



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE  
TRASPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título en  
Licenciatura en Administración de Empresas.

**Autores:**

PALACIOS JARRÍN KEVIN ALEXANDER

MALDONADO ROJAS PAUL ALEXANDER

**Tutor:**

ING. ERIC DAVID PARRA TRAVEZ

**LATACUNGA – ECUADOR**

**AGOSTO – 2024**

## ***DECLARACIÓN DE AUTORÍA***

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Palacios Jarrin Kevin Alexander, con cédula de ciudadanía No. 1726751454, Maldonado Rojas Paul Alexander, con cedula de ciudadanía No. 1726217688 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRASPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI"**, siendo el Ing. Eric David Parra Travez, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, agosto 19 del 2024



Palacios Jarrin Kevin Alexander  
C.C: 1726751454



Maldonado Rojas Paul Alexander  
C.C: 1726217688

## ***AVAL DEL TUTOR***

### **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRASPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI”**, Palacios Jarrin Kevin Alexander, con cédula de ciudadanía No. 1726751454, Maldonado Rojas Paul Alexander, con cedula de ciudadanía No. 1726217688, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, agosto 19 del 2024

  
Ing. Eric David Parra Travez  
C.C. 0503575789  
**TUTOR.**


## ***AVAL DE APROVACIÓN DEL TRIBUNAL***

### **AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes; Maldonado Rojas Paul Alexander, Palacios Jarrín Kevin Alexander con el título del Proyecto de Investigación **“CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 19 del 2024

  
Mgs. Roberto Carlos Arias Figueroa  
C.C: 0502123730  
LECTOR 1

  
Mgs. Jimna Elizabeth Veintimilla Ruiz  
C.C: 0502969587  
LECTOR 2

  
Mgs. Angelita Azucena Falconi Tapia.  
C.C: 0502037674  
LECTOR 3

## **AGRADECIMIENTO**

*Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, mis Padres, mi Hermano y mi familia en general, muchas gracias a ustedes por demostrarme que “El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere”.*

*Mi gratitud también a la Universidad Técnica de Cotopaxi, mi agradecimiento al Ing. Eric Parra director de tesis, por su invaluable guía, paciencia y conocimientos compartidos a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para la concreción de este proyecto. Gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanza constituyeron la base de mi vida profesional.*

*Gracias infinitas a todos.*

**Palacios Jarrín Kevin Alexander**

## **DEDICATORIA**

*Quisiera comenzar dedicando este etapa universitaria a Dios por permitirme estar rodeado de personas que me han apoyado e impulsado para terminar este proyecto, comenzando por mi futura esposa Dayana Falcón quien ha sido un pilar fundamental para poder avanzar y culminar esta investigación, de igual manera a mi familia, a mis Madres Verónica Jarrín y Elisa Hernández, mi Papá abuelito Jaime Alfredo Palacios, mis Tíos Cristhian Real, Jessica Palacios y Daniel Palacios por brindarme el apoyo moral, físico y económico durante todos estos años para culminar nuestra carrera ya que no es solo mía, también de cada uno de los que me ha apoyado, una dedicatoria en especial para mencionar a mi Padre Jaime Palacios, sé que me está viendo desde el cielo y va a estar muy orgulloso de que esté dando este paso en mi vida ya que era uno de los sueños que teníamos en mente él ha sido y será mi mayor fuente de inspiración junto a mi Hermano Dillan Palacios, sé que faltan mencionar muchas personas más amigos, colegas y profesores pero esto es por y para ustedes.*

**Palacios Jarrín Kevin Alexander**

*En primer lugar, agradecer a mi familia por apoyarme en el transcurso de mi proceso universitario y siempre estar incondicionalmente para mí. A mi tío Cristian Vásquez de igual manera agradecerle por sus consejos, por su apoyo moral y económicamente para poder cumplir esta etapa académicamente. De igual manera agradecer a mis amigos Alex Toaquiza, Francisco Reina y Luder Revelo quienes me apoyaron con sus consejos y estuvieron desde el inicio hasta culminar mi carrera universitaria.*

**Paul Alexander Maldonado Rojas**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TITULO: “CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRASPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI.”**

