 90% asegura que no cuenta con una misión, objetivos, políticas y valores, de las encuestas obtenidas podemos observar que un máximo de accionistas desconoce y están totalmente desinformados de la planeación estratégica de la compañía.

5. La rendición de cuentas administrativas de la compañía es:

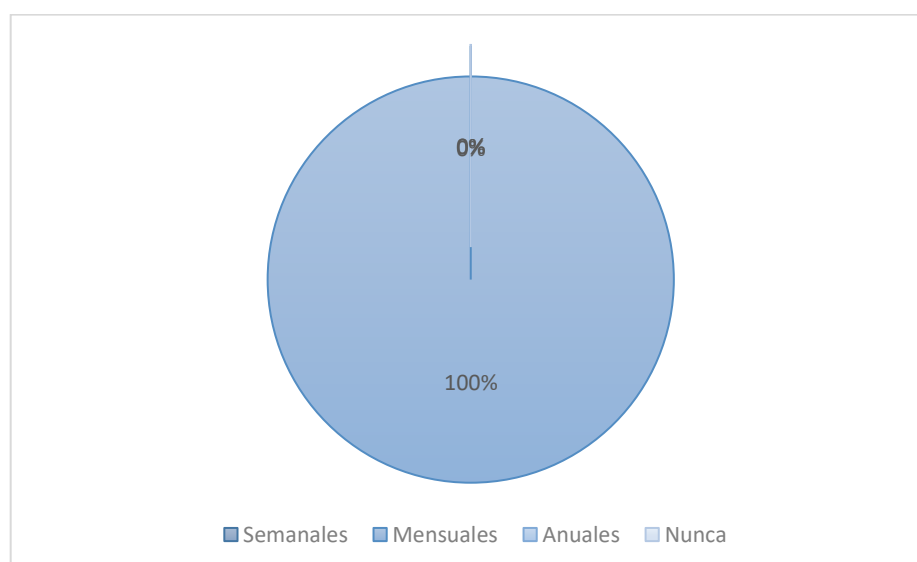
Cuadro 8. Rendición de cuentas administrativas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Semanales	0	0%
Mensuales	83	100%
Anuales	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 5. Rendición de cuentas administrativas



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Después de haber aplicado las 83 encuestas a los accionistas de la compañía, muestra que el 100% de los accionistas coinciden y revelan que en la compañía se realiza una adecuada rendición de cuentas cada mes. Se estima que la totalidad de los encuestados mensualmente se ponen al tanto de los labores y funcionamientos actuales de la administración que cuenta la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

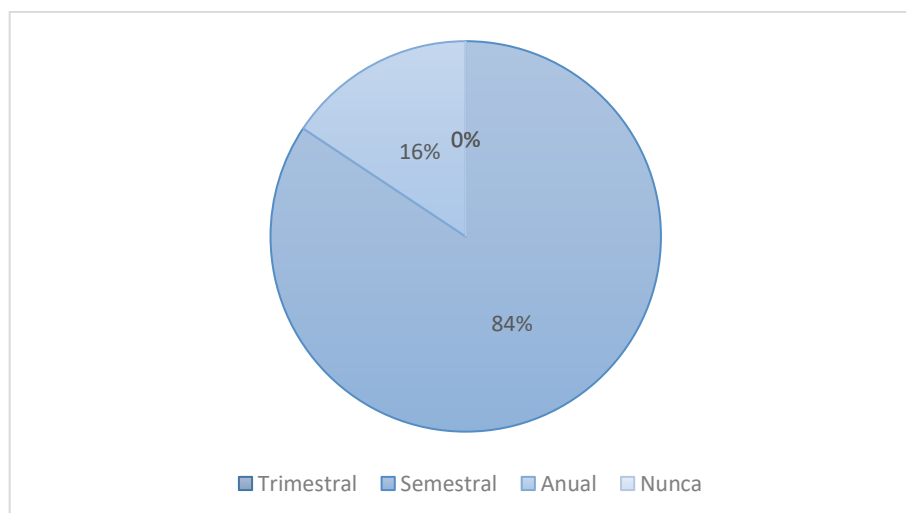
6. La compañía realiza seminarios de capacitación a los accionistas de manera:

Cuadro 9. Seminarios de capacitación a los accionistas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Trimestral	0	0%
Semestral	70	84%
Anual	13	16%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 6. Seminarios de capacitaciones a los accionistas



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Del 100% personas encuestadas, nos indican que un 84% revelan que, en la compañía, existen seminarios de capacitación a los accionistas de forma semestral, mientras que el 14% de accionistas encuestados revelan que las capacitaciones son de forma anual. Se aprecia, además que la mayoría de las personas encuestadas comparten que los seminarios se realizan en la compañía de forma semestral, es de gran importancia que se dicten seminarios de forma frecuente para el buen funcionamiento de la administración.

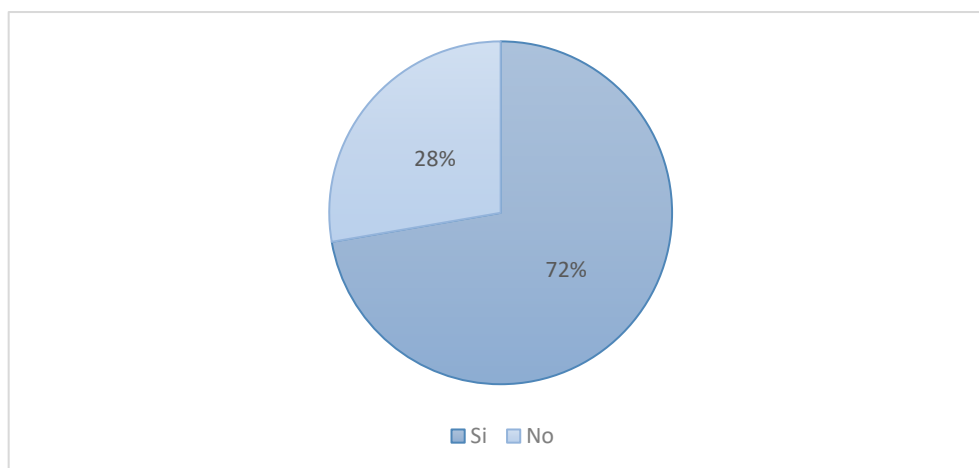
7. **Considera usted que la compañía cuenta con un adecuado sistema de comunicación que facilite brindar la información oportuna y adecuada a sus usuarios y socios.**

Cuadro 10. Sistema de comunicación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	60	72%
No	23	28%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 7. Sistema de comunicación



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Después de haber aplicado las encuestas a los accionistas, muestran que el 100% de los encuestados un 72% revelan que la compañía cuenta con un adecuado sistema de comunicación que facilite brindar la información oportuna y adecuada a sus usuarios y socios y el 28% de encuestados opinan que la compañía no cuenta con un adecuado sistema de comunicación. Se aprecia que la mayoría de los accionistas encuestados se sienten conformes con las modalidades de comunicación que cuenta la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

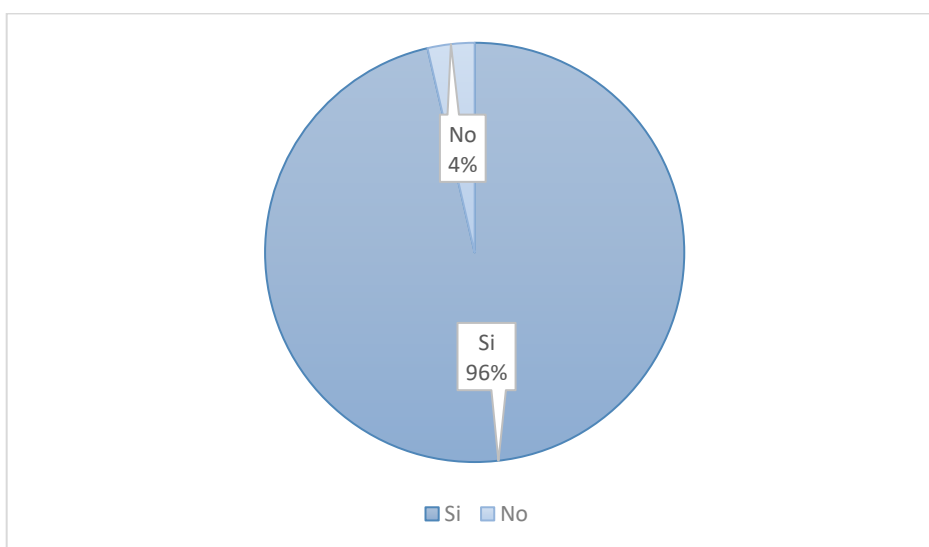
8. **Considera usted que la gerencia de la compañía viene ejecutando actividades administrativas que contribuyan al crecimiento de la organización.**

Cuadro 11. Actividades administrativas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	80	96%
No	3	4%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 8. Actividades administrativas



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados, indica que el 96% revelaron que la gerencia de la compañía si viene ejecutando actividades administrativas que contribuyan al crecimiento de la organización, mientras el 4% opinan que la compañía no viene ejecutando actividades administrativas. Se aprecia que la mayoría de los accionistas encuestados de la compañía comparten las mismas opiniones, pero sería muy importante que todos los socios o accionistas compartan las mismas opiniones.

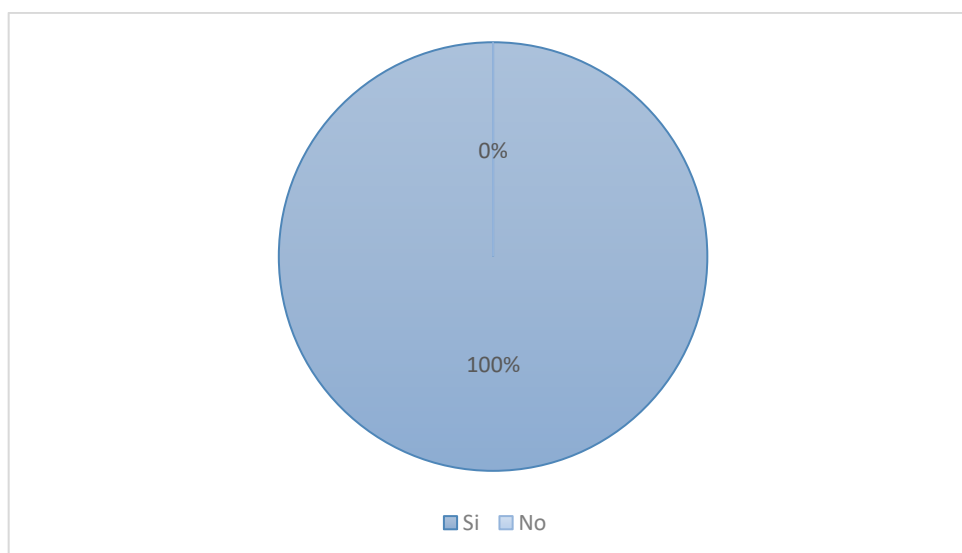
9. Considera usted que en la organización se aplican los controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización.

Cuadro 12. Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	83	100%
No	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Grafio 9. Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, indica que el 100% manifestaron que en la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, la organización si aplica controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización. Se puede observar en la gráfica que el 100% de accionistas encuestados comparten los mismos criterios administrativos.

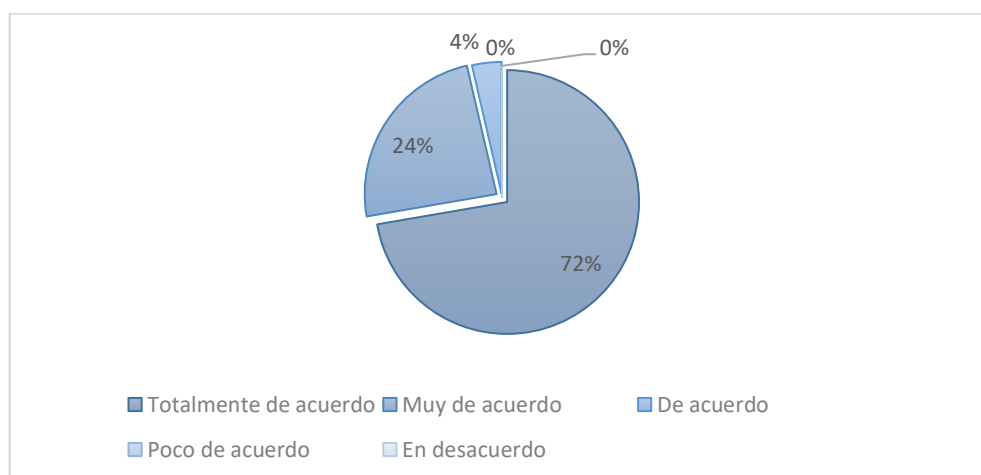
10. Considera usted que se elaboran planes para los procesos de revisión y mantenimiento de la tricimotos que cuenta la compañía.

Cuadro 13. Elaboración de planes para procesos de revisión y mantenimiento de las tricimotos.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	60	72%
Muy de acuerdo	20	24%
De acuerdo	3	4%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 10. Elaboración de planes para procesos de revisión y mantenimiento de las tricimotos.



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas al 100% de accionistas, el 72% de personas encuestadas nos dan a conocer totalmente de acuerdo con la elaboración de planes para los procesos de revisión y mantenimiento de la tricimotos que cuenta la compañía, mientras el 24% indicaron que están muy de acuerdo con la elaboración de los planes, el 4% de accionistas encuestados revelan que están de acuerdo con la elaboración de planes de los procesos de revisión y mantenimiento de las tricimotos que cuenta la compañía.

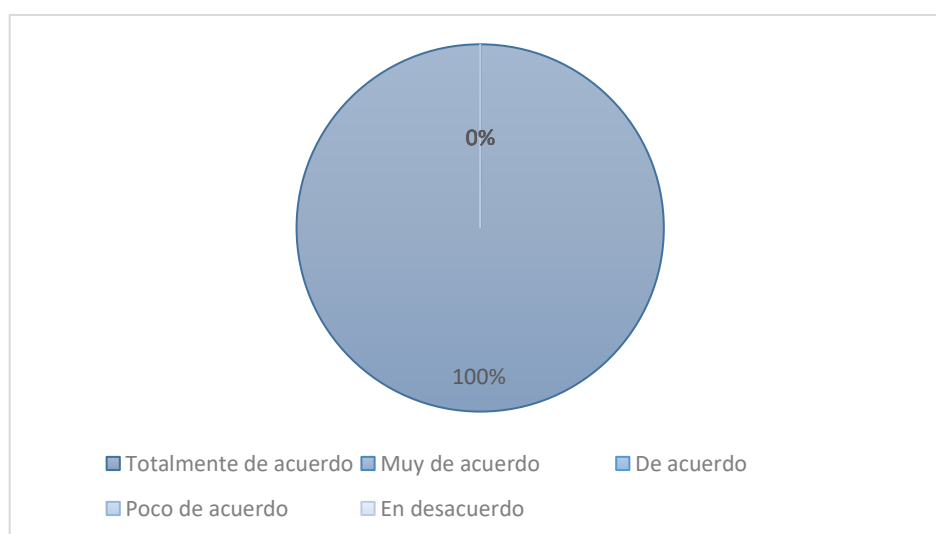
11. Considera que en la compañía se elabora el presupuesto anual de gastos e inversiones que se requieren para una adecuada gestión administrativa.

Cuadro 14. Presupuesto anual de gastos e inversiones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	83	100%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 11. Presupuesto anual de gastos e inversiones



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Después de haber aplicado las encuestas a los accionistas de las unidades de tricimotos de la compañía, revelan que el 100% de accionistas encuestados coinciden que están totalmente de acuerdo que la compañía si elabora el presupuesto anual de gastos e inversiones que se requieren para una adecuada gestión administrativa. Se aprecia que la totalidad de los encuestados están al tanto de las labores y funciones de la compañía.

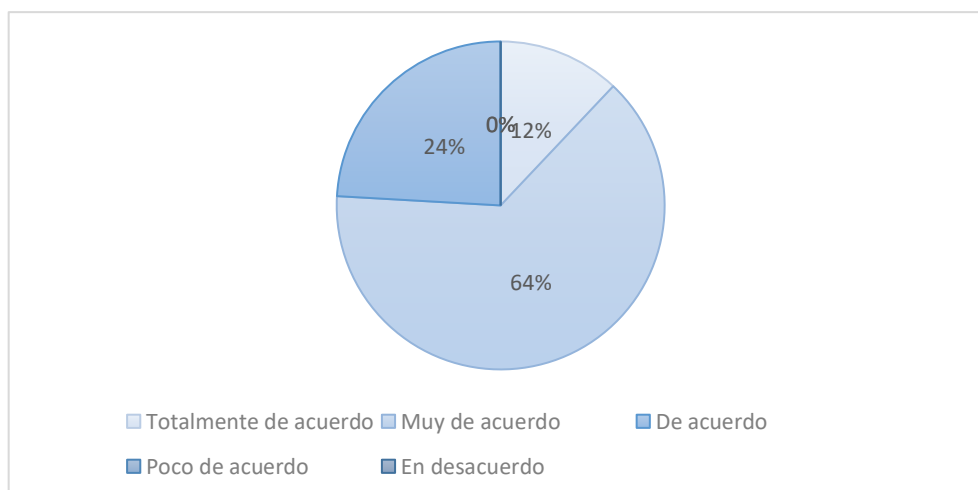
12. **Considera usted que la organización cuente con un plan de desarrollo institucional en la que se integren planes, programas o proyectos para el desarrollo de la compañía.**

Cuadro 15. Plan de desarrollo institucional

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	12%
Muy de acuerdo	53	64%
De acuerdo	20	24%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 12. Plan de desarrollo institucional



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

En las encuestas aplicadas a los accionistas de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, revelan que el 12% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el plan de desarrollo institucional, mientras el 64% indicaron que están de acuerdo, el 24% que están de acuerdo, el 0% revelan que están en poco de acuerdo y el 0% de encuestados están en desacuerdo, todos los resultados tabulados nos muestran que hay falencias dentro de la organización.