**Autores:**

**Palacios Jarrín Kevin Alexander**

**Maldonado Rojas Paul Alexander**

**RESUMEN**

El presente trabajo investigativo, pretende poner al descubierto cómo opera la capacitación por competencias y calidad del servicio del área logística de una cooperativa urbana de Cotopaxi. Para ello se hará un análisis sucinto de la situación polémica institucional así como los diferentes axiomas que comprometen la eficiencia en la cooperativa. Por lo tanto el objetivo general consiste en “Analizar la relación existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024”, de 51 socios, así como los objetivos específicos se describen y relacionan los fundamentos teóricos de la capacitación por competencias y calidad del servicio del área logística. En el presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con un método descriptivo correlacional no experimental de nivel transversal, se aplicó una encuesta como técnica de investigación. Además los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS. Los resultados evidenciaron que existe una relación entre las variables dependiente e independiente ( $R$  de Pearson= 0,667) y significativa bilateral ( $p=0,001 < 0.05$ ) existiendo una correlación medianamente considerable entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la cooperativa de transportes urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

**Palabras clave:** Logística operacional, capacitación por competencias, calidad del servicio.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**THEME: “COMPETENCY-BASED TRAINING AND SERVICE QUALITY IN THE  
LOGISTICS AREA OF THE SULTANA OF COTOPAXI URBAN  
TRANSPORTATION COOPERATIVE”.**

**Authors:**

**Palacios Jarrín Kevin Alexander**

**Maldonado Rojas Paul Alexander**

**ABSTRACT**

The current investigated work, it intends to put to the clear, how operates competency-based training and logistics area service quality of an urban cooperative from Cotopaxi. To do so, it will be made a succinct analysis from the controversial institutional situation as well as the different axioms, which compromise efficiency in the cooperative. Therefore, the general aim is to "Analyze the relationship between competency-based training and service quality in the logistics area from the Sultana de Cotopaxi 2024 Urban Transport Cooperative", of 51 partners, as well as they are described the specific aims and related to the competency-based training theoretical foundations and service quality in the logistics area. In the current study, it was used a quantitative approach with a non-experimental correlational descriptive method at a cross-sectional level, it was applied a survey as a research technique. Further, the data were analyzed, through the SPSS statistical program. The results evinced, what there is a relationship between the dependent and independent variables (Pearson's  $R = 0.667$ ) and a significant bilateral relationship ( $p = 0.001 < 0.05$ ), existing with a moderately considerable correlation between competency-based training and the service quality in the logistics area from Sultana de Cotopaxi 2024 urban transport cooperative.

**Keywords:** Operational logistics, competency-based training, service quality.

***AVAL DE TRADUCCIÓN***

## *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 al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRASPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI”** presentado por: **Palacios Jarrín Kevin Alexander y Maldonado Rojas Paul Alexander** egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 19 agosto del 2024.

Atentamente,



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CC: 0502666514



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8

<b>INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Título del Proyecto:.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>18</b>
<b>2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>3. HIPOTESIS. ....</b>	<b>21</b>
3.1 Hipótesis Alternativa: .....	21
3.2 Hipótesis Nula: .....	21
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>21</b>
4.1 Objetivo general: .....	21
4.2 Objetivos específicos: .....	22
4.3 Actividades de objetivos específicos .....	22
<b>5.- BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>23</b>
5.1 Beneficiarios Directos.....	24
5.2 Beneficiarios Indirectos .....	24
<b>6. ANTECEDENTES: .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>32</b>
<b>6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....</b>	<b>32</b>
6.1.- Cooperativa de transporte .....	32
6.2.-Área Logística .....	33
6.3.-Capacitación.....	33
6.4.- Competencias. ....	34
6.4.1.- Enfoques competenciales. ....	35
6.5.- Competitividad .....	35
6.6.- Capacitación de Competencias. ....	35
6.7.- Calidad de trabajo.....	36
6.8.- Administración del tiempo.....	36
6.9.- Comunicación. ....	36
6.10.- Pensamiento analítico. ....	37
6.11.- Calidad. ....	37
6.11.1.- Gestión de la calidad .....	37
6.12.- Enfoques de la calidad .....	38
6.12.1 Enfoque de control de calidad total (C.C.T.) .....	38

6.12.2.- Calidad objetiva versus calidad subjetiva.....	39
6.13.- Calidad percibida.....	40
6.14.- Calidad de servicio. ....	41
6.15.- Calidad percibida del cliente sobre el servicio.....	41
6.16.- Elemento tangible.....	42
6.17.- Fiabilidad.....	42
6.18.- Capacidad de respuesta.....	42
6.19.- Seguridad.....	43
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>44</b>
<b>7.- METODOLOGÍA EMPLEADA.....</b>	<b>44</b>
7.1.- Enfoque Cuantitativo.....	44
7.2.- Diseño y alcance de la investigación:.....	44
7.3.- Tipo de investigación.....	45
7.4.- Técnica de investigación.....	46
7.5.- Análisis estadísticos e interpretación de datos.....	47
7.6.- Población.....	48
7.6 Análisis de Fiabilidad.....	49
<b>8.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS:.....</b>	<b>50</b>
8.1 Operacionalización.....	50
<b>9. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y SUS DIMENSIONES.....</b>	<b>52</b>
9.1 Descripción del nivel para la variable Capacitación por Competencias en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	52
9.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES 9.2.1 Descripción de niveles para la dimensión calidad de trabajo en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. 53	
9.2.2 Descripción de niveles para la dimensión administración del tiempo en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	55
9.2.3 Descripción de niveles para la dimensión comunicación en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.....	56
9.2.4 Descripción de niveles para la dimensión pensamiento analítico en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	58
<b>10. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS DIMENSIONES.....</b>	<b>59</b>
10.1 Descripción de niveles para la variable Calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.....	59

10.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES.....	61
10.2.1 Descripción de niveles para la dimensión elementos tangibles en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	61
10.2.2 Descripción de niveles para la dimensión fiabilidad en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	62
10.2.3 Descripción de niveles para la dimensión capacidad de respuesta en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	64
10.2.4 Descripción de niveles para la dimensión seguridad en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi. ....	65
<b>11.- Resultado relacional de las variables descriptivas.....</b>	<b>67</b>
11.1 Análisis de la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio. ....	67
<b>12.- Correlación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio.....</b>	<b>70</b>
<b>13. DISCUSIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>14.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>15.- RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
15.1 Matriz de estrategia basada en las dimensiones de calidad del servicio y capacitación por competencias. ....	76
<b>Tabla 17 Matriz de estrategias.....</b>	<b>76</b>
<b>16.- BIBLIOGRAFIA:.....</b>	<b>77</b>
<b>17.- ANEXOS.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 01: Instrumento sobre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
PARTE I: Capacitación por Competencias.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PARTE II: Calidad del Servicio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 02: Validación de los Instrumentos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 03: Evidencia de Encuestas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 04: Evidencia de respuestas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Cuadro de Actividades de los objetivos.....	23
<b>Tabla 2</b> Análisis de fiabilidad.....	49

<b>Tabla 3</b> Operalización de la variable Capacitación por Competencias. _____	50
<b>Tabla 4</b> Operalización de la variable Calidad del Servicio. _____	51
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de capacitación por competencias. _____	52
<b>Tabla 6</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión calidad de trabajo. _____	53
<b>Tabla 7</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión administración del tiempo. _____	55
<b>Tabla 8</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión comunicación. _____	56
<b>Tabla 9</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión pensamiento analítico. _____	58
<b>Tabla 10</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de calidad del servicio. _____	59
<b>Tabla 11</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión elementos tangibles. _____	61
<b>Tabla 12</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión fiabilidad. _____	62
<b>Tabla 13</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión capacidad de respuesta. _____	64
<b>Tabla 14</b> Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión seguridad _____	65
<b>Tabla 15</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de individuos basado en la percepción capacitación por competencias y calidad del servicio _____	67
<b>Tabla 16</b> Correlación de las variables dependiente e independiente _____	70

## ÍNDICE DE FIGURAS.

<b>Figura 1.</b> Enfoque de aseguramiento CCT.....	39
<b>Figura 2.</b> Calidad objetiva vs calidad subjetiva. ....	40

<b>Figura 3.</b> Diseño de investigación .....	<b>45</b>
<b>Figura 4.</b> Género de los participantes .....	<b>49</b>
<b>Figura 5.</b> Distribución porcentual según el nivel de capacitación por competencias. ....	<b>52</b>
<b>Figura 6.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: calidad de trabajo. ....	<b>54</b>
<b>Figura 7.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: administración del tiempo.	<b>55</b>
<b>Figura 8.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: comunicación. ....	<b>57</b>
<b>Figura 9.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: pensamiento analítico. ....	<b>58</b>
<b>Figura 10.</b> Distribución porcentual según el nivel de calidad del servicio. ....	<b>60</b>
<b>Figura 11.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: elementos tangibles. ....	<b>61</b>
<b>Figura 12.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: fiabilidad. ....	<b>63</b>
<b>Figura 13.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: capacidad de respuesta. ....	<b>64</b>
<b>Figura 14.</b> Distribución porcentual según el nivel de dimensión: seguridad. ....	<b>65</b>
<b>Figura 15.</b> Distribución porcentual de las dimensiones. ....	<b>68</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi ubicada en la ciudad de Latacunga en la ciudadela San Felipe, la cual surge por la necesidad de cumplir rutas

específicas trasladando a los ciudadanos de un lugar a otro cumpliendo con sus rutas específicas de una forma segura, brindando un excelente servicio de calidad.