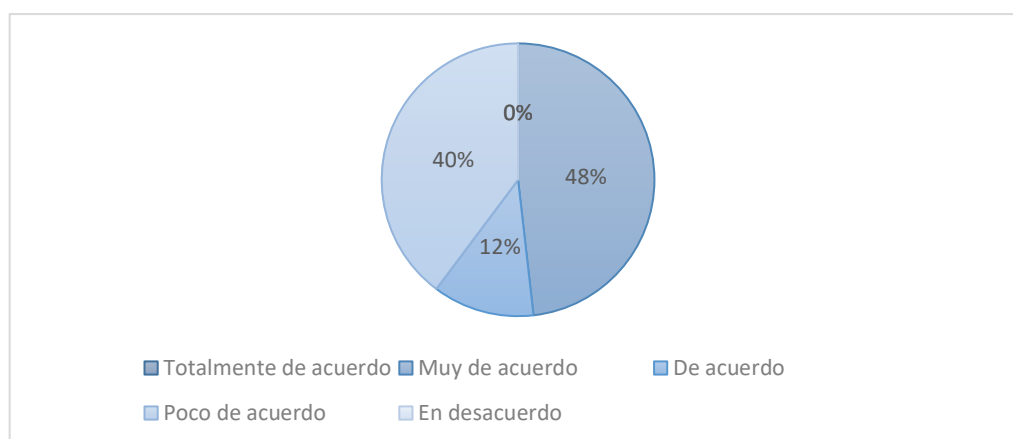
13. Considera usted que la compañía debe contar en su estructura con un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para beneficio de los socios.

Cuadro 16. Estructura de un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para los socios.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	40	48%
De acuerdo	10	12%
Poco de acuerdo	33	40%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 13. Estructura de un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para los socios.



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la gráfica, el 0% de encuestados no están totalmente de acuerdo, mientras el 48% de personas encuestas están muy de acuerdo que la compañía debe contar en su estructura con un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para beneficio de los socios, el 12% están de acuerdo con esta estructura, el 40% revelan que están poco de acuerdo porque cada unidad ya cuenta con su taller de confianza y el 0% está en desacuerdo con la estructura del taller mecánico propio de la compañía. Todos estos resultados tabulados nos dan a conocer las falencias de los accionistas de la compañía.

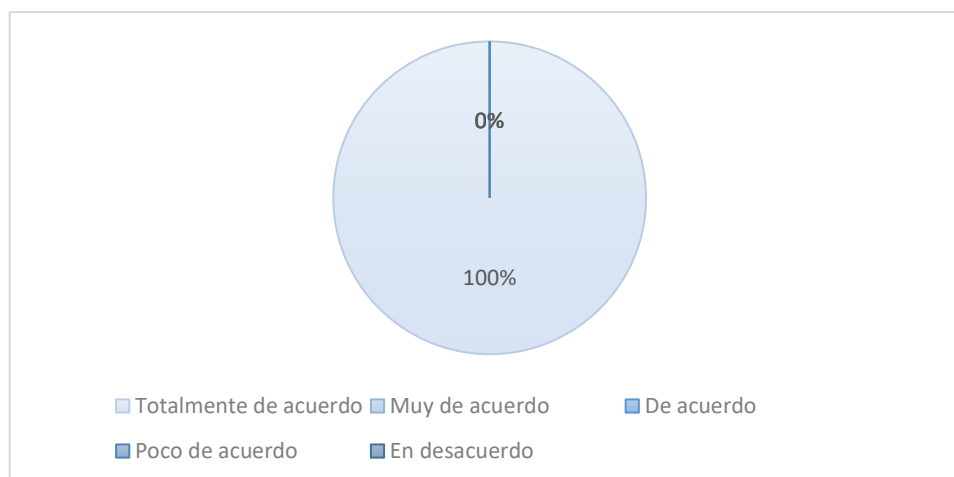
14. **Considera usted que organización cuenta con instructivos, normativos y reglamentos que direccionen las actividades de cada uno de sus miembros e integrantes.**

Cuadro 17. Instructivos, normativos y reglamentos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	83	100%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 14. Instructivos, normativos y reglamentos



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación

La presentación numérica y gráfica, nos revela que el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la organización cuenta con instructivos, normativos y reglamentos que direccionan las actividades de cada uno de sus miembros e integrantes de la compañía. Se evidencia que la totalidad accionistas encuestados están al tanto de las actividades que realiza la organización, ya que es de suma importancia estar al tanto de la compañía para beneficio propio y de los accionistas.

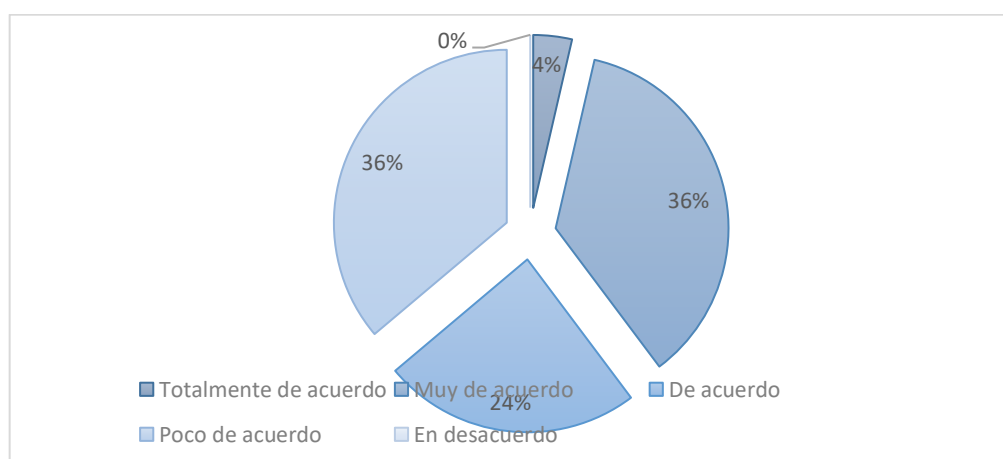
15. **Considera que la compañía cuenta con un área o departamento dedicado a las actividades contables y registro de información necesaria para la compañía.**

Cuadro 18. Área dedicada a las actividades contables y registro de información

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4%
Muy de acuerdo	30	36%
De acuerdo	20	24%
Poco de acuerdo	30	36%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 15. Área dedicada a las actividades contables y registro de información



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la encuesta a los accionistas, muestran que un 4% están totalmente de acuerdo que la compañía cuenta con un área o departamento dedicado a las actividades contables y registro de información necesaria para la compañía, mientras el 36% de encuestas están muy de acuerdo y poco de acuerdo que la compañía tenga un sitio adecuado para actividades contables y el 24% de accionistas están de acuerdo. El 100% de encuestados nos revelan que existe un gran número de accionistas que la compañía si cuenta con su propia oficina dedicada a actividades contables y registros de información necesarias propias de la compañía.

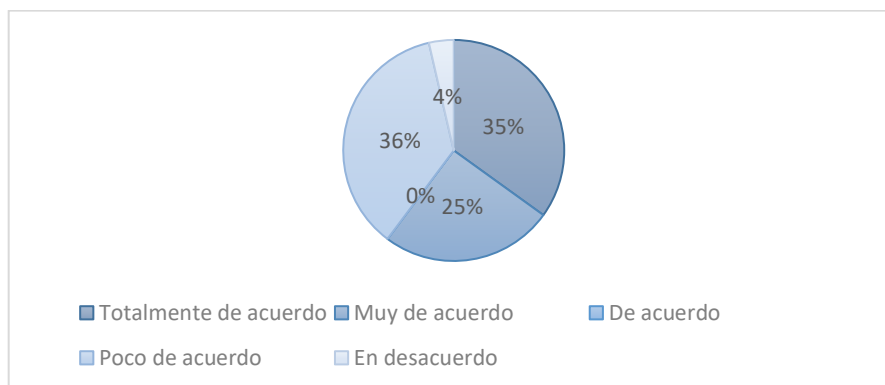
16. **Considera usted que los desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización son tratados de forma adecuada en la búsqueda de soluciones a la problemática dada.**

Cuadro 19. Desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan en la organización

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	35%
Muy de acuerdo	21	25%
De acuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	30	36%
En desacuerdo	3	4%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 16. Desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la gráfica numérica, podemos observar que el 100% de encuestados revelan sus resultados, el 35% de personas encuestadas manifiestan que están totalmente de acuerdo que los desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización son tratados de forma adecuada en la búsqueda de soluciones a la problemática dada, mientras el 25% están muy de acuerdo, mientras el 36% están poco de acuerdo y el 4% están en desacuerdo que dentro de la compañía los desacuerdos que existen dentro de la institución no son solucionados de mejor manera. Es de suma importancia que todos los socios tengan los mismos criterios para poder llevar una buena organización.

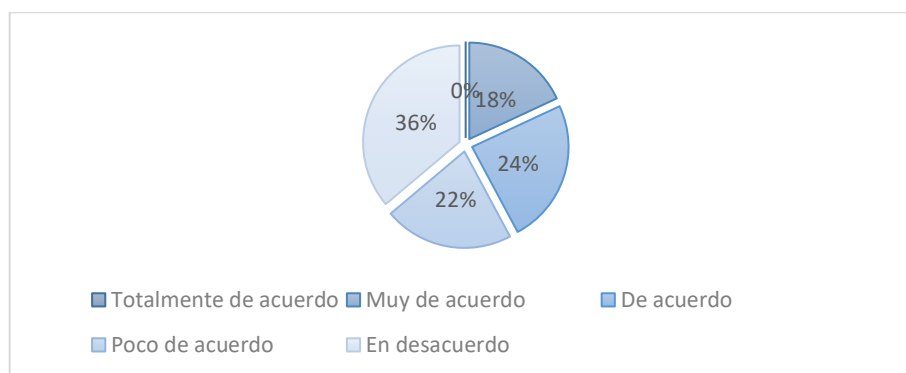
17. **Considera usted que la gerencia ha promovido la firma de convenios inter-institucionales con otras organizaciones que faciliten el desarrollo y crecimiento de la organización.**

Cuadro 20. Convenios inter-institucionales

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	15	18%
De acuerdo	20	24%
Poco de acuerdo	18	22%
En desacuerdo	30	36%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 17. Convenios inter-institucionales



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la pregunta realizada a los accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, muestra que el 100%, un 18% de encuestados revelan que están muy de acuerdo con la gerencia porque ha promovido la firma de convenios inter-institucionales con otras organizaciones que faciliten el desarrollo y crecimiento de la organización, mientras el 24% están de acuerdo con la gerencia con disposiciones planteadas, el 22% revelan que están poco de acuerdo con la gerencia de la compañía y el 36% están en desacuerdo con las firmas de convenios con otras instituciones porque les perjudica la estabilidad del trabajo de la compañía, ya que existe gran variedad de competencia dentro del cantón.

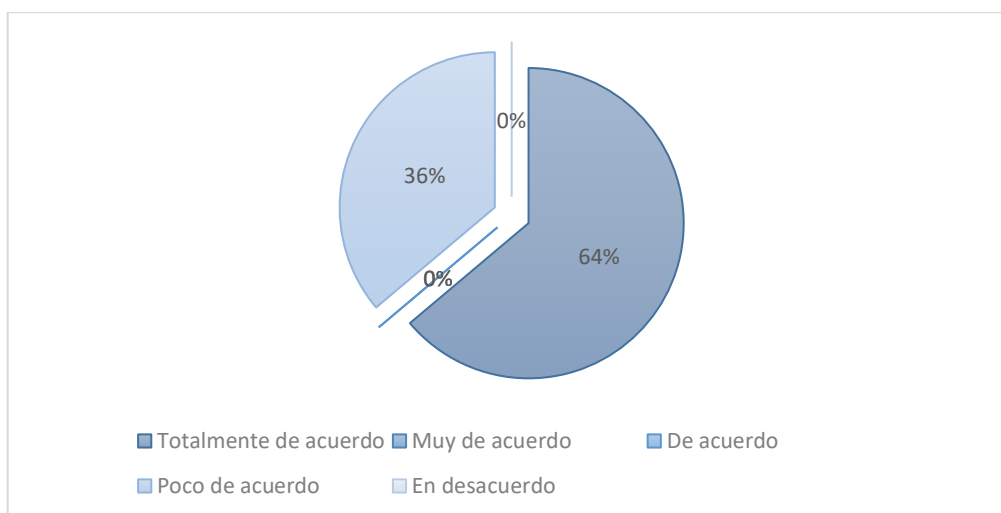
18. Considera usted que en la organización se aplican los controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización.

Cuadro 21. Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	53	64%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	30	36%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 18. Controles adecuados para el cumplimiento de las actividades



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada a los accionistas a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, muestra que el 64% si están totalmente de acuerdo que en la organización se aplican los controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización, y el 36% de encuestados están poco de acuerdo que la compañía aplique controles adecuados para el cumplimiento de actividades que realiza la organización. Claramente podemos observar y recomendar que los accionistas o socios deben poner empeño y motivarse para que el 100% de socios puedan cumplir con buenas actividades dentro de la organización.

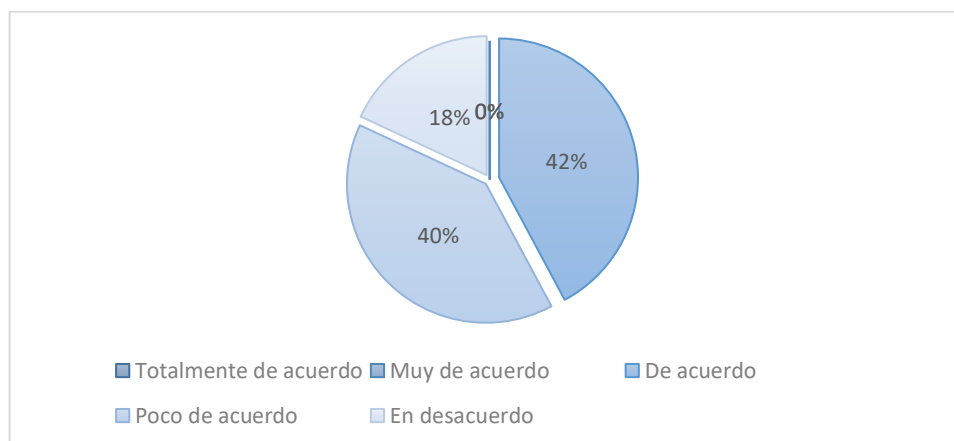
19. Considera usted que se aplican procesos de evaluación y realimentación a las actividades ejecutadas por los integrantes de la organización.

Cuadro 22. Procesos de evaluación y realimentación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	35	42%
Poco de acuerdo	33	40%
En desacuerdo	15	18%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 19. Procesos de evaluación y realimentación



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En los resultados de las encuestas a los accionistas, nos muestra que un 42% de los accionistas encuestados están de acuerdo que se usen procesos de evaluación y realimentación a las actividades ejecutadas por los integrantes de la organización, el 40% revelan que están poco de acuerdo que se use procesos de evaluación y el 18% de encuestados están en desacuerdo. Se aprecia claramente que con la implementación de un proceso de evaluación el 82% coinciden que se debe aplicar procesos de evaluación y realimentación de las actividades que realiza la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

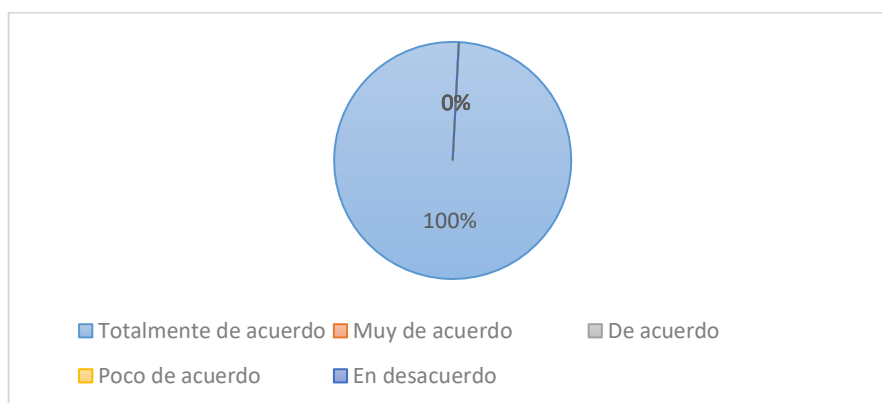
20. **Considera usted que el manejo de la correspondencia tales como: estatuto, acuerdos, resoluciones, informes técnicos y otros, son resguardados de la forma adecuada que brinde seguridad y confianza en su integridad.**

Cuadro 23. Seguridad y confianza en su integridad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	83	100%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	83	100%

Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 20. Seguridad y confianza en su integridad



Fuente: Accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la encuesta aplicadas, muestran que un 100% coinciden que están totalmente de acuerdo que el manejo de la correspondencia tales como: estatuto, acuerdos, resoluciones, informes técnicos y otros, son resguardados de la forma adecuada que brinde seguridad y confianza en su integridad de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná. Se aprecia que los resultados con la aplicación de encuestas existen la -totalidad de accionistas están totalmente de acuerdo con el manejo de los estatutos, acuerdos, resoluciones, y otros archivos de la compañía sean establecidos de manera correcta para la integridad de la compañía. Así brinda un mejor manejo administrativo la organización.

11.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de transporte de la Compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo s.a., del Cantón La Maná.

12.

1. Considera usted que la atención que brinda el personal de la Compañía de tricimotos de 19 de mayo es la adecuada.

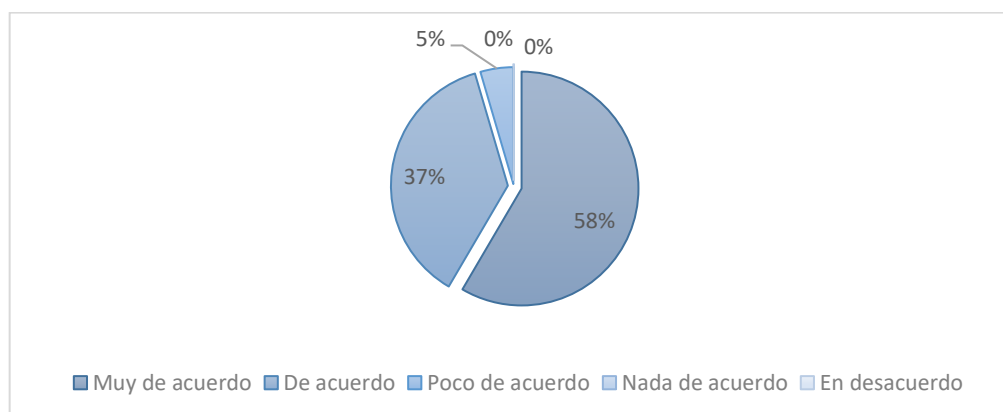
Cuadro 24. Atención que brinda el personal de la Compañía de tricimotos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	90	58%
De acuerdo	57	37%
Poco de acuerdo	7	5%
Nada de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Gráfico 21. Atención que brinda el personal de la Compañía de tricimotos



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Interpretación

Según se apreció en el gráfico, muestra que el 100%, un 58% de los encuestados están muy de acuerdo, mientras el 37% de los usuarios de la compañía si están de acuerdo con la atención al cliente, por otro lado, el 5% de los usuarios encuestados están un poco de acuerdo con la atención al cliente que brinda el personal de la Compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A.