Anteriormente se mencionó que esta investigación se basa en analizar la relación que existe entre las variables capacitación por competencias y calidad del servicio en el área logística considerando que el transporte urbano es seguro y laboran de una manera eficiente y eficaz que ayuda día a día a transportarse a los ciudadanos de la ciudad de Latacunga.

Esta investigación tiene como finalidad analizar paso a paso los problemas que puede llegar a tener la relación y realizar un diagnóstico aplicando y utilizando de por medio el programa IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) de esta manera conocer si existe relación o no entre las variables capacidad por competencia y calidad de servicio.

**Capítulo I:** Se dará a conocer información de la cooperativa, así como el planteamiento del problema, hipótesis, objetivo general, objetivo específico y beneficiario directo e indirecto.

**Capítulo II:** En este capítulo se describe todos los conceptos de las variables y sus 8 dimensiones que se utilizaron para entender todas las teorías sobre la calidad del servicio y capacidad por competencia.

**Capítulo III:** Se menciona la propuesta metodológica que se aplicó en esta investigación, tal como su diseño, el instrumento utilizado, aplicación de encuestas, tabulación mediante el programa SPSS, análisis e interpretación de resultados con la ayuda de los socios de la Cooperativa de Transporte, también interpretando si existe o

no relación entre la calidad del servicio y capacidad por competencia, lo cual también nos sirve para elaborar conclusiones y recomendaciones.

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto:**

**CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO SULTANA DE COTOPAXI.**

**1.2 Fecha de inicio:** Abril 2024

**1.3 Fecha de finalización:** Agosto 2024

**1.4 Lugar de ejecución:** Cooperativa De Transporte Urbano Sultana De Cotopaxi

**1.5 Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**1.6 Carrera que auspicia:**

Administración de Empresas

**1.7 Proyecto de investigación generativo vinculado:**

Ninguno

**1.8 Equipo de Trabajo:**

**Tutor de titulación**

**Apellidos y Nombres:** Ing. Eric David Parra Travez

**Estudiantes:**

**Apellidos y Nombres:** Palacios Jarrín Kevin Alexander

**Cedula de identidad:** 1726751454

**Teléfono:** 0995214295

**Correo:** kevin.palacios1454@utc.edu.ec

**Apellidos y Nombres:** Maldonado Rojas Paul Alexander

**Cedula de identidad:** 1726217688

**Teléfono:** 0991924730

**Correo:** [paul.maldonado7688@utc.edu.ec](mailto:paul.maldonado7688@utc.edu.ec)

**1.9 Área de conocimiento:**

Ciencias Administrativas y Económicas

**1.10 Línea de Investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

**1.11 Sub Líneas de Investigación de la Carrera:**

## **CAPÍTULO I**

### **2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo en el que vivimos hoy, donde la calidad de los servicios y procesos logísticos son importantes para los mercados y las cadenas de suministro abarcan en el

mundo para ayudar a las empresas de todos los sectores a alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, para satisfacer la demanda que es cada vez mayor, es importante garantizar una gestión logística eficiente y de alta calidad, como resultado, se requiere una mayor calidad del servicio. Una adecuada gestión logística mejora la eficiencia operativa, reduce costes, aumenta la satisfacción del cliente y, en definitiva, aumenta la competitividad en el mercado (Route, 2023).

Por lo tanto, hoy en día la competencia es cada vez mayor y la globalización ha hecho que los productos que desarrollan sean más estandarizados, las empresas buscan una diferenciación que les permita destacar, además de ofrecer productos de alta calidad y con óptimas características, la atención y el servicio al cliente son elementos fundamentales para el éxito de una empresa. Por ello, en América Latina la capacitación sigue siendo muy limitada, esto se debe en gran parte a los problemas que las empresas afrontan al poner en práctica programas de capacitación, así como el desconocimiento para dirigirla de manera adecuada por la situación financiera y además por el temor de que se afecte la estructura de tabulación y remuneración (Mertens, 1996).

Con esto damos a conocer que empresas deben percibir a la capacitación como un proceso integral y permanente, no solamente como una obligación legal. Se debe reconocer los beneficios que aporta la capacitación en los recursos humanos, que se refleja en una mayor productividad e ingreso económico. La competencia comprende la especificación del conocimiento y la habilidad, así como la aplicación de ambos dentro de una ocupación o nivel industrial para la norma de desempeño requerido en el empleo. Por otra parte, la calidad del servicio debe ser la columna vertebral de cualquier organización, debido a esto se ha convertido en un requisito esencial para el desarrollo de cualquier economía. Considerando que el recurso humano es quien brinda el servicio y hace posible que la empresa exista y

crezca en todo sentido, ambos clientes como directos e indirectos, son parte vital del negocio por lo que merecen ser tratados por igual, sin menospreciar el uno hacia el otro.

La capacitación por competencias se entiende como el proceso de enseñanza el cual adquiere aprendizajes y está orientado a que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos y habilidades en el día a día de su jornada laboral el cual se emplea en los procedimientos y aptitudes que son necesarias para mejorar el desempeño y alcanzar los fines de la organización, el mismo que ayuda brindar un servicio de calidad, obteniendo el aumento de nivel de satisfacción de sus clientes, por ende alcanzar mayor confiabilidad reflejándose en el crecimiento del número de socios como también que el cliente interno tenga una visión clara al momento de acoplarse a un manual de calidad.

Considerando que toda cooperativa debe tener presente que los clientes siempre estarán dispuestos a pagar, y si no logran obtener lo deseado o satisfacer su necesidad, se irán de una cooperativa a otra hasta lógralo. En las empresas los elementos básicos hacen referencia a los principios de nichos del mercado, la gestión y administración de una microempresa, la calidad de servicio que cumplen; en otros términos, son una proyección de los conceptos básicos de la gestión de productividad y calidad (Mertens, 1996). Por lo tanto, es importante realizar una investigación sobre la capacitación por competencias y calidad de servicio en el área de operación logística en el sector cooperativo de la provincia de Cotopaxi. Identificando los factores que influyen en su interacción y como pueden mejorar la gestión en la empresa Cooperativa de transporte urbano Sultana de Cotopaxi, con el fin de aportar un enfoque real de los elementos que debe componer una capacitación por competencias, además delimitar que elementos influyen verdaderamente en la calidad de servicio.

Este estudio conduce a responder la siguiente pregunta:

¿En qué medida la capacitación por competencias se relaciona con la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024?

### **3. HIPOTESIS.**

#### **3.1 Hipótesis Alternativa:**

Existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

#### **3.2 Hipótesis Nula:**

No existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1 Objetivo general:**

Analizar la relación existente entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

## 4.2 Objetivos específicos:

- Describir los fundamentos teóricos de la capacitación por competencia y la calidad de servicio en el área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.
- Diagnosticar las dimensiones de la capacitación por competencia y la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones en el área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.
- Relacionar la calidad de servicio y la capacitación por competencias del área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.

## 4.3 Actividades de objetivos específicos

---

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	PRODUCTOS
--------------------------	-------------	------------	-----------

---

<p>Describir los fundamentos teóricos de la capacitación por competencia y la calidad de servicio en el área logística.</p>	<p>Procesar y sintetizar el uso de las teorías que se relacionan con los fundamentos teóricos por competencia y calidad de servicio que son consideradas en esta investigación.</p>	<p>Planificación Preliminar. Fecha: 22 de Mayo hasta el 05 de Junio del 2024</p>	<p>En la presente investigación se obtendrá información descriptiva vinculante a la capacitación por competencias y calidad del servicio en la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.</p>
<p>Diagnosticar las dimensiones de la capacitación por competencia y la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones en el área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.</p>	<p>Interpretar los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas</p>	<p>Aplicación de las Encuestas. Fecha: 19 de Junio hasta el 20 de Julio del 2024</p>	<p>Se recopilarán datos mediante la aplicación de encuestas</p>
<p>Relacionar la calidad de servicio y la capacitación por competencias del área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.</p>	<p>Definir mediante el instrumento los resultados obtenidos</p>	<p>Interpretación y Análisis de los resultados. Fecha: 21 de Julio hasta el 28 de Julio del 2024</p>	<p>Procesar los datos mediante la aplicación de estadística SPSS.</p>

**Tabla 1**  
*Cuadro de Actividades de los objetivos*

## **5.- BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

## **5.1 Beneficiarios Directos**

Los 51 socios actuales de la cooperativa, incluyendo tanto hombres como mujeres, son beneficiarios directos al generar ingresos y empleo a través de la operación de los buses. Por otro lado, los beneficiarios directos también incluyen a residentes del casco urbano central del Cantón Latacunga. Estas familias utilizan el servicio de transporte público para sus actividades diarias y operaciones logísticas, lo que es fundamental para su funcionamiento y bienestar. La distribución de género en estas familias es aproximadamente igual, reflejando la composición demográfica general.