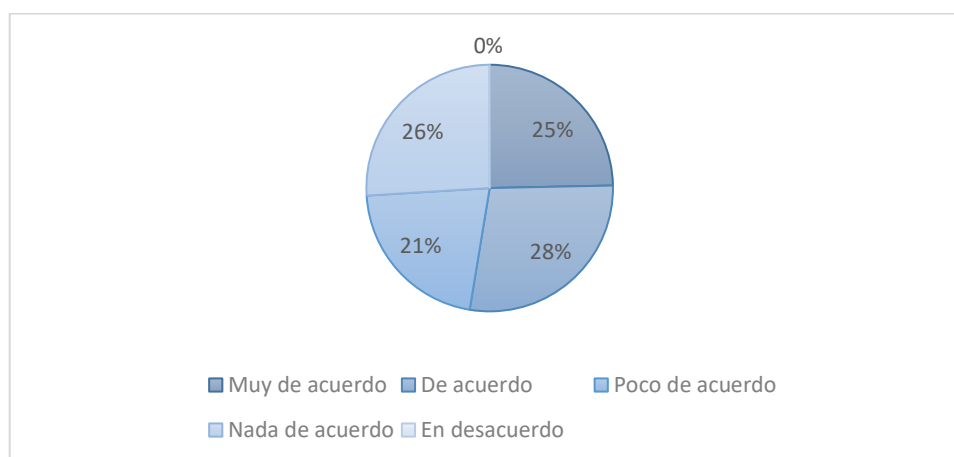
2. Considera usted que los conductores de las tricimotos están debidamente entrenados para cumplir el servicio de transporte público.

Cuadro 25. Los conductores de las tricimotos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	38	25%
De acuerdo	43	28%
Poco de acuerdo	33	21%
Nada de acuerdo	40	26%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 22. Los conductores de la tricimotos



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

En la pregunta realizada a los usuarios de la Compañía de Tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná, muestra que el 100% de las personas encuestadas, nos manifiestan que un 25% están muy de acuerdo que los conductores de la unidades están debidamente entrenados, mientras el 28% están de acuerdo con las disposiciones, el 21% de encuestados están poco de acuerdo que los conductores estén entrenados para cumplir el servicio de transportes y el 26% no se encuentran nada de acuerdo que los conductores estén debidamente entrenados para cumplir el servicio de transportes públicos que la compañía ofrece a la ciudadanía del cantón La Maná.

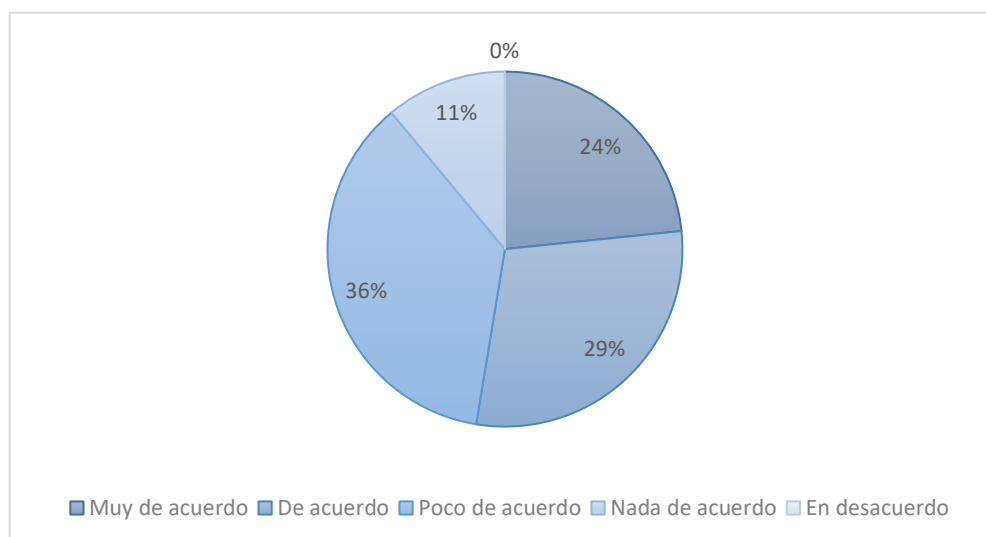
3. Considera usted que el trato, la amabilidad y la cortesía de los conductores de las tricimotos es la adecuada.

Cuadro 26. Trato, amabilidad y cortesía de los conductores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	36	24%
De acuerdo	45	29%
Poco de acuerdo	56	36%
Nada de acuerdo	17	11%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 23. Trato, amabilidad y cortesía de los conductores



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

El 100% que es el equivalente de las personas encuestadas, manifiestan el 24% de usuarios encuestados están muy de acuerdo que los conductores de las tricimotos tienen un buen trato con sus usuarios, mientras el 29% están de acuerdo que los conductores tengan un buen trato, el 36% de las personas encuestadas están poco de acuerdo con algunos conductores de su amabilidad y el 11% de usuarios de las compañías de transportes en tricimotos 19 de mayo no están nada de acuerdo con los conductores de las unidades ya que no tratan con amabilidad y cortesía al momento de usar sus servicios.

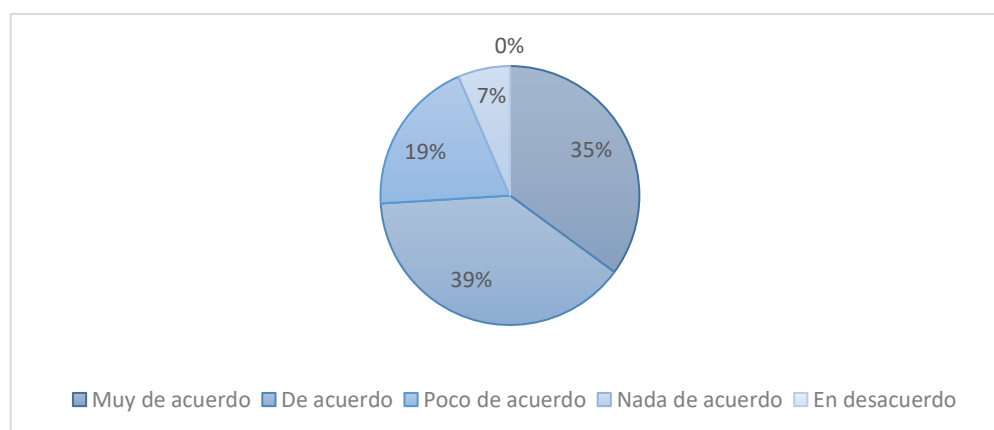
4. Considera usted que la vestimenta y el nivel de aseo de los conductores de la tricimotos es el adecuado para brindar el servicio de transporte público.

Cuadro 27. Vestimenta y nivel de aseo de los conductores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	54	35%
De acuerdo	60	39%
Poco de acuerdo	30	19%
Nada de acuerdo	10	7%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 24. Vestimenta y nivel de aseo de los conductores



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

En la pregunta realizada a los usuarios de la Compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo, muestra que el 35% de personas encuestadas están muy de acuerdo que la vestimenta y el aseo de los conductores es algo primordial para brindar el servicio a la ciudadanía, mientras el 39% están de acuerdo, el 19% de usuarios encuestados están poco de acuerdo porque algunos conductores no se sienten a gusto con la vestimenta que utilizan a diario, y el 7% de los usuarios manifiestan que no están nada de acuerdo porque deberían vestirse con algunos modelos de uniformes, ya que en la compañía se utiliza un solo modelo de vestimenta para todos los días. Cabe mencionar que el aseo y la vestimenta es algo importante para presentación de la Compañía de Transportes en - tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná.

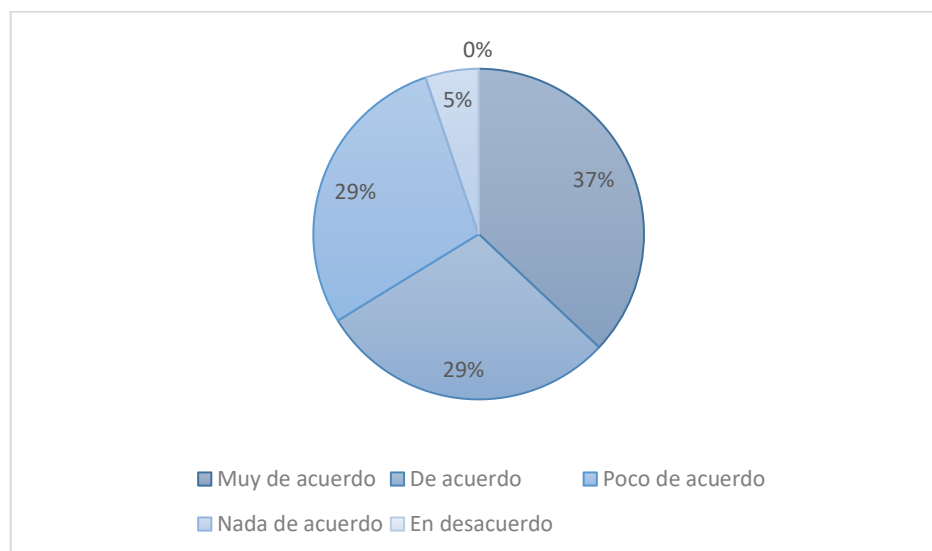
5. **Considera usted que los conductores de las tricimotos conocen la ciudad y pueden orientar al lugar que usted desea llegar en caso de desconocer su destino.**

Cuadro 28. Conductores de las tricimotos conocen la ciudad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	57	37%
De acuerdo	45	29%
Poco de acuerdo	44	29%
Nada de acuerdo	8	5%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 25. Conductores de las tricimotos conocen la ciudad



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

En la gráfica podemos observar que el 100%, un 37% de usuarios encuestados manifiestan que están muy de acuerdo que los conductores si conocen la ciudad, el 29% de acuerdo que los choferes de las unidades de las tricimotos conocen la ciudad, mientras el 29% están poco de acuerdo con algunos choferes que no conocen a su totalidad la ciudad y el 5% no están nada de acuerdo porque algunos choferes son nuevos y no tienen conocimientos de algunos sectores de la ciudad.

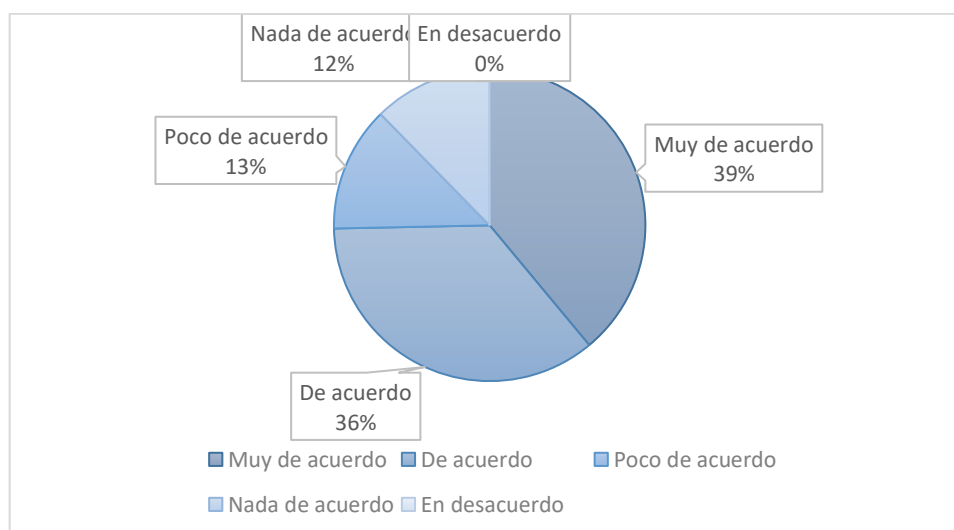
6. **Considera usted que los conductores de las tricimotos realizan el trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad en la prevención de posibles riesgos.**

Cuadro 29. Trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	60	39%
De acuerdo	55	36%
Poco de acuerdo	20	13%
Nada de acuerdo	19	12%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 26. Trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

El 100% de personas encuestadas, el 39% manifiestas que están muy de acuerdo que los conductores de las tricimotos trabajen de manera responsable y con total seguridad, mientras el 36% de usuarios encuestados revelan que están de acuerdo, el 13% se encuentran poco de acuerdo y el 12% de personas encuestadas revelan que no están nada de acuerdo, porque algunos conductores no conducen con responsabilidad ni mucho con una totalidad de seguridad ante posibles riesgos.

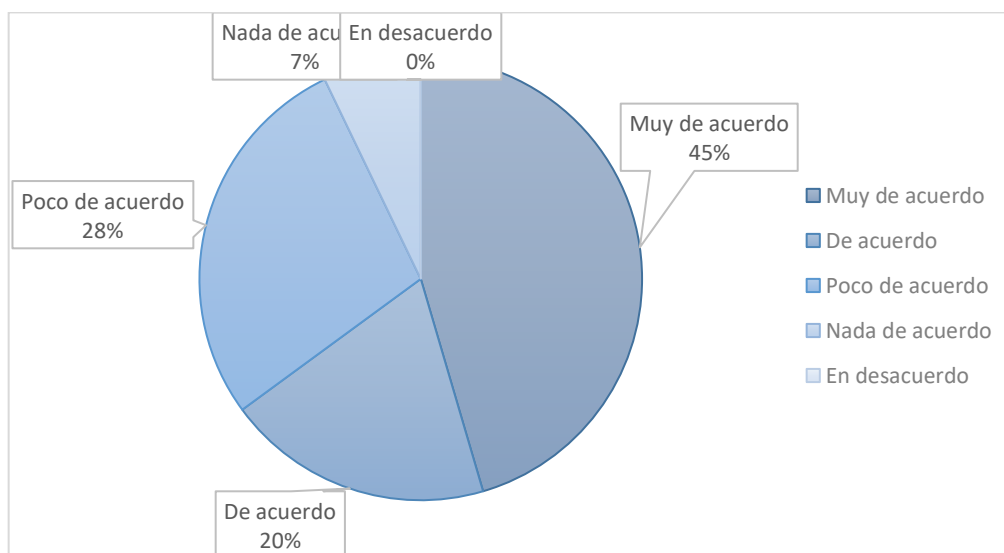
7. Considera usted que los conductores de tricimotos aplican las normas de tránsito como medio de prevención de accidentes.

Cuadro 30. Normas de tránsito

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	70	45%
De acuerdo	30	20%
Poco de acuerdo	43	28%
Nada de acuerdo	11	7%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 27. Normas de tránsito



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

En la gráfica podemos observar que del 100% de personas encuestadas, el 45% de encuestados están muy de acuerdo que los choferes de las unidades de tricimotos apliquen las normas de tránsito como medio de prevención ante accidentes, el 20% revelan que están de acuerdo, mientras el 28% manifiestan que están poco de acuerdo y el 7% revelan que no están nada de acuerdo, ya que no se dan a cumplir las normas de tránsito por parte de algunos choferes de la compañía de transporte en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

8. Considera usted que los conductores brindan el servicio adecuado en las paradas para recibir pasajeros, como para dejarlos en su lugar de destino.

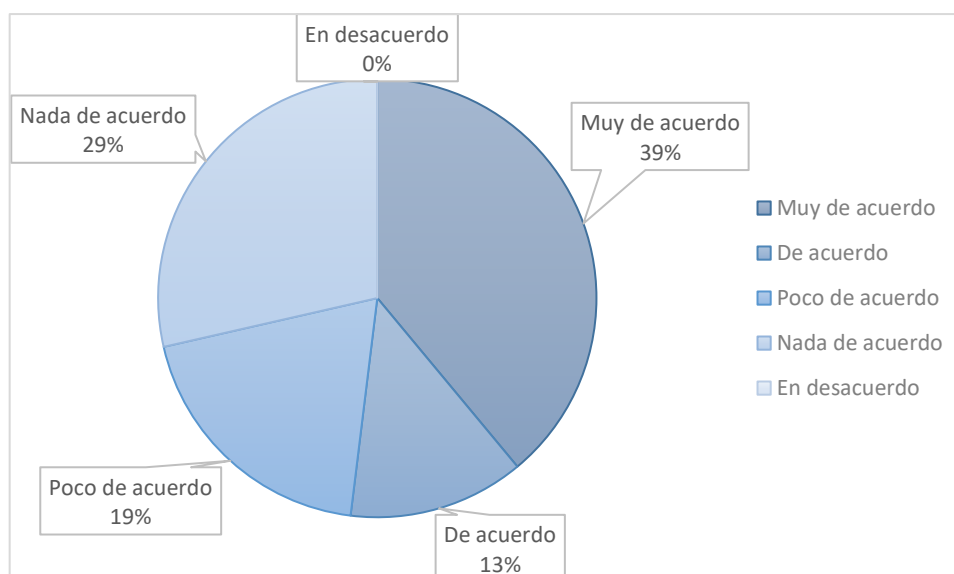
Cuadro 31. Conductores brindan servicios adecuados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	60	39%
De acuerdo	20	13%
Poco de acuerdo	30	19%
Nada de acuerdo	44	29%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Gráfico 28. Conductores brindan servicios adecuados



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Interpretación

Según se apreció en el gráfico, en los usuarios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo, el 39% de los usuarios encuestados están muy de acuerdo con los conductores que brindan buen servicio en las paradas de la compañía, mientras el 13% revelan que están de acuerdo, el 19% dice que está poco de acuerdo y el 29% considera que no está nada de acuerdo con los algunos conductores que no brindan un buen servicio a los usuarios tanto en las paradas como para dejarlos en su lugar de destino.