Estos beneficiarios incluyen sectores clave como las zonas rurales, la educación, los servicios públicos, el turismo y sus socios. Al ampliar sus servicios al sector rural, las cooperativas benefician a los residentes en zonas de difícil acceso y mejoran la conectividad con las ciudades y los servicios vitales. En el ámbito educativo, docentes y estudiantes de diversas instituciones se beneficiarán con mejoras en transporte y logística, facilitando el acceso a los centros educativos. En la función pública, los funcionarios utilizan estos servicios para el desempeño de sus labores. En el sector turístico, los operadores de turismo y los viajeros se beneficiarán de una mejor infraestructura logística, lo que aumentará la afluencia de turistas e impulsará las economías locales.

## **5.2 Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos abarcan un grupo más amplio de personas que se benefician de manera colateral de las mejoras implementadas en la Cooperativa Sultana de Cotopaxi. Estos incluyen a los habitantes de las zonas aledañas, quienes ven incrementadas sus oportunidades económicas gracias a la producción y distribución de productos locales. Este grupo incluye trabajadores de la industria local que se benefician de la capacitación en competencias, mejorando su productividad y, en consecuencia, sus ingresos. Al facilitar el acceso a diferentes partes de la ciudad, la cooperativa contribuye al flujo de personas hacia

mercados y centros comerciales, lo que aumenta la actividad económica local. Esto beneficia indirectamente a los comerciantes que ven un aumento en sus ventas debido a la mayor afluencia de clientes. Las familias de estos trabajadores y comerciantes, que en promedio tienen cuatro miembros, también experimentan una mejora en su calidad de vida debido al incremento en los ingresos familiares y a las mejores oportunidades educativas y laborales. La cooperativa apoya al desarrollo local, reduciendo la necesidad de inversiones adicionales en transporte público y contribuyendo a un sistema de transporte más eficiente, lo que facilita la planificación urbana y la gestión de recursos.

## **6. ANTECEDENTES:**

El proyecto actual se sustenta en investigaciones científicas previas, que respaldan los beneficios a alcanzar y las falencias que provocan problemáticas a las entidades, por lo cual para entender el tema general en el siguiente apartado encontrarán diferentes investigaciones que describan cómo se implementó la capacitación por competencias y la calidad del servicio.

Como antecedente, se observa que la investigación desarrollada por Flores (2018) con el tema “Capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa El Salvador, Lima, 2017” se utilizó un método cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal entre las variables. Para esta investigación se utilizó un cuestionario, los datos fueron analizados con el programa Statical Package for Social Sciences (SPSS). Los hallazgos de esta investigación mostraron que la relación entre variables es directa ( $R$  de Pearson =0,903\*\*) y significativa ( $p=0,000 <0.05$ ). La correlación entre la capacitación por competencias y la calidad del trabajo es satisfactoria en el contexto operacional de la empresa.

Según Rodríguez (2020), realizó un estudio de “Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020”, el estudio que se realizó en el proyecto es de tipo descriptivo con un diseño de investigación correlacional, al analizar los datos se empleó la estadística inferencial, mediante la prueba de Chi-cuadrado, en los resultados demostraron que el  $p\text{-valor}=0.09$ , es menor que el valor de significancia propuesto  $= 0.05$ , además, el valor calculado de Chi-cuadrado ( $t_{cal}=21,560$ ) es mayor que el valor esperado ( $t=5,9915$ ). En los análisis se demostró que la hipótesis específica planteada tiene una relación positiva baja en la investigación.

En la investigación realizada por Orozco, (2016) titulada "Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016" en la Universidad César Vallejo, este estudio realizó una metodología que utilizó la técnica de investigación hipotético-deductivo, la cual hace referencia a un procedimiento científico que se centra en la observación del fenómeno de estudio y con un diseño correlacional. Para la interpretación de los datos recopilados se utilizará el coeficiente R de Pearson con el fin de hallar una correlación significativa y moderadamente positiva entre el control interno y la calidad.

Según Orozco (2016) los hallazgos de la investigación demuestran que hay una conexión notable entre el control interno y la calidad del servicio en la Subgerencia de Administración del área logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Además, se encontró una relación significativa de ( $r=0.571$ ;  $p<.05$ ) entre el control interno y la calidad de servicio en dicha subgerencia durante el año 2016 (p. 64). Estos resultados sugieren que un mayor control interno se traduce a una mejora de la calidad de los servicios proporcionados.

Utilizar el coeficiente de correlación de Pearson en la investigación proporciona varias ventajas y beneficios ya que al entender la relación entre las variables de gestión de

recursos y procesos a través de los resultados arrojados de puede establecer una correlación positiva entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa de manera que esta puede enfocarse en mejorar sus prácticas de control interno.