9. Considera usted que los conductores están debidamente capacitados para actuar en caso de averías o accidentes leves que se puedan generar.

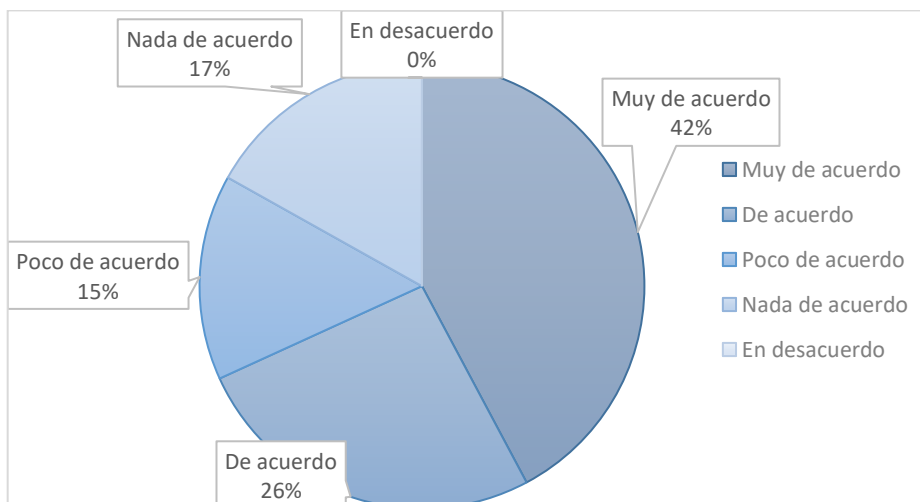
Cuadro 32. Conductores debidamente capacitados para actuar en accidentes leves

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	65	42%
De acuerdo	40	26%
Poco de acuerdo	23	15%
Nada de acuerdo	26	17%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Gráfico 29. Conductores debidamente capacitados para actuar en accidentes leves



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná

Elaborado por: Los autores

Interpretación

El 42% de los usuarios encuestados de la Compañía manifiestan que están muy de acuerdo con los conductores que están debidamente capacitados, mientras el 26% revela que están de acuerdo, un 15% manifiestan que se encuentran poco de acuerdo y el 17% dice que no está nada de acuerdo, como resultado la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos con los conductores de las unidades de las tricimotos, ya que se encuentran debidamente capacitados para actuar en casos de averías o accidentes leves que se puedan generar.

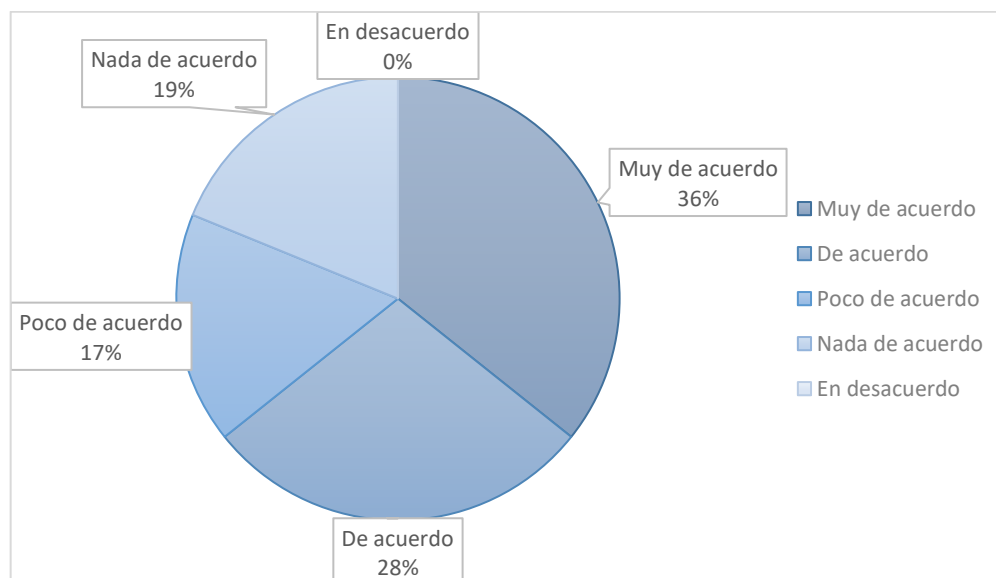
10. Considera usted que existe respeto y solidaridad entre los conductores de las tricimotos que permitan brindar un buen servicio a los usuarios.

Cuadro 33. Respeto y solidaridad entre conductores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	55	36%
De acuerdo	44	28%
Poco de acuerdo	26	17%
Nada de acuerdo	29	19%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 30. Respeto y solidaridad entre conductores



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

En la gráfica podemos observar que del 100% de personas encuestas, un 36% consideran estar muy de acuerdo con los conductores que son solidarios con sus compañeros de trabajo, el 28% dicen estar de acuerdo, un 17% dice estar poco de acuerdo y un 19% no se encuentran nada de acuerdo con algunos conductores de la compañía que no tienen respeto ni mucho menos solidaridad entre los otros conductores de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.

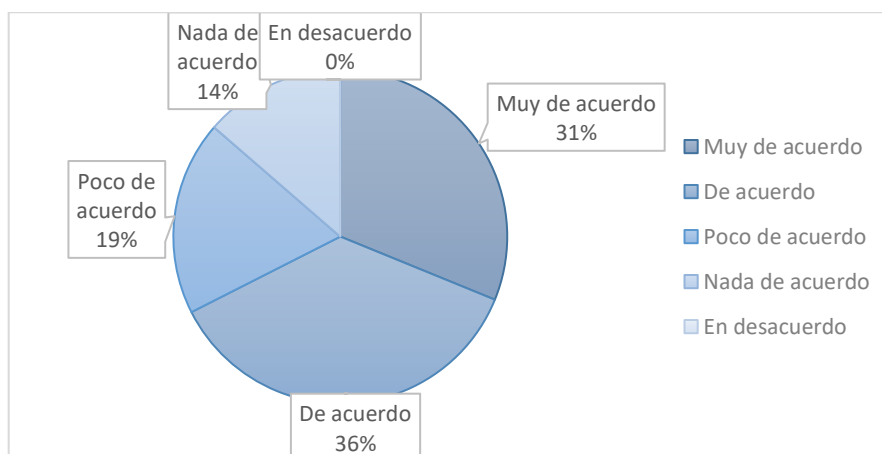
11. Considera usted que el vehículo (tricimotos) o medio de transporte utilizado por los socios presentan las condiciones adecuadas para brindar un buen servicio.

Cuadro 34. Medios de transporte utilizado por los socios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	48	31%
De acuerdo	56	36%
Poco de acuerdo	29	19%
Nada de acuerdo	21	14%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 31. Medios de transporte utilizados por los socios



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

Como podemos observar en la gráfica el 100% de usuarios encuestados nos revelan el 31% de personas encuestadas están muy de acuerdo con los medios de transporte de la compañía, un 36% dicen estar de acuerdo, el 19% considera estar poco de acuerdo y el 14% no se encuentran nada de acuerdo con algunas unidades ya que no se encuentran en buenas condiciones de trabajar. Analizando los resultados podemos notar que 67% de usuarios encuestados están de acuerdo con las unidades de la compañía de transportes de tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná, ya que si se encuentran aptos para la brindar un buen servicio a la ciudadanía en general.

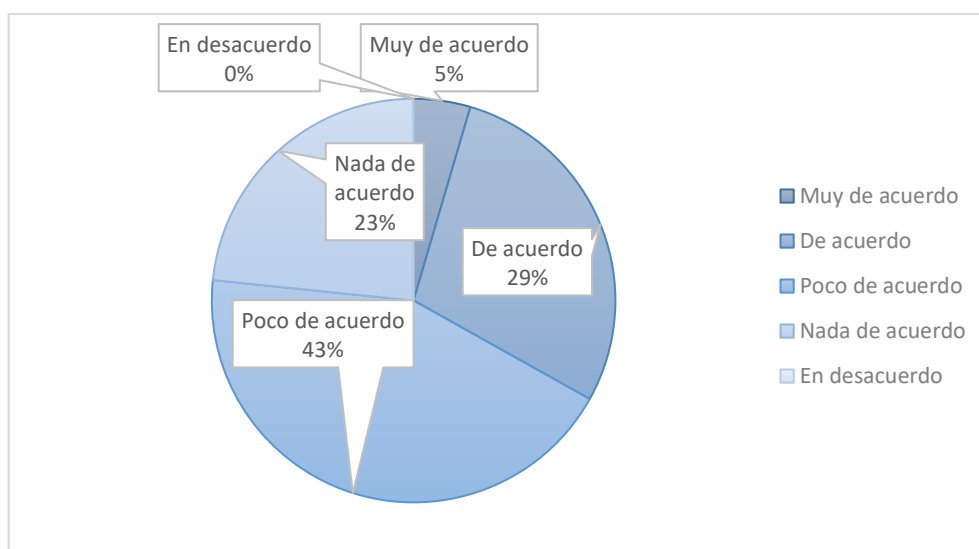
12. Considera usted que el vehículo (tricimotos) contiene los accesorios necesarios para poder mitigar un posible accidente controlable.

Cuadro 35. Accesorios necesarios para poder mitigar posibles accidentes controlables

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	5%
De acuerdo	44	29%
Poco de acuerdo	67	43%
Nada de acuerdo	36	23%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 32. Accesorios necesarios para poder mitigar posibles accidentes controlables



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

El 5% dicen estar muy de acuerdo con cada unidad de la compañía ya que, si cuentan con los accesorios necesarios ante posibles accidentes, un 29% manifiestan estar de acuerdo, el 43% revelan estar poco de acuerdo y el 23% de usuarios encuestados manifiestan estar nada de acuerdo con algunas unidades que no tienen estos accesorios necesarios para poder mitigar un posible accidente controlable dentro de la compañía de transporte en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná. En su mayoría las unidades de tricimotos no cuentan con estos accesorios necesarios ante posibles accidentes.

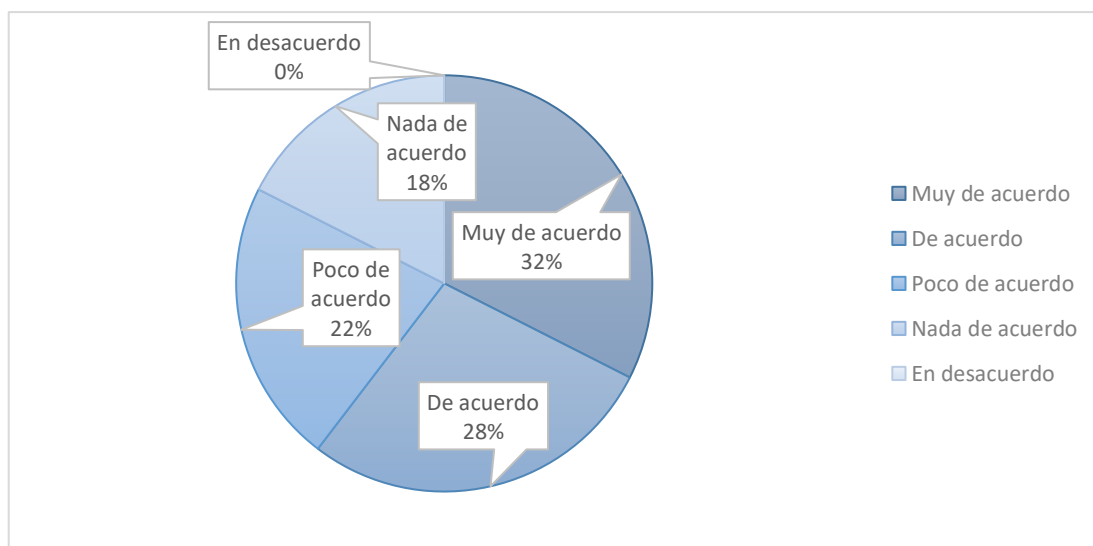
13. Considera usted que el vehículo (tricimotos) utilizado para la transportación cumple con los requerimientos básicos para su operatividad.

Cuadro 36. La transportación cumple con los requerimientos básicos para su operatividad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	50	32%
De acuerdo	43	28%
Poco de acuerdo	34	22%
Nada de acuerdo	27	18%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 33. La transportación cumple con los requerimientos básicos para su operatividad



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

Como podemos observar en el gráfico el 100% de usuarios encuestados, un 32% dice estar muy de acuerdo con los vehículos que cumplen con los requerimientos básicos para su operatividad, el 28% revela estar de acuerdo, mientras el 22% de encuestados nos dicen que están poco de acuerdo y un 18% de personas encuestadas nos revelan que no están de acuerdo con pocas unidades que no cumplen los requerimientos necesarios básicos para su operatividad. Como resultado el 60% de encuestados están de acuerdo con las unidades de la compañía que cumplen con todos los requerimientos para su circulación.

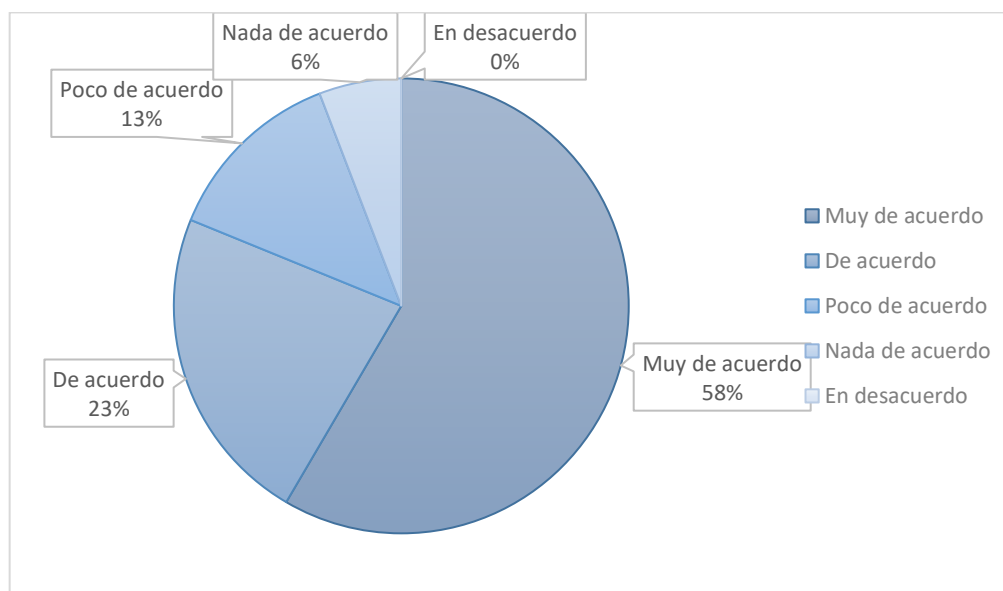
14. Considera usted que los vehículos (tricimotos) pasan las respectivas revisiones técnicas, previo a su utilización en la transportación pública.

Cuadro 37. Los vehículos pasan las respectivas revisiones técnicas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	90	58%
De acuerdo	35	23%
Poco de acuerdo	20	13%
Nada de acuerdo	9	6%
En desacuerdo	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 34. Los vehículos pasan las respectivas revisiones técnicas



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

Como podemos observar en la tabla numérica y la gráfica del 100% de usuarios de compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná, el 58% de personas encuestadas dicen estar muy de acuerdo con los vehículos de la compañía ya que si pasan las respectivas revisiones técnicas para la transportación pública, un 23% de personas encuestadas nos mencionan estar de acuerdo, mientras el 13% revelan estar poco de acuerdo con los vehículos de las compañías y el 6% de personas encuestadas nos manifiestan estar nada de acuerdo con pocas unidades de la compañía.

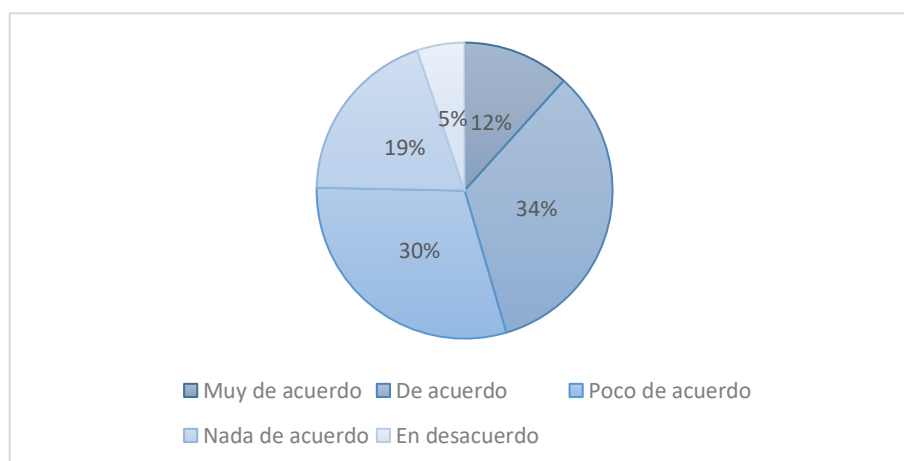
15. Considera usted que los medios de transporte (tricimotos) están provistos con medios de comunicación (alertas de pánico) para conectarse con los organismos de control y seguridad ciudadana.

Cuadro 38. Medios de transporte están provistos con medios de comunicación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	12%
De acuerdo	52	34%
Poco de acuerdo	46	30%
Nada de acuerdo	30	19%
En desacuerdo	8	5%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Gráfico 35. Medios de transporte están provistos con medios de comunicación



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del Cantón La Maná
Elaborado por: Los autores

Interpretación

El 12% de usuarios encuestados nos dicen estar muy de acuerdo con los medios de transportes de la compañía ya que se encuentran provistos con medios de comunicación ante alertas de pánico, el 34% nos revelan estar de acuerdo, un 30% nos manifiestan estar poco de acuerdo, mientras el 19% nos dicen estar nada de acuerdo y un 5% consideran estar en desacuerdo con los medios de transportes (tricimotos) de la compañía ya que no cuentan con la comunicación necesaria (alerta de pánico) para comunicarse con organismos de control y seguridad de la ciudadanía que utiliza los servicios de transportación de tricimotos.

12.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.2.1. Conclusiones

Una vez concluida las tabulaciones de las encuestas a los accionistas y usuarios de la Compañía de Transportes de Tricimotos 19 mayo S.A., del cantón La Maná se obtiene las siguientes conclusiones.

- Una vez realizado el diagnóstico situacional de la gestión administrativa que aplican los directivos de la compañía se pudo observar mediante las respectivas encuestas a los directivos y al personal que labora en la Compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A. del Cantón La Maná, el 76% de accionistas afirmaron que la compañía cuenta con un modelo de gestión por procesos, que es de vital importancia para un buen desarrollo de la compañía. Los servicios que ofrece la compañía es transportar a turistas y habitantes de las zonas periféricas y rurales del cantón.
- La variable de la calidad del servicio del personal operativo resulta un poco preocupante ya que los resultados muestran índices negativos de satisfacción, que requieren ser revisados y mejorados para la compañía pueda desarrollarse en su totalidad en el campo laboral de cada uno de los choferes de la tricimotos, puedan brindar un buen servicio a los usuarios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
- Al estudiar las percepciones de los accionistas el 90% de encuestados nos dan a conocer que la compañía no cuenta con una misión, visión, objetivos, políticas es esencial que la compañía cuente con esos elementos básicos de direccionamiento estratégico.
- Como se pudo observar en la encuesta realizada a los directivos y al personal que labora en la compañía, el 60% de personas encuestadas consideran que la compañía carece de un manual de funciones y procedimientos administrativo.

12.2.2. Recomendaciones

Los resultados de las encuestas nos permiten dar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los directivos y al personal que labora en la compañía que analicen profundamente el diagnóstico situacional de la empresa y busquen alternativas de solución para que puedan brindar nuevos servicios de transportación a los usuarios lamanenses.
- Los directivos de la compañía necesitan tomar muy en cuenta los aspectos más importantes de la poca comunicación que existe dentro de la compañía entre accionistas frente a los usuarios de la compañía, desarrollando charlas de relaciones humanas dentro de la institución al personal que forma parte de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná.
- Se recomienda crear un direccionamiento estratégico fundado por la visión, misión y valores que orienten el accionar de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná.
- Poner en práctica el “Manual de funciones y procedimientos administrativos para la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná” que permita mediante su ejecución mejorar cada uno de los elementos del proceso administrativo permitiendo de esta manera recuperar la confianza de los usuarios y a su vez el crecimiento y desarrollo de la Compañía permitiendo brindar servicios de transporte con calidad y calidez a la ciudadanía del cantón La Maná y de otros sectores aledaños.,

13. DISEÑO DE LA PROPUESTA

12.1. Datos informativos:

“Manual de funciones y procedimientos administrativos de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná. “

- **Institución ejecutora:** La compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. el 4 de marzo de 1999, fue aprobada con 27 socios quienes decidieron asociarse.
- **Socios:** En la actualidad la compañía cuenta con 83 socios vigentes dentro de la compañía, los cuales son 83 unidades de tricimotos que brindan los servicios de transportes a los usuarios del cantón La Maná.
- **Beneficiarios:** Esta investigación es de vital importancia a los administrativos, accionistas, choferes y demás colaboradores de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo s.a., del cantón La Maná y la localidad lamanense.
- **Ubicación:** Provincia de Cotopaxi, cantón La Maná.
- **Periodo:** 2020
- **Autores:** Natalia Abigail Lozada Lara y Hugo Marcelo Toaquiza Chitupanta.

13.2. Justificación

En la actualidad el transporte es fundamental tanto en la economía y el desarrollo de la ciudad. En el cantón La Maná no existe una imparcialidad en el sector transportista, ya que estos individuos se rigen por distintas Leyes y Reglamentos que muchas compañías no se rigen ni cumple con las disposiciones planteadas en los Reglamentos de Tránsito.

La presente investigación es muy beneficiaria de manera directa a los usuarios de esta empresa y por ende a la compañía, además buscamos la aplicación de un modelo de gestión administrativa que contribuya con el mejoramiento el rediseño de la administración y la calidad de servicios que ofrecen a los usuarios del cantón, buscando cubrir algunas falencias que tenga la compañía dentro administración actual.

Se motivará a los choferes, ayudantes y usuarios que valoren el trabajo y el servicio prestado por los accionistas de la compañía, todo esto se logrará con charlas de motivación tales como: relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo. El interés de esta investigación es para mejorar la administración y su incidencia en la calidad de servicio a los usuarios, que ofrece la Compañía de Transporte en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, con el fin de mejorar el prestigio e imagen de la compañía.

Esta investigación no ha sido relacionada con otras compañías de transportes del cantón, no tiene limitaciones para su ejecución correspondiente, se cuenta con el apoyo de las autoridades, socios u accionistas y usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A. del cantón La Maná, el cual son los beneficiarios directos de este proyecto que se llevó a cabo y se culminó con éxito.

13.3.Objetivos

13.3.1. Objetivo General

Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, periodo 2020.

13.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar el diagnóstico situacional de la organización mediante la aplicación de la matriz FODA para conocer el estado actual de los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) que presenta la Compañía.
- Diseñar el direccionamiento estratégico de la Compañía (visión, misión y valores institucionales) que orienten el rumbo de la organización hacia el desarrollo y posicionamiento en el mercado del servicio de transporte público.
- Diseñar un manual de funciones y procedimientos administrativos para la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A., del cantón La Maná.

13.4. Aplicación de la Propuesta

- Matriz FODA
- Triada estructural (misión, visión, valores institucionales)
- Organigrama estructural
- Manual de funciones por cargo
- Aspectos claves sugeridos para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

13.4.1. Matriz FODA

Objetivos de la matriz FODA

- Identificar la situación actual de la organización mediante la aplicación de la técnica del FODA, que permita conocer los factores del medio interno y del medio externo empresarial para la toma de decisiones que permitan el crecimiento institucional.
- Enlistar las debilidades y las amenazas que afectan a la organización, así como las fortalezas y las oportunidades que al ser utilizadas de forma adecuada permitan mitigar los problemas de la organización.

Cuadro 39. Matriz FODA de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A.

FODA	
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación al personal. • Mala atención. • Ausencia de un modelo de gestión administrativa y de servicios. • Desacuerdos en la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Incremento en las tarifas a los usuarios. • Creación de nuevas compañías. • Clientes inconformes con el servicio prestado. • Intervención de las autoridades competentes. • Clientes insatisfechos
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Posee paradas propias dentro del cantón. • Posee una economía satisfactoria. • Unidades nuevas • Diversidad de servicios. • Paradas de Tricimotos en lugares estratégicos. • Se encuentran legalmente constituidas. • Poseen liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera nuevas fuentes de empleo. • Favorece el turismo y comercio del cantón. • Confianza. • Mejorar la calidad del servicio. • Capacitar a los choferes de las Tricimotos y personal administrativo de la compañía.

Fuente: Matriz FODA de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a., “La Maná”

Elaborado por: Los autores.

13.4.2. Triada estructural

13.4.3. Misión

Somos una compañía dedicada al transporte de pasajeros en tricimotos dentro del cantón La Maná, presentamos un excelente servicio a todos nuestros usuarios con amabilidad y seguridad.

13.4.4. Visión

Ser una compañía líder dentro del cantón La Maná, la mejor opción al momento de dirigir a cualquier lugar dentro del cantón. Ser reconocida por la calidad humana y profesional gente y por nuestra contribución a la comunidad.

13.4.5. Valores institucionales

- Honradez
- Liderazgo
- Confianza
- Solidaridad

13.4.6. Organigrama estructural funcional

En perspectiva de que la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A., del Cantón La Maná, actualmente no cuenta con una estructura organizativa, el cual es de suma importancia para el mejor funcionamiento de toda la compañía, nos permite establecer una adecuada comunicación entre las áreas de la compañía. Esta estructura debe ser diseñada específicamente a las operaciones que realice la compañía diariamente, conjuntamente con los miembros que laboran dentro de la compañía, por lo hemos visto la necesidad de establecer esta propuesta que les permita organizar los distintos cargos y responsabilidades que se deben cumplir, logrando un trabajo en equipo adecuado y así logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

A continuación, presentaremos la propuesta de un organigrama para la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A., del cantón La Maná, el cual nos servirá de orientación al mecanismo administrativo de la compañía al reflejar una estructura organizativa:

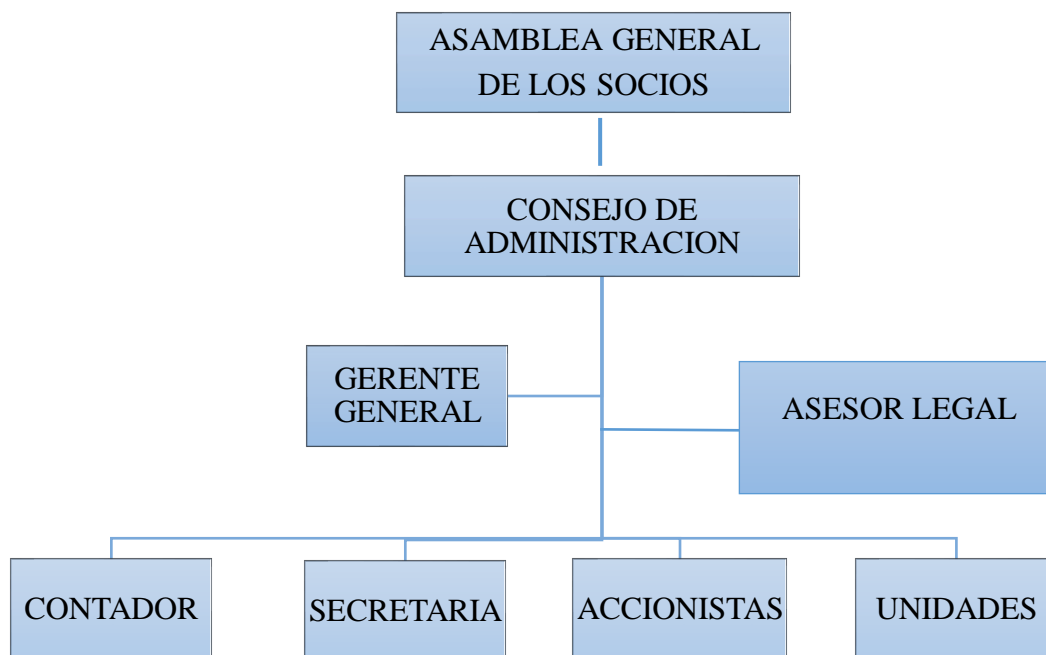


Figura 36. Propuesta del Organigrama Estructural y Funcional para la Compañía
Elaborado por. Los autores

En los distintos niveles de jerarquías y relaciones funcionales podemos definir entre los distintos cargos que existen dentro de la compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A., del cantón La Maná.

Nivel Directivo: Como podemos observar en el organigrama existe la asamblea general de los socios, el cual es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa la que está integrada por 83 accionistas o socios.

Nivel Ejecutivo: Está conformado por el consejo de administración de la compañía, este es el órgano de dirección y fijación de las políticas de la institución, está integrada por

vocales y sus respectivos suplentes, presidente y secretarios los cuales son elegidos por la junta general de los socios como máximo poder dentro de la compañía, dentro de este proceso también se encuentran integrados el Gerente quien es el representante legal de la compañía y su administrador responsable.

Nivel de Asesoramiento. En este nivel se encuentra el Contador y el Asesor Legal, los cuales son encargados de asesorar tanto al presidente como al gerente acerca de los distintos aspectos legales y contables que se considera pertinente en la compañía.

Nivel Operativo. Está conformado por los Accionistas y Choferes de las distintas unidades que cuenta la compañía, quienes son los responsables de llevar a cabo las distintas operaciones diarias que presta la compañía a la ciudadanía lamanense.

Al tener una buena estructura organizacional claramente establecida en las compañías es de vital importancia, ya que nos permite tener una adecuada organización y control a la institución, también las empresas deberían crear un ambiente transparente ayudando a establecer estrategias y actividades que deben realizar cada uno de los miembros de la compañía. Así podremos un adecuado cumplimiento de actividades planeadas con los fines que tiene la compañía.

13.4.7. Manual de funciones por cargos

13.4.7.1. Directiva

13.4.7.1.1. Junta general de los socios

Este está refiriéndose a todos los accionistas de la compañía legalmente constituidos, los mismos que tiene sus deberes y atribuciones dentro de la misma.

- Estar al tanto de los ingresos y egresos de la compañía.
- Mantenerse informados de todas las actividades que realiza de la compañía.

- Toman decisiones sobre los gastos que existan en la compañía.
- Establecen una cuenta en una entidad bancaria para realizar depósitos del capital que ingresa a la compañía.

13.4.7.1.2. Presidente

El presidente es el encargado de contribuir con las actividades encomendadas que debe desempeñar en su periodo designado por la junta general de la compañía. El presidente de la compañía tiene sus deberes y atribuciones asignadas estas son:

- Dirige las sesiones
- Controla y vela por el desarrollo de la compañía
- Recibe información de la compañía
- Notifica a los accionistas temas administrativos de la compañía

13.4.7.1.3. Gerente

El gerente es el que coordina todos los recursos disponibles de la compañía ya sea humanos, físicos, tecnológicos y financieros, a través de los procesos de la gestión administrativa se logre los objetivos previamente establecidos.

- Administra todos los bienes que posee la compañía
- Planifica, coordina y desarrolla metas para la compañía
- Crea un ambiente saludable, para el buen funcionamiento de la compañía
- Busca oportunidades de inversiones que conlleve un mejor desarrollo de la compañía
- Vela y defiende demandas planteados a la compañía
- Establece fondos destinados para la contratación de bienes y servicios de la compañía.
- Revisa información de vacantes y autoriza la gestión de contratación
- Solicita por escritos a sesiones extraordinarias a los directivos de la compañía para discutir temas relacionados para el mejoramiento de servicios a la ciudadanía.
- Establece inversiones conjunto al presidente de la compañía.

13.4.7.2. Administración

13.4.7.3. Secretaria

La secretaria es la encargada de llevar el registro de las actividades realizadas por el gerente y presidente de la compañía, a la vez es responsable de la cobranza de diarios y otras actividades económicas de la empresa y es responsable del adecuado control y ordenamiento de todos los utilitarios de la oficina. Sus funciones básicas son:

- Realiza informes para el gerente, el presidente y a la vez para presentarle a la junta general de socios de cada mes.
- Atiende y notifica llamadas a los socios
- Organiza, actualiza y mantiene un adecuado control de los documentos del archivo.

Perfil

- Posee título profesional
- Tener experiencia en administración (1 año)
- Tener experiencia en Word, Excel apropiados al cargo a desempeñar.

13.4.7.4. Asesor legal

El asesor legal es el encargado de garantizar a los accionistas de la compañía, que las acciones de la empresa estén establecidas dentro del marco legal vigente, el asesor tiene que analizar y propone resoluciones de casos particulares y presenta documentaciones legales para la compañía, el encargado de tramitar la legalización de documentos y es el que redacta todo tipo de documentación contractuales para la compañía. Las funciones del asesor legal son:

- Asesora y establece dictámenes y las respectivas resoluciones legales emitidas por el mismo.

- Prepara la documentación legal, de los lineamientos, convenios, resoluciones entre otros documentos legales de la compañía.
- Asesora al personal directivo de la compañía, respecto a temas legales vinculados al quehacer de la institución.
- Mantiene un registro actualizado de los derechos, deberes, acuerdos, reglamentos, resoluciones emitidas por la junta general de accionistas de la compañía.
- Es el encargado de cualquier asunto legal que la institución lo requiera.

El asesor cumple con un perfil profesional:

- Posee un título profesional de Tercer Nivel en Licenciatura en Derechos.
- Posee experiencia profesional referente al área jurídica. (3 años mínimo)

13.4.7.4.1. Contador

El contador es el encargado de todos los registros y movimientos contables de la compañía como son: registro de caja, registros de compras, tramites tributarios, planillas. Este se encarga de presentar a la gerencia los registros contables de la compañía, es decir los estados financieros mensuales que posee la institución. Las funciones básicas del contador son:

- Elabora estados financieros periódicamente.
- Elabora informes contables
- Realiza registros contables de la compañía
- Mantiene al día todos los libros contables de ley
- Genera información contable para las respectivas tomas de decisiones
- Asesora al gerente en sus decisiones de inversiones a beneficio de la compañía

El contador cumple con respectivo perfil profesional:

- Tener un título universitario en contabilidad.
- Poseer experiencia mínima de 1 año

- Tener conocimientos apropiados tales como: (finanzas, contabilidad gerencial, auditoría, tributación).

13.4.8. Aspectos claves sugeridos para mejorar la calidad de servicio al cliente

13.4.8.1. Enfoque al cliente

Las compañías de transportes en tricimotos dependen de los usuarios de estas unidades, el cual se debería percibir las demandas actuales y futuras de sus usuarios, se debe satisfacer sus requerimientos y esforzarse en rebasar sus expectativas.

La Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a., del Cantón La Maná sirve directamente a los usuarios de la ciudadanía lamanense, por el cual esta tiene que efectuar todas las expectativas, requerimientos y necesidades que el cliente manifieste, de esta manera poder llegar a ser líderes en el mercado de transportes en tricimotos de forma eficiente y competitiva.

Adoptamos esta modalidad con el fin de atraer nuevos clientes a la compañía y manteniendo satisfechos a los nuevos y antiguos clientes, todo esto lograremos ofreciendo un servicio de transporte de calidad, con unidades modernas para los usuarios, así nos mantenemos firmes como líderes en el mercado de transportes del cantón La Maná, brindando un excelente servicio de calidad por todos los que conforman la compañía.

13.4.8.2. Participación del personal de la compañía

La participación del personal es toda la junta general de accionistas de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo, incluyendo los colaboradores tales como: la secretaria, asesor legal, contador y choferes, estos son los que intervienen en la organización y control de todas las capacidades sean activas al máximo para el beneficio de esta. Es importante la motivación, compromiso de los colaboradores de la compañía, todo esto nos conlleva a una adecuada organización.