López (2016). En su investigación titulada "De la teoría a la realidad: adaptación de los modelos de gestión de RRHH por competencias desde la visión de consultoras expertas, 2016". Realizada en la Universidad de Buenos Aires estableció una metodología de tipo descriptiva y utilizó un proceso de referenciación que permite realizar análisis comparativos entre productos,

Dentro de los resultados López (2016) menciona:

Considerando que el modelo de gestión por competencias es un esquema que afecta a todos los procesos de gestión de recursos humanos y afecta a toda la organización, también es importante reconocer que este modelo comienza con el conocimiento de la propia organización. Esto es evidente en Delta Management, donde el diagnóstico es el punto de partida para determinar si su organización encaja bien en este modelo de gestión. Los modelos teóricos son diversos, ya sea que se centre en un modelo, en otro o en varios, según la visión del momento histórico, el contexto y la experiencia del autor. (p. 96-105).

En base a esta investigación se utiliza un modelo de gestión por competencias en recursos humanos y combinarlo con técnicas de un modelo híbrido ya que brinda un modelo de gestión por competencias alineado a las habilidades y capacidades de los empleados con las necesidades estratégicas de la organización. Además, integra la evaluación del desempeño, la selección y desarrollo del talento y la planificación de carrera de manera coherente y orientada a resultados.

Cuando se analizó otro proyecto de investigación se encontró en la Universidad Técnica de Ambato, titulado “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral” cuya autora es Mariño, T. (2018), utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo aplicando encuestas y entrevistas dirigidas a colaboradores de la empresa Bioalimantar, así mismo consta de un paradigma constructivista.

Según el estudio de Mariño (2018) se determina que: el desempeño laboral y el proceso de capacitación por competencias de los empleados de la empresa Bioalimantar han sido identificados como método cruciales para el desarrollo de habilidades. A continuación se presenta un resumen de los hallazgos y la metodología empleada en la investigación destacando como estos aspectos se ha abordado y que resultados se esperan. El proyecto de investigación destaca el desempeño laboral relacionado con la calidad del trabajo o servicio que se preste, además se ha centrado en el trabajo colaborativo para obtener resultados favorecedores con capacitaciones como herramienta principal para mejorar la productividad sin perder la chispa de mejorar tanto personal como laboralmente.

En un trabajo de titulación realizado en la Pontificia Universidad Javeriana, que se titula “Capacitación por competencias laborales, un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratorios de Colombia”, con las autoras Torres, M. y Torres, C. (2010), quienes utilizaron herramientas como panel de expertos, creación de perfil por competencias, entrevistas focalizadas y creación de un modelo base por competencias, de las cuales se obtuvo que la capacitación desarrolla habilidades específicas enfocándose en la negociación para mejorar el desempeño del área logística de la empresa, logrando tener un crecimiento en la calidad debido a que los empleados tienen la libertad de escoger en qué desean ser capacitados. Esto permite analizar las metodologías de las capacitaciones y realizar guías didácticas que se adapten a las necesidades de la empresa, además de mejorar su

productividad, se obtiene un historial de programas de capacitación para tener una mejora continua y así satisfacer las necesidades de la empresa.

La investigación realizada por Chica (2019) en la Pontificia Universidad Católica de Chile, previo a la obtención del título de Magister en Ciencias de la Ingeniería, titulada "Metodología de análisis y mejoramiento de la logística y productividad en la industria de la construcción mediante el uso de drones, 2019" tiene una metodología basada en una investigación documental, descriptiva y exploratoria mediante monitoreo y análisis de la experimentación con el uso de drones como instrumento para la recopilación de datos.

Además, según Chica (2019) dentro de los resultados se lograron capturar imágenes 2D y 3D utilizando drones que sirvieron de ayuda dentro del análisis de logística y productividad dado que se obtuvieron porcentajes de trabajo productivo, contributivo y no contributivo de los recursos disponibles en el sitio de construcción en momentos específicos durante la jornada laboral. Con base en estos resultados, se propone un nuevo método de trabajo que tiene como objetivo reducir el tiempo perdido en la búsqueda y transporte de elementos, así como optimizar el tiempo en las gestiones de control interno y logística (pp 77-78)

Como conclusión Chica (2019) menciona que "a partir de la información capturada se puede señalar que los modelos 2D son adecuados para analizar la logística dentro de las obras, por ejemplo: las vías de acceso, la distribución en planta, etc" (p. 138). Un aspecto fundamental para el éxito de esta investigación propuesta es el uso de un método que garantice y proporcione datos precisos, es por ello que se utilizara un método para capturar imágenes ya sea en 2D o 3D los cuales enriquezcan significativamente el análisis logístico y de productividad en las variables capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa Sultana de Cotopaxi.