El propósito es que el personal de la Compañía participe activamente y pasivamente en la ejecución de los objetivos planteados por la máxima autoridad de la institución, para el beneficio de la misma, se promoverá a que cada uno de los accionistas conozcan claramente todas las, deberes, derechos responsabilidades y obligaciones que deben cumplir.

13.4.8.3. Enfoque de los procesos

Los resultados que esperamos conseguiremos de manera más eficiente cuando todas las actividades y recursos este gestionados con su respectivo proceso.

- Definir las actividades necesarias para los resultados a obtener.
- Analizar y medir todas las capacidades de las actividades claves a realizar.
- Desarrollar una evaluación de los posibles riesgos, consecuencia y expectativas de las actividades de los usuarios.
- Diseñar procesos de administración y operativos adecuados de la compañía.
- Establecer responsabilidades y compromisos claros a los colaboradores de la compañía, para el crecimiento y buen funcionamiento de la misma.

13.4.8.4. Mejora continua

Debe estar constituido por un objetivo fijo de la compañía, siendo beneficio clave dentro de la misma:

- Para lograr una mejora continua la compañía debe aumentar la autoestima y fortalecer la relación laboral entre los colaboradores de la institución.
- Mantener los vehículos siempre en revisiones continuas para la circulación diaria, de esta manera brindaremos un servicio seguro y de calidad a los usuarios lamanenses.
- Mantener capacitados a todos los colaboradores de la compañía, garantizando un servicio efectivo en el entorno interno y externo de la misma.
- Brindar servicios adecuados y con puntualidad a los clientes, para esto debemos sistematizar los esfuerzos de los accionistas de la compañía.

- Mantenernos con protocolos adecuados del uso necesario de mascarillas y alcohol en cada uno de las unidades que presta servicio a la ciudadanía lamanense, así brindamos un servicio adecuados de calidad.

13.5. Contestación a la implementación de la propuesta del manual de funciones y procedimientos administrativos

Se obtuvo información de los directivos y personal que labora en la compañía realizando alternativas de soluciones a la problemática de la compañía. La aplicación de la alternativa de solución a la problemática, se realizó en la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, en los meses de mayo a agosto del 2020, el cual la principal actividad de la misma es brindar el servicio de transporte a los usuarios lamanenses, su actividad secundaria es llevar encomiendas encomendadas por los usuarios dentro del cantón La Maná.

Para lograr estos objetivos la Compañía ha cumplido con un propósito de calidad.

- Se presentó alternativas de soluciones a la junta general de accionista en varias sesiones generales.

Las alternativas fueron aprobadas por la máxima autoridad de la compañía, que es la junta general de accionistas de la misma y se tomó nota para implementar de forma inmediata.

- Se socializó con los colaboradores de la compañía, estos son: los choferes, accionistas secretaria.

Durante este proceso se socializo con todos los colaboradores de la compañía, el cual aceptaron con respeto las modificaciones que se han realizado en la compañía, comprometiéndose a brindar un mejor servicio a los usuarios de la misma.

- Se capacitó a los choferes y socios sobre la calidad de servicio que deben prestar.

Durante la capacitación a los colaboradores de la compañía, se realizó en un ambiente favorable y se contó con la presencia del gerente, presidente y secretaria de la misma, este proceso nos permitió ayudar a mejorar los servicios que presta la institución. Con la ayuda de los directivos hemos mejorado la presentación de cada uno de los colaboradores que manejan cada unidad de compañía con una muestra de 83 unidades existentes dentro del reglamento interno de la misma. Con el fin de brindar perspectiva a la compañía, así logramos ser pioneros dentro de la transportación de tricimotos del cantón La Maná.

13.6. Resultados de las encuestas aplicadas para evaluar los cambios logrados en la calidad de los servicios que brinda la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo s.a., del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

13.6.1. Encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de transporte de la compañía.

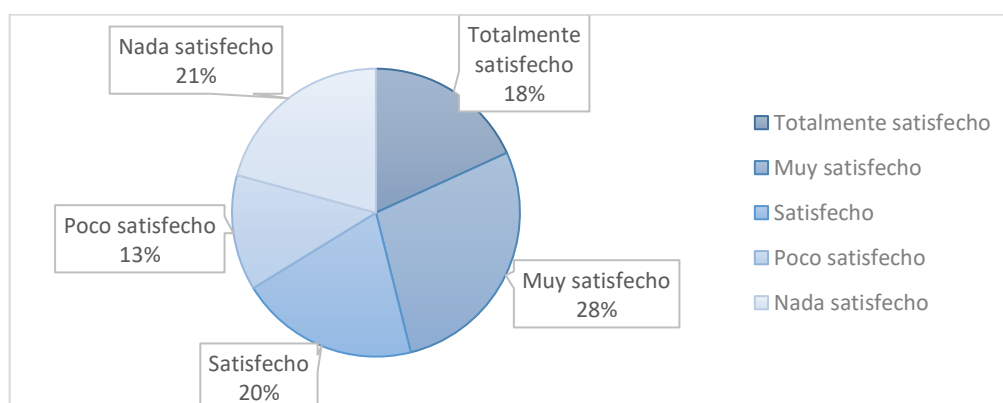
1. La compañía cuenta con personal directivo y operativo con un alto nivel de capacitación en calidad de atención a los usuarios o clientes.

Cuadro 40. Personal directivo y operativo de la compañía.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	28	18%
Muy satisfecho	43	28%
Satisfecho	31	20%
Poco satisfecho	20	13%
Nada satisfecho	32	21%
Total	154	100%

Fuente: usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 37. Personal directivo y operativo de la compañía



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
Elaborado por: Los autores.

Análisis

Mediante la encuesta realizada a los usuarios de la compañía podemos observar que del 100% de encuestados un 66% se encuentran de acuerdo con el personal operativo y directivo de la compañía, mientras el 34% se encuentra inconforme con la atención que brinda a los usuarios.

2. Los requerimientos y necesidades de los usuarios son preocupación primordial en la compañía.

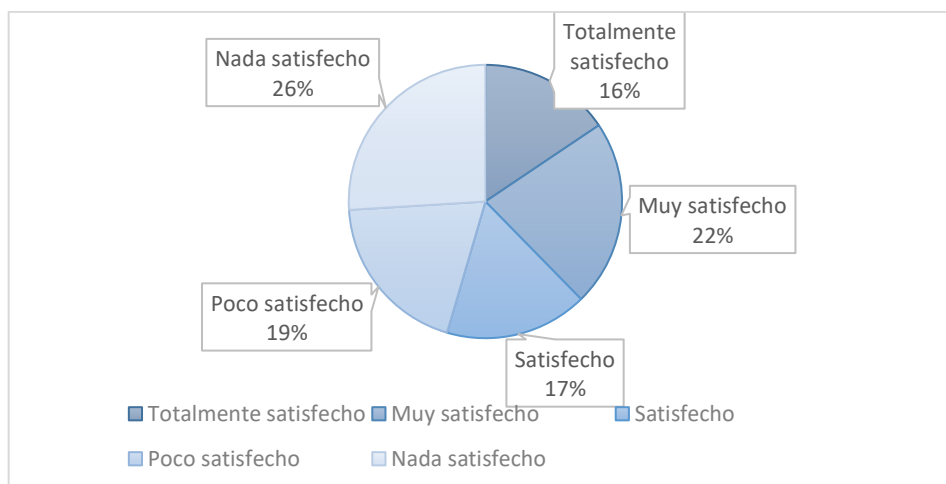
Cuadro 41. Requerimientos y necesidades de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	24	16%
Muy satisfecho	34	22%
Satisfecho	26	17%
Poco satisfecho	30	19%
Nada satisfecho	40	26%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 38. Requerimientos y necesidades de los usuarios



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Análisis

Después de haber aplicado las encuestas podemos verificar que del 100% de personas encuestadas el 55% están de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la compañía ya que de preocupación primordial de la misma y el 45% no está nada satisfecho con estos requerimientos ya que no son considerados como prioridad para los usuarios de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.

3. Cuando existen reclamos y sugerencias de los usuarios, estos son recibidos por el personal de la compañía con entusiasmo y calidez.

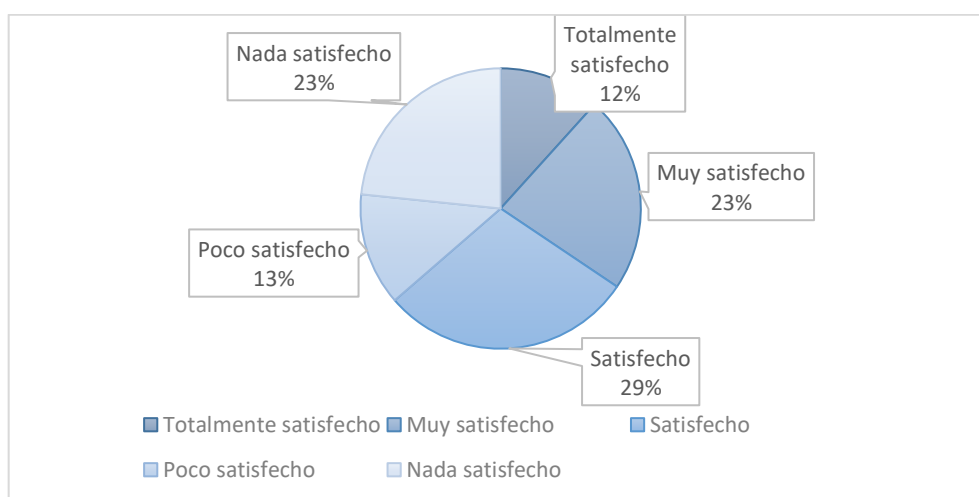
Cuadro 42. Reclamos y sugerencias de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	18	12%
Muy satisfecho	35	23%
Satisfecho	45	29%
Poco satisfecho	20	13%
Nada satisfecho	36	23%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 39. Reclamos y sugerencias de los usuarios



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores

Análisis

En los resultados obtenidos a los usuarios de la compañía, podemos notar que del 100% de personas encuestadas existe un 64% de usuarios muy satisfechos con la atención de la compañía, cuando van a poner sus reclamos o sugerencia los colaboradores le atienden con entusiasmo y calidez, y mientras el 36% no están nada satisfechos con la atención que prestan los colaboradores de la compañía.

4. Existe la orientación adecuada y el cuidado necesario en el transporte de los usuarios hacia el lugar de destino.

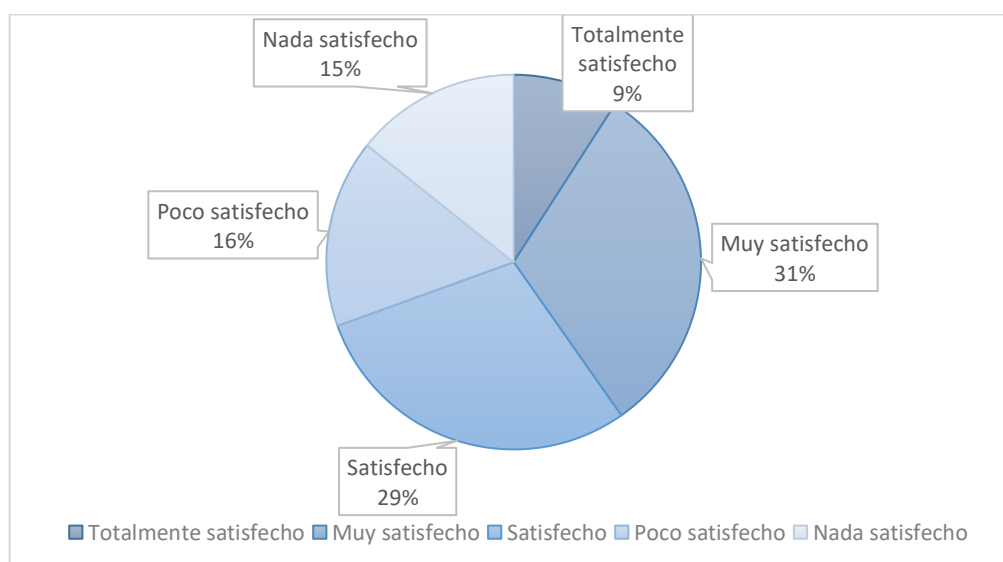
Cuadro 43. Orientación adecuada y cuidado necesario del transporte

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	14	9%
Muy satisfecho	48	31%
Satisfecho	45	29%
Poco satisfecho	25	16%
Nada satisfecho	22	15%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 40. Orientación adecuada y cuidado necesario del transporte



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Análisis

Como podemos observar en la gráfica con el modelo de la propuesta hemos aumentado el nivel de satisfacción de los usuarios de la compañía, ya que esta cuenta con una adecuada orientación y un cuidado necesario del transporte de los usuarios lamanenses.

5. Siente usted la confianza y la seguridad adecuada al momento de hacer uso de un medio de transporte de la compañía.

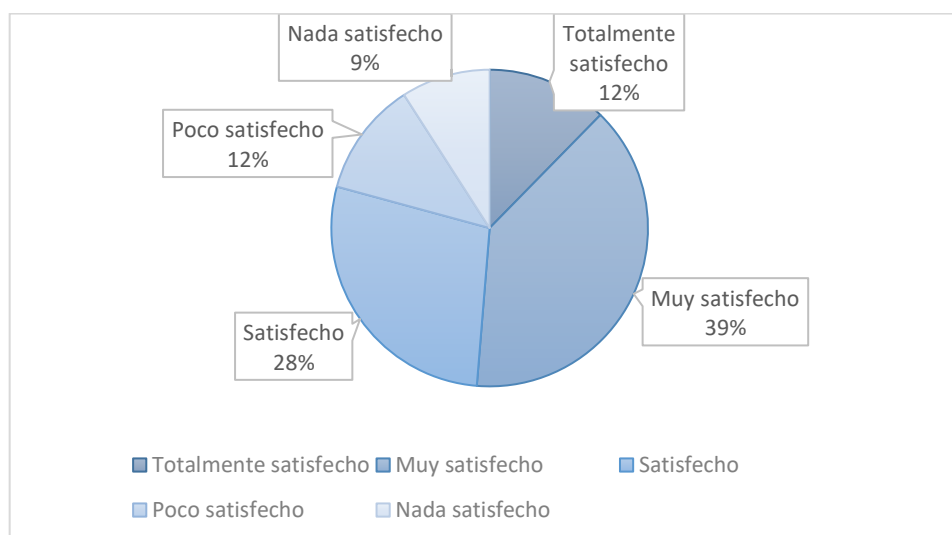
Cuadro 43. Confianza y seguridad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	19	12%
Muy satisfecho	60	39%
Satisfecho	43	28%
Poco satisfecho	18	12%
Nada satisfecho	14	9%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 41. Confianza y seguridad



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores

Análisis

En la encuesta a los usuarios de la compañía, se muestra en la gráfica claramente un 79% de usuarios encuestados estar muy satisfechos con la confianza y seguridad que brinda la compañía y el 21% nos dice que algunos conductores de la compañía aun no acatan las nuevas modalidades existentes dentro de la compañía, el cual no pueden confiar ni mucho menos tener seguridad en pocas unidades de la compañía.

6. **Considera usted que los directivos de la compañía han acordado otorgar una indemnización por pérdida de activos que se hayan generado en el momento de transporte.**

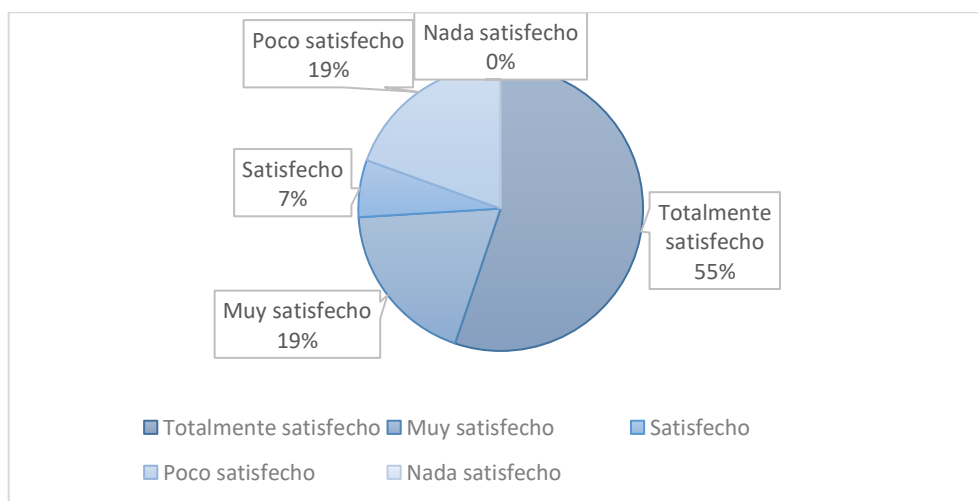
Cuadro 44. Directivos de la compañía otorgan indemnización

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	85	55%
Muy satisfecho	29	19%
Satisfecho	10	7%
Poco satisfecho	30	19%
Nada satisfecho	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 42. Directivos de la compañía otorgan indemnización



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores

Análisis

Como podemos observar en la gráfica un 81% de las personas encuestadas están satisfechas con los directivos de la compañía ya que se han propuesto otorgar indemnizaciones a los choferes y usuarios de las tricimotos de la misma y un 19% no se encuentran de acuerdo con esta nueva propuesta de la compañía.

7. Considera usted que la compañía contrata un plan seguro de accidentes y de vida beneficio de sus conductores y de los usuarios.

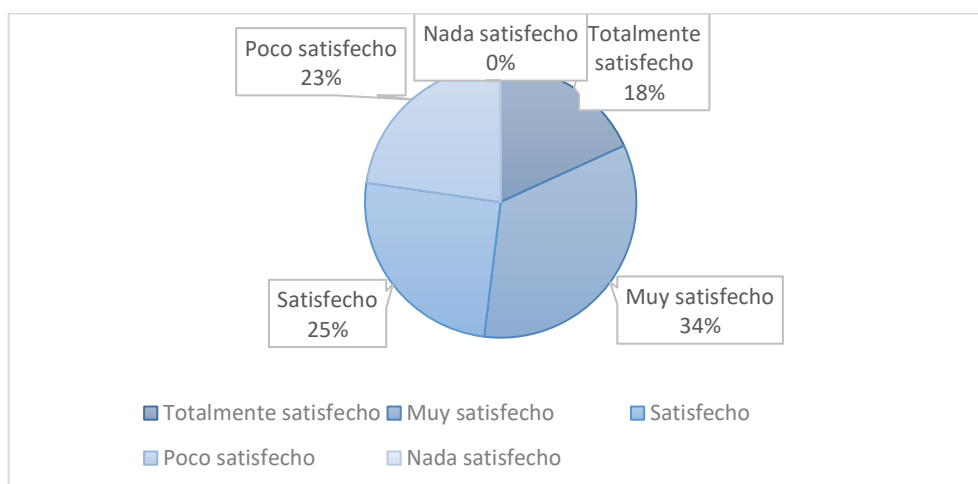
Cuadro 45. Plan seguro de accidentes

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	28	55%
Muy satisfecho	52	19%
Satisfecho	39	7%
Poco satisfecho	35	19%
Nada satisfecho	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 43. Plan de seguro de accidentes



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Análisis

En la presentación numérica y gráfica, podemos observar que del 100% de los usuarios encuestados un 77% de personas encuestados están de acuerdo con el plan que han contratado de seguro de accidentes y de vida para el beneficio de sus conductores como para los usuarios y un 23% de usuarios de la compañía no están satisfechos con este seguro de vida.

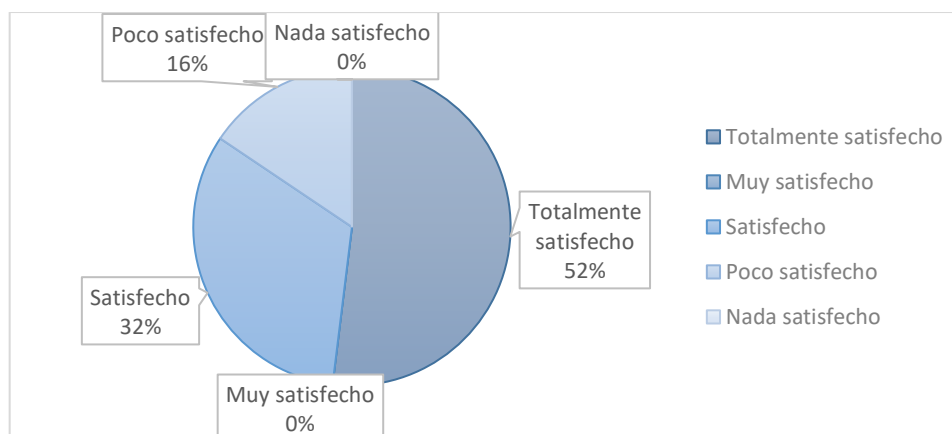
8. Considera usted que los medios de transporte (tricimotos) que tiene la compañía son modernos y están aptos para brindar el servicio de movilización a los usuarios.

Cuadro 46. Medios de transporte (Tricimotos)

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	80	55%
Muy satisfecho	0	19%
Satisfecho	50	7%
Poco satisfecho	24	19%
Nada satisfecho	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 44. Medios de transporte (Tricimotos)



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.
Elaborado por: Los autores.

Análisis

Del 100% de personas encuestadas, el 84% de usuarios encuestados opinan que los medios de transporte (Tricimotos) de la compañía son modernos y confortables para el uso de transportación a la ciudadanía lamanense y el 16% de personas encuestadas nos revelan que algunas unidades no estaban aptas para la movilización de la ciudadanía, pero con la propuesta que se ha implementado en la compañía, se ha reformado totalmente la calidad de servicio que brinda la compañía.

9. **Considera usted que los medios de transporte de la compañía cuenten con los dispositivos de control como extintores y medios de comunicación para solicitar primeros auxilios en caso de accidentes que pueden ocurrir.**

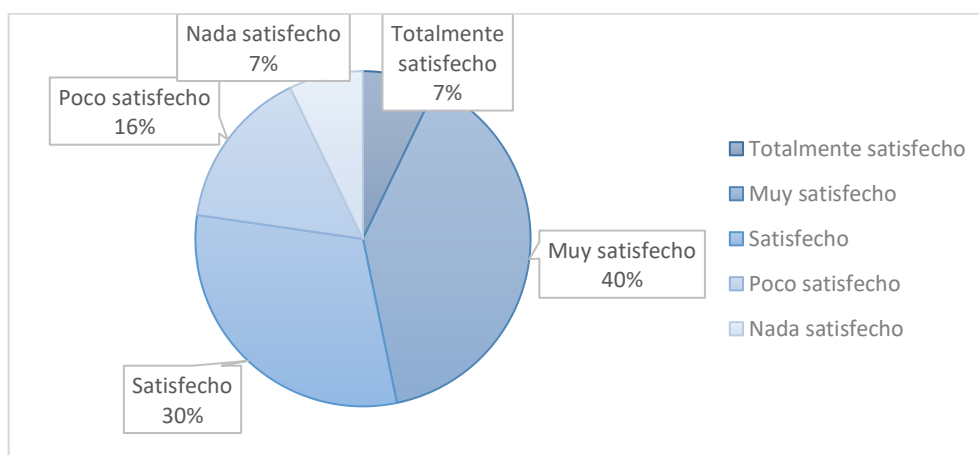
Cuadro 47. Dispositivos de control y medios de comunicación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	11	7%
Muy satisfecho	61	40%
Satisfecho	47	30%
Poco satisfecho	24	16%
Nada satisfecho	11	7%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 45. Dispositivos de control y medios de comunicación



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Análisis

Los usuarios encuestados, nos revelan que del 100% un 77% de personas encuestados se encuentran satisfechos con los medios de transporte de la compañía ya que cuentan en cada unidad con dispositivos de control (extintores y medios de comunicación) para solicitar los primeros auxilios en caso de accidentes futuros que puedan ocurrir y el 23% de usuarios encuestados nos manifiestan que algunas unidades de la compañía de tricimotos no cuentan con estos dispositivos de control.

10. Considera usted que los distintivos de la compañía de las tricimotos, la vestimenta de los conductores son las adecuadas para la presentación del servicio de movilización a los usuarios.

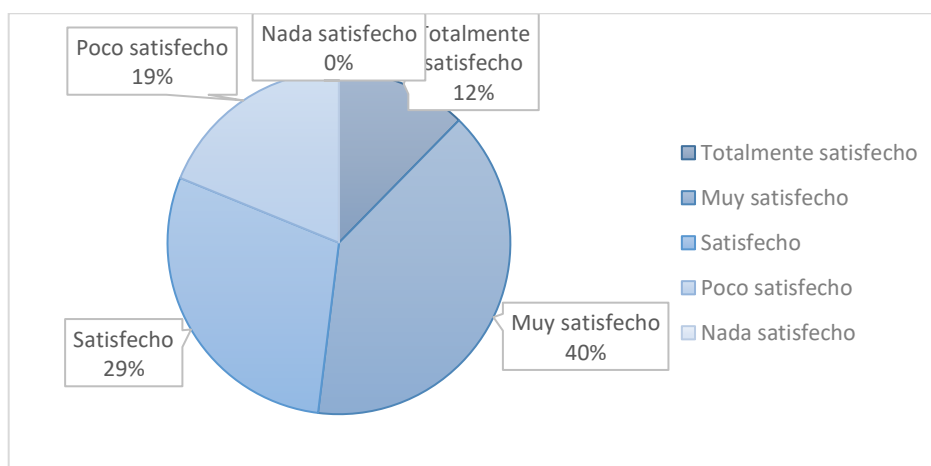
Cuadro 48. Distintivos de la compañía y vestimenta de los conductores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	19	%
Muy satisfecho	61	%
Satisfecho	45	%
Poco satisfecho	29	%
Nada satisfecho	0	0%
Total	154	100%

Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 46. Distintivos de la compañía y vestimenta de los conductores



Fuente: Usuarios de la Compañía de Transportes 19 de mayo S. A. del cantón La Maná.

Elaborado por: Los autores.

Análisis

Del 100% de personas encuestadas, el 81% de usuarios encuestados están satisfechos con los distintivos y vestimenta de los colaboradores de la compañía, y el 19% de personas encuestadas nos manifestaron que algunos conductores de la compañía no se visten adecuadamente con el uniforme de la misma. Como podemos observar la propuesta que se ha implementado en la compañía a dada un mejor margen a la compañía para el mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios de la institución.

14. IMPACTOS SOCIALES, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICOS

13.1. Impacto social

Con la elaboración del Manual de funciones y procedimientos administrativos de la Compañía de transporte en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, se pone en disposición de la directiva y accionistas de la compañía. Este manual es de suma importancia para la mejorar la calidad de servicios de transporte que ofrece la misma. Este manual ayuda a mejorar el servicio ofrecido a los usuarios, mejora la percepción que tienen los usuarios de manera segura, eficiente y responsable.

14.2. Impacto administrativo

Dentro del impacto administrativo ayudamos a la compañía a mejorar la capacidad de liderazgo que posee los administradores de la misma, buscamos nuevas alternativas de solución para mejorar la comunicación interna entre colaboradores de la compañía.

Se facilita para que la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo alcancen los objetivos planteados, nos permitió mejorar la calidad de servicio de transporte que ofrece la misma.

14.3. Impacto económico

El impacto económico percibimos mejores resultados económicos para la compañía, ya que nos enfocamos que los usuarios de la compañía brinden una mejor atención y una buena presentación de los servicios a los usuarios que ofrece la misma.

15. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Este presupuesto es indispensable para la elaboración de la presente investigación se detallará a continuación:

Cuadro 49. Presupuesto para el desarrollo del proyecto

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Diagnóstico de la situación actual			
Computadora	2	800,00	1600,00
Internet	8 meses	30,00	240,00
Impresora Epson L575	1	450,00	450,00
Tinta continua	4	10,00	40,00
Resmas de Papel	2	3,50	7,00
Gastos de transporte		50,00	50,00
Impresiones de cuestionarios para encuestas	391	0.03	11.73
Personal para la aplicación de encuestas	2 personas	45,00	90,00
Tabulación y análisis de resultados	2 personas	50,00	50,00
Sub Total			\$ 1.938,73
Detalle	Titulación I	Titulación II	Valor Total
Diseño de diapositivas	20,00	20,00	40,00
Empastado		1	30,00
Gastos adecuación de sustentación			
Sub Total			70,00
Total			2.608,73

Elaborado por: Los autores.

16. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

14.1. Conclusión

- En conclusión, el diagnóstico situacional actual de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná., el nivel administrativo nos permitió conocer que la misma no disponía de un adecuado direccionamiento estratégico y existía un déficit de capacitación en el área de administración.
- La elaboración del manual de funciones de la compañía está compuesta por: la Matriz FODA, la Triada estructural de la misma, un organigrama estructural, el Manual de funciones por cargos y los Aspectos claves sugeridos para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

16.2. Recomendaciones

- Es de suma importancia que los directivos y los accionistas de la Compañía de Transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná, sigan capacitándose en temas relacionados de liderazgo, trabajo en equipo, como deben gestionar la administración de la misma, con la finalidad que refuercen conocimientos cuando existan falencias.
- Se recomienda que los administradores de la compañía socialicen con la junta general de accionistas las distintas funciones existentes de la compañía, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de transporte a los usuarios de la compañía.

17. BIBLIOGRAFÍA

16.1. Fuentes de libros

- Acuña Jorge. (2009). Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios. Costa Rica: Tecnología de CR. Pág. 251. ISBN 9977661650.
- Arenal, L. C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. uf0036. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Atri, R. (2012). Tendencia de la educación superior. En R. Atri, El contexto del aseguramiento de la calidad. Uruguay: RIL Editores.
- Black Hitt. (2006). Administración. Primera edición. Editorial Pearson. México. pág. 25. ISBN 970-26-0760-4
- Bateman Thomas & Snell Scott. (2009). Administración un nuevo panorama competitivo. Sexta Edición. México: McGraw-Hill. Pág. 649. ISBN 9701049608.
- Batos Ana. (2008). Fidelización del cliente. España: Ideaspropias Editorial S.L. Pág. 104. ISBN 84983392462.
- Berghe Edgar. (2010). Gestión y gerencia Empresarial aplicada al siglo XXI. Segunda Edición. Bogotá: ECOE EDICIONES. Pág. 356. ISBN 9586486524.
- Bernal Leticia. (2011). Gestión Administrativa y Comercial en Restauración. Primera edición. Editorial Síntesis S.A. Madrid. pág. 148. ISBN 849-75-6750-1
- Bustínduy, I. (2015). La gestión del tiempo. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Comisión César & Gonzalez Tomás. (2008). Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Chile: Pearson Educación. Pág. 1464. ISBN 8420542628.
- Castaño Juan & Jurado Susana. (2016). Venta técnica, Editex. ISBN 8490788316. 264 págs.
- Chiavenato Idalberto. (2008). Innovaciones de la Administración: Tendencias y Estrategias, Los Nuevos Paradigmas. Quinta Edición. Editorial: McGraw-Hill. México. pág. 396. ISBN 978-60-7150-2.
- Coller David & Evans James. (2008). Administración de Operaciones. Segunda Edición. México: Cengage Learning Latin America. Pág. 326. ISBN 9706868399.

- Calidad de servicio y atención al cliente (2a. ed.). (2012). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Da Silva Reinaldo. (2010). Teorías de la Administración. México: Thomson Learning. Pág. 523. ISBN 97068662242.
- Daft Richard. (2011). Teoría y Diseño Organizacional. Décima Edición. México: CENGAGE Learning. 250. ISBN 6074814708.
- Enrique Benjamin. (2009). Auditoría Administrativa. Primera edición. México: pearson education. Pág. 843. ISBN 9702607841.
- Feigenbaum Armand. (2008). El lenguaje de la calidad. España: UASLP. Pág. 118. ISBN 9686194711.
- Fernández Thomas. (2008). Servicios Sociales Dirección, Gestión y Planificación. España: Alianza Editorial. Pág. 304. Vol. LXXVII de el Libro Universitario Alianza. ISBN 8420686484.
- Frederick Taylor. (2009). Principios de la Administración Científica. México: Herreo Hermanos. pág. 278. ISBN 968-87-7002-7.
- Gastalver María. (2017). Gestión de coste y calidad del servicio de transporte por carretera. Editorial Elearning. España. Pág. 418.
- Hernández Sergio & Rodríguez Nicolás. (2009). Fundamentos de administración. Texas: Nueva Editorial Interamericana. Pág. 421.
- García, C. M. J. (2011). Gestión de la atención al cliente/consumidor (uf0036). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Garcia, M. I. (2015). Gestión Administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivos. Ediciones Parainfo.
- Grados, E. J. A. (2013). Reclutamiento: Selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Gan, F., & Triginé, J. (2005). Gestión del tiempo. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Koontz Harold & Weihrich Heinz. (2009). Elementos de la Administración un enfoque Internacional. Séptima Edición. México D. F.: McGraw-Hill Interamericana Editoriales S.A. pág. 457. ISBN 9701033922.
- Kotler Philip & Armstrong Gary. (2008). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación, pág. 599. ISBN 9702604001.

- Londoño Maria. (2009). Atención al cliente y gestión de reclamaciones. España: FC editorial, pág. 172. ISBN 849616991.
- Maquiavelo Nicolas. (2008). Sistema de Gestión Administrativa. España: Fc Editorial, pág. 279. ISBN 9788496169913.
- Martínez, M. (2014). Calidad total y marketing interno. Madrid: Diaz De Santos.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Venezuela: Mc Graw Hill Editorial.
- Mendoza, K. (2014). Calidad Del Servicio y Satisfacción Del Cliente de la Empresa De Transportes Público Interprovincial EMTRAFESA SAC. - Trujillo-2014. Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo.
- Mestre Juan. (2008). Planificación estratégica del deporte. Madrid: Editorial Síntesis. Pág. 446. ISBN 9788497565967.
- Mochón, M. F. (2006). El arte de dirigir una empresa. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Moreno Jose & Massó Marcos. (2008). Procedimientos y procesos administrativos práctico. Madrid: La ley, 2008. Pág.1312. Vol. II. ISBN 8497256859.
- Obarama, Y. (2013). Administración por objetivos (APO). Guadajara – México: Drucker.
- Palasí José & Moreno Francisco. (2008). Derecho administrativo. Caracas: Universidad Catolica Andres, pág. 173. ISBN 45920063402414.
- Perez, J., & Veiga, C. (2010). Control de la Gestion Empresarial. Esic Editorial.
- Prieto, J. (2014). Gerencia del servicio: La clave para ganar todos (3a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ramírez Cesar. (2009). Selección y Reclutamiento de personal. México: PAC. Pág. 120. ISBN N/A.
- Rincón Carlos y Villarreal Fernando, (2010). Costos Decisiones Empresariales. Colombia: ECOE Ediciones, 2010. pág. 278. ISBN 958-64-8616-8.
- Robbins Stephen & Decenzo David. 2009. Fundamentos de Administración. Octava Edición. México: Pearson Education. Pág. 552. ISBN 9789702603238.
- Rojas, M. H. (2009). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Ros, S. (2014). Planificación y gestión integral de parques y jardines: Calidad, sostenibilidad y PRL. Madrid: Mundi-Prensa.
- Rey Jose. (2016). Proceso integral de la actividad comercial. Editorial Parainfo. Segunda edición. Madrid. ISBN: 8428334633. Pág. 504
- Terry George & Franklin Stephen. (2008). Principios de administración. Cuarta Edición. México: Editorial Continental. Pág. 747. ISBN 9682605865.
- Torres, H. Z., & Torres, M. H. (2014). Planeación y control. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Vargas Martha & Aldana Luzangela. (2015). Calidad y servicio, conceptos y herramientas. Ecoe Ediciones. Tercera edición. ISBN: 9581203915. Pág. 156.
- Vértice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. Málaga: Vértice, 2008. Pág. 178. ISBN 97884925333718.
- Werner Frank & Arthur James. (2008). Fundamentos de la Gestión Financiera. S.l: Freeoand Press. Pág. 457. ISBN 1930789742.

16.2. Fuentes de tesis de grado

- Almeida Andrea y Granizo Erika. (2019). “Análisis de los procesos administrativos y la influencia en la gestión administrativa en los centros de formación del idioma inglés en la ciudad de Ambato”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniería de Empresas. Director: Ing. Edwin Javier Santamaría Freire. Universidad Técnica de Ambato.
- Amores Andrés. (2015). “Implementación de Nuevas Tecnologías en la Selección y Contratación de Personal”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas. Directora: Maritza Vélez Jarrín MBA. Universidad San Francisco de Quito.
- Camacho Dolores y Cornejo Karen. (2013). “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa pública municipal de transporte terrestre urbano (epmttu-y) para el servicio en la Ciudad de Yaguachi”. Tesis de grado previo a la obtención de título de Economía. Director: Econ. Fabián Ramírez Granda. MAE. Universidad Estatal de Milagro.
- Cajamarca David. (2012). “Gestión de Procesos aplicada a Instituciones de Educación Superior caso: Universidad de Las Américas (UDLA), Área de Registro Curricular,

en el período 2011”. Tesis de grado previo a la obtención de programa de Maestría en Dirección de Empresas. Directora: Elizabeth Pérez. Universidad Andina Simón Bolívar.

- Carpio Mendoza Cristina y Cruz peñañiel Denisse. (2016). “Gestión administrativa y de servicios de las compañías de transportes de taxis del cantón La Maná, 2016”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales. Director Ing. M. Sc. Martínez Ortiz Fabián Xavier. Universidad Técnica de Cotopaxi-Extensión La Maná.
- Chávez Pedro y Encalada Segundo. (2011). “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología. Director: Pedro Criollo Hernández. Dr. Universidad Técnica del Norte.
- De la Rosa Amelia. (2014). “Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna san Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2014”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciada en administración pública. Director: Ing. Steve Guarnizo Crespo, Msc. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Moreira Tamara. (2015). “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial. Director: Lcdo. Msc Enry Medina López. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Sánchez O. y Romero J. (2009). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: Estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Economía, sociedad y territorio. versión On-line ISSN 2448-6183 versión impresa ISSN 1405-8421.

16.3. Fuentes de documentos electrónicos

- Aular Michael. Análisis de Gestión Administrativa (AGAD). [en línea]. Junio 2018 [ref. de 22 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-gestion-administrativa-agad/>
- Caravaca Eva. Calidad en la atención al cliente. [en línea]. Noviembre 2018. [ref. de 29 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Céspedes Yoel. Modelos administrativos en el contexto de la sociedad posmoderna. [en línea]. Junio 2012. [ref. de 22 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <https://es.slideshare.net/yorces/modelos-de-gestin-administrativa>
- Espinosa María y Bonilla Marcel. Las motos taxis prestan su servicio en ocho provincias. [en línea]. Noviembre 2018. [ref. de 1 enero del 2020]. Disponible en web: <https://www.elcomercio.com/actualidad/mototaxis-servicio-provincias-ecuador-regulacion.html>
- Edelman Adrián. Modelos de la excelencia en la gestión. [en línea]. 2001. [ref. de 29 de diciembre del 2019]. Disponible en web: http://www.um.edu.uy/_upload/_descarga/web_descarga_171_ModelosdeCalidadEdelmanMemoriaN1.pdf
- Hagen, J.X; & Valente, J.B. (2016). Metodología para estudio de demanda de transporte público de pasajeros en zonas rurales. Revista faculta de Ingeniería Universidad Central del Ecuador, (53),106-118
- Lacalle, G. (2013). Gestión de los recursos humanos. En L. Guillermo. Gestión de los recursos humanos. Editex.
- Lecler, Stéphane (2003), "Organización del transporte público en áreas metropolitanas europeas", Carreteras: Revista técnica de la Asociación Española de la Carretera, 126, Madrid, pp. 12–26. [Links]
- López Rafael. Modelos de la gestión de la calidad. [en línea]. Diciembre 2011. [ref. de 27 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Maldonado José Ángel. Gestión de procesos. [en línea]. Diciembre 2011. [ref. de 27 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/introduccion.html>

- Nevado Pedro. (2017). La medición de la calidad en las empresas: la versión del cliente. [Junio/2017]. [Noviembre/2018]. España. Recuperado: https://www.aec.es/c/document_library/get_file%3Fuuid%3Dea6b0318-13f4-4953-8ca4-d0f9bd2c3d19%26groupId%3D10128 56págs.
- Horvo Helmut. Gestión Administrativa: Funciones y proceso. [en línea]. Diciembre 2019 [ref. de 27 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Rosero Christian. Modelo de gestión administrativa. [en línea]. 2006 [ref. de 3 de enero del 2020]. Disponible en web: https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Romero Francisco. La calidad de transporte público. [en línea]. Abril 2017. [ref. de 27 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <http://www.pasajero7.com/la-calidad-del-transporte-publico/>
- Salazar Carlos. Administración: Evaluación y Control. [en línea]. Junio 2008 [ref. de 23 de junio del 2008]. Disponible en web: <https://csalazar.org/2008/06/23/evaluacion-y-control-de-los-resultados/>
- SENPLADES (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una vida Quito: S/d
- SIPAT (2005), "Sistema de información para la planeación y administración del transporte de la ciudad de Toluca", Reporte interno, Facultad de Ingeniería, UAEM, Toluca, México. [Links]
- UNESCO (2017). Clasificación Internacional Normalizada de la Educación. CINE. Quito: PUCE
- Zaragoza Soto Nancy Cecilia. Proceso de contratación de personal. [En línea]. Junio 2006 [ref. de 22 de diciembre del 2019]. Disponible en web: <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

17. ANEXOS

Anexo 1. Currículum del Docente Tutor de la Investigación.

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Fabián Xabier	
Apellidos:	Martínez Ortiz	
Nacionalidad:	Ecuatoriano	
Fecha de nacimiento:	30 de noviembre del 1984	
Lugar de nacimiento:	Quito	
Cédula de identidad:	1600508855	
Estado civil:	Casado	
Teléfono:	0980993611	
Dirección domiciliaria:	Latacunga	
Cantón:	Latacunga	
Correo electrónico:	fabian.martinez@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Quito luz de América	
Bachiller Químico Biológico	Colegio Vicentino	
Ingeniero en Comercio Exterior, Integración y Aduanas.	UTE, Quito 2010	
Suficiencia en Idiomas Inglés	Escuela Superior Politécnica del Ejército, 2011	
Maestría en Gestión Empresarial	UTPL, Loja 2014	


Anexo 2. Currículum del investigador 1.

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Natalia Abigail	
Apellidos:	Lozada Lara	
Nacionalidad:	Ecuatoriano	
Fecha de nacimiento:	24 de junio del 1997	
Lugar de nacimiento:	Guayaquil	
Cédula de identidad:	0504055872	
Estado civil:	Soltero	
Teléfono:	0986039080	
Dirección domiciliaria:	Av. Velasco Ibarra y Jaime Roldós Aguilera	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	natalia.lozada5872@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela fiscal mixta “Consejo Provincial de Cotopaxi”	
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa La Maná	
TÍTULOS OBTENIDOS		
➤ Título de bachiller: Polivalente Informática, obtenido por la Unidad Educativa La Maná.		

Anexo 3. Currículum del investigador 2.

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Hugo Marcelo	
Apellidos:	Toaquiza Chitupanta	
Nacionalidad:	Ecuatoriano	
Fecha de nacimiento:	10 de octubre del 1992	
Lugar de nacimiento:	La Maná	
Cédula de identidad:	0503923633	
Estado civil:	Soltero	
Teléfono:	0980993611	
Dirección domiciliaria:	Vía Latacunga el Recinto el Progreso	
Cantón:	Pujilí	
Correo electrónico:	hugo.toaquiza3633@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela fiscal mixta “Juan Tulcanaz Arroyo”	
Instrucción secundaria:	Colegio Instituto Tecnológico Superior La Maná.	
TÍTULOS OBTENIDOS		
➤ Título de bachiller técnico en Comercio y Administración especializado: comercialización y ventas otorgado por el Colegio Instituto Tecnológico Superior La Maná.		

Anexo 4. Instrumento para aplicar en la encuesta a los directivos y al personal que labora en la compañía de Tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE: INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE MOTOTAXIS 19 DE MAYO S. A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”

Objetivo de trabajo: Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa que aplican los directivos de la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná.

Objetivo de la encuesta: Mediante la aplicación del presente cuestionario al personal directivo y administrativo de la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná, se prevé recopilar información necesaria e importante para identificar los elementos de la gestión administrativa aplicados en la organización.

Compromiso: Los investigadores de la manera más respetuosa le solicitamos a usted se digne responder el siguiente cuestionario de preguntas que nos ayudará a responder los objetivos de trabajo; indicándole además que nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confiabilidad sobre la información que usted nos proporcione, expresando desde ya nuestros sinceros reconocimientos por el apoyo brindado por ustedes.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

INSTRUMENTO PARA LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DIRECTIVO Y SOCIOS DE LA COMPAÑÍA EN TRICIMOTOS 19 DE MAYO DEL CANTÓN LA MANÁ

I. VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN

Identificación del encuestado

Nombre del entrevistado	
Cargo que desempeña	
Tiempo que está laborando	
Dirección de la compañía	
Fecha de creación de la compañía	
Contacto de la empresa (celular)	
Correo electrónico	

II. Nivel de instrucción del encuestado

Instrucción primaria	Instrucción secundaria	Instrucción superior	Post grado

III. Cuestionario:

1. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa actual?

Muy buena Mala

Buena Regular

2. ¿Cree usted, que la gestión administrativa debe ser un eje prioritario para el desarrollo de la compañía de transportes en tricimotos 19 de mayo S. A. del cantón La Maná?

Si No

3. ¿Considera usted que es necesario establecer un manual de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S. A?

Si No

4. La compañía cuenta con: misión, visión, objetivos, políticas, valores.

Si No

5. La rendición de cuentas administrativas de la compañía es:

Semanales Mensuales

Anuales Nunca

6. La compañía realiza seminarios de capacitación a los accionistas de manera:

Trimestral Anual

Semestral Nunca

7. **Considera usted que la compañía cuenta con un adecuado sistema de comunicación que facilite brindar la información oportuna y adecuada a sus usuarios y socios.**

Si No

8. **Considera usted que la gerencia de la compañía viene ejecutando actividades administrativas que contribuyan al crecimiento de la organización.**

Si No

9. **Considera usted que en la organización se aplican los controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización.**

Si No

IV. VARIABLE DE ESTRATIFICACIÓN

No.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	4	3	2	1	
	PLANEACIÓN	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Total
10	Considera usted que se elaboran planes para los procesos de revisión y mantenimiento de las tricimotos que cuenta la compañía.						
11	Considera que en la compañía se elabora el presupuesto anual de gastos e inversiones que se requieren para una adecuada gestión administrativa.						
12	Considera usted que la organización cuenta con un plan de desarrollo institucional en la que se integren planes, programas o proyectos para el desarrollo de la compañía.						
	ORGANIZACIÓN	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Total
13	Considera usted que la compañía debe contar en su estructura con un taller mecánico de mantenimiento y revisión vehicular para beneficio de los socios.						
14	Considera usted que se cuenta en la organización con instructivos, normativos y reglamentos que direccionen las actividades de cada uno de sus miembros e integrantes.						
15	Considera que la compañía cuenta con un área o departamento dedicado a las actividades contables y registro						

	de información necesaria para la compañía.						
	DIRECCIÓN	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Total
16	Considera usted que los desacuerdos, conflictos y problemas que se presentan al interior de la organización son tratados de forma adecuada en la búsqueda de soluciones a la problemática dada.						
17	Considera usted que la gerencia ha promovido la firma de convenios inter-institucionales con otras organizaciones que faciliten el desarrollo y crecimiento de la organización.						
	CONTROL	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Total
18	Considera usted que en la organización se aplican los controles adecuados para el cumplimiento de las actividades que se realizan en la organización.						
19	Considera usted que se aplican procesos de evaluación y realimentación a las actividades ejecutadas por los integrantes de la organización.						
20	Considera usted que el manejo de la correspondencia tales como: estatuto, acuerdos, resoluciones, informes técnicos y otros, son resguardados de la forma adecuada que brinde seguridad y confianza en su integridad.						

Muchas gracias por su gentil colaboración

Anexo 5. Instrumento para aplicación de encuestas a los usuarios del servicio de transporte de la compañía de Tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE: INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRICIMOTOS 19 DE MAYO S. A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”

Objetivo de trabajo: Caracterizar el servicio de transporte que ofrece la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná.

Objetivo de la encuesta: Mediante la aplicación del presente cuestionario a los usuarios del servicio de transporte que ofrece la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná, se prevé recopilar información necesaria e importante para identificar el servicio ofrecido por la compañía a sus usuarios.

Compromiso: Los investigadores de la manera más respetuosa le solicitamos a usted se digne responder el siguiente cuestionario de preguntas que nos ayudará a responder los objetivos de trabajo; indicándole además que nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confiabilidad sobre la información que usted nos proporcione, expresando desde ya nuestros sinceros reconocimientos por el apoyo brindado por ustedes.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

INSTRUMENTO PARA APLICAR LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA COMPAÑÍA DE TRICIMOTOS 19 DE MAYO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

No.	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	5	4	3	2	1	
	DEL PERSONAL OPERATIVO	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Total
1	Considera usted que la atención que brinda el personal de la Compañía de tricimotos 19 de mayo es la adecuada.						
2	Considera usted que los conductores de las tricimotos están debidamente entrenados para cumplir el servicio de transporte público.						
3	Considera usted que el trato, la amabilidad y cortesía de los conductores de las tricimotos es el adecuado.						
4	Considera usted que la vestimenta y el nivel de aseo de los conductores de las tricimotos es el adecuado para brindar el servicio de transporte público.						

5	Considera usted que los conductores de las tricimotos conocen la ciudad y pueden orientar al lugar que usted desea llegar en caso de desconocer su destino.							
6	Considera usted que los conductores de las tricimotos realizan el trabajo de conducción con responsabilidad y total seguridad en la prevención de posibles riesgos.							
7	Considera usted que los conductores de tricimotos aplican las normas de tránsito como medio de prevención de accidentes.							
8	Considera usted que los conductores brindar el servicio adecuado en las paradas para recibir pasajeros como para dejarlos en su lugar de destino.							
9	Considera usted que los conductores están debidamente capacitados para actuar en caso de averías o accidentes leves que se puedan generar.							
10	Considera usted que existe respeto y solidaridad entre los conductores de las tricimotos que permitan brindar un buen servicio a los usuarios.							
	DEL MEDIO DE TRANSPORTE	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Total	
11	Considera usted que el vehículo (Tricimotos) o medio de transporte utilizado por los socios presentan las condiciones adecuadas para brindar un buen servicio							
12	Considera usted que el vehículo (tricimotos) contiene los accesorios necesarios para poder mitigar un posible accidente controlable.							
13	Considera usted que el vehículo (Tricimotos) utilizado para su transportación cumple con los requerimientos básicos para su operatividad.							
14	Considera usted que los vehículos (Tricimotos) pasan las respectivas revisiones técnicas, previo a su utilización en la transportación pública.							
15	Considera usted que los medios de transportes (Tricimotos) están provistos con medios de comunicación (alertas de pánico) para conectarse con los organismos de control y seguridad ciudadana.							

Muchas gracias por su gentil colaboración

Anexo 6. Instrumento para aplicar las encuestas para evaluar los cambios logrados en la calidad de los servicios que brinda la Compañía de tricimotos 19 de mayo del cantón La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE: INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE MOTOTAXIS 19 DE MAYO S. A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. AÑO 2020”

Objetivo de trabajo: Identificar la calidad del servicio de transporte que ofrece la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná.

Objetivo de la encuesta: Mediante la aplicación del presente cuestionario a los usuarios del servicio de transporte que ofrece la compañía de moto taxis 19 de mayo del cantón La Maná, se prevé recopilar información necesaria e importante para identificar la calidad del servicio ofrecido por la compañía a sus usuarios.

Compromiso: Los investigadores de la manera más respetuosa le solicitamos a usted se digne responder el siguiente cuestionario de preguntas que nos ayudará a responder los objetivos de trabajo; indicándole además que nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confiabilidad sobre la información que usted nos proporcione, expresando desde ya nuestros sinceros reconocimientos por el apoyo brindado por ustedes.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

INSTRUMENTO PARA APLICAR LAS ENCUESTAS PARA EVALUAR LOS CAMBIOS LOGRADOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COMPAÑÍA DE TRICIMOTOS 19 DE MAYO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

No.	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	5	4	3	2	1	
	Empatía	Totalmente satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada Satisfecho	Total
1	La compañía cuenta con personal directivo y operativo con un alto nivel de capacitación en calidad de atención a los clientes o usuarios.						
2	Los requerimientos y necesidades de los usuarios son preocupación primordial en el establecimiento.						
3	Cuando existen reclamos y sugerencias de los usuarios, estos son recibidos por el personal de la compañía con entusiasmo y calidez.						
	Fiabilidad	Totalmente satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada Satisfecho	Total

4	Existe la orientación adecuada y el cuidado necesario en el transporte del usuario hacia su lugar de destino.						
5	Siente usted la confianza y la seguridad adecuada al momento de hacer uso de un medio de transporte de la compañía.						
	Responsabilidad	Totalmente satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada Satisfecho	Total
6	Considera usted que los directivos de la compañía han acordado otorgar una indemnización por pérdida de activos que se hayan generado en el momento del transporte.						
7	Considera usted que la compañía ha contratado un plan de seguro de accidentes y de vida en beneficio de sus conductores y de los usuarios.						
	Elementos tangibles	Totalmente satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada Satisfecho	Total
8	Considera usted que los medios de transporte (moto taxis) que tiene la compañía son modernos y están aptos para brindar el servicio de movilización a los usuarios.						
9	Considera usted que los medios de transporte de la compañía cuentan con los dispositivos de control como extintores y medios de comunicación para solicitar primeros auxilios en caso de accidentes que puedan ocurrir.						
10	Considera usted que los distintivos de las tricimotos, así como la vestimenta de los conductores son las adecuadas para la prestación del servicio de movilización a los usuarios.						

Muchas gracias por su gentil colaboración

Anexo 7. Evidencias de las encuestas