Pérez y Fernández (2022) “Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en una empresa embotelladora: caso de estudio, 2022 “. Trabajaron en una investigación con una metodología que responde al tipo aplicada, tomando en cuenta el enfoque cuantitativo y con un diseño pre experimental. Utilizaron las herramientas de gestión logística para aumentar la eficiencia de la fábrica y satisfacer una mayor demanda en la empresa. Las herramientas de mejora incluyeron la introducción de MRP, métodos FIFO y métodos Kaizen.

En base a los resultados Pérez y Fernández (2022) afirman que la implementación del modelo de gestión logística aumento la eficiencia de la planta en un 9.42%. Esto condujo a una reducción del 57.78% en las pérdidas monetarias debido a los paquetes faltantes, después de la aplicación de las mejoras propuestas con la herramienta Kaizen, el método FEFO y el MRP (p. 130).

En conclusión, Pérez y Fernández (2022) determinaron que luego de implementar el modelo de gestión logística, la eficiencia fue del 94,27%, esto corresponde a una mejora del 9,42% en la eficiencia del sistema. Utilizar las herramientas de MRP, método FIFO y metodología Kaizen ayudarán a tener un impacto transformador en la empresa dado que el MRP facilita la planificación de materiales mediante el cálculo preciso de las necesidades de inventario lo cual optimiza la gestión de inventarios y reduce gastos. Por otro lado, implementar el método FIFO en la investigación asegura que los materiales más antiguos sean utilizados primero promoviendo una rotación eficiente del inventario y el uso de la metodología Kaizen ayudará con la mejora de procesos, productos y servicios al promover la participación de los empleados.

La investigación realizada por Sotomayor (2021) titulada “Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021” en la

Universidad César Vallejo, tiene una metodología basada en una metodología descriptivo y correlacional mediante dos cuestionarios como instrumento para la recopilación de datos.

Dentro de los resultados Sotomayor (2021) Descubrimos que el mayor porcentaje de encuestados puso énfasis en la gestión logística al nivel normal, mientras que el 33% le puso poco énfasis. El 34% de los empleados afirma que la calidad del servicio en su empresa es satisfactorio. Si existe relación entre las variables de gestión logística y la calidad del servicio, se puede concluir que también existe relación entre las dimensiones de inventario, compras, almacenamiento, gestión de distribución y calidad del servicio (p. 6).

Como conclusión se ha demostrado que existe una correlación positiva alta entre la variable gestión logística y calidad de servicio, con un coeficiente correlacional de Pearson = 0.710 este valor indica una relación significativa y positiva alta entre ambas variables, sugiriendo mejoras en la gestión logística que están estrechamente relacionadas con una mejora en la calidad del servicio proporcionado.

Cacho (2017) realizó su investigación en la en la Universidad César Vallejo, titulada “Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la corporación logística & transporte SAC, cercado de lima, 2017” tiene una metodología "cuasi experimento, explicativo e hipotético deductivo con instrumentos ficha de fallas mecánicas y registros diarios de servicios para la recopilación de datos.

Además, dentro de los resultados de Caucho (2017) se alcanzó a buscar cómo reducir las causas de los problemas a través de la gestión operativa, la capacitación y la coordinación, mejorando así la calidad del servicio en las áreas operativas de la empresa. Por lo tanto, se determinó que habían existido una serie de faltas de coordinación y organización desde el reclutamiento del personal, las cuales eran responsables de la mala calidad del servicio en su área de trabajo (p. 36).

Para las muestras evaluadas durante los periodos de 30 y 30 días, se concluyó que la efectividad promedio del servicio fue de 0,68, la cual es inferior a la efectividad promedio del servicio después de confirmado el servicio que fue de 0,84. Dando una aceptación a la hipótesis alternativa que confirme que existe una relación entre las variables independientes y dependientes.

## **CAPÍTULO II**

### **6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

#### **6.1.- Cooperativa de transporte**

Es una sociedad cooperativa que vincula a personas físicas y jurídicas, titulares de empresas de transporte o profesionales que pueden ejercer la actividad de transporte, teniendo como objetivo la prestación de suministros, servicios y la realización de operaciones que están orientadas a la mejora técnica o económica de la actividad de sus socios (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2023).

Según la Asamblea Nacional de Ecuador (2011) está estipulado que en el Art. 28.-

Cooperativas de servicio son:

Las que están organizadas para satisfacer una variedad de necesidades comunes de sus miembros y comunidades con fuerza laboral de calidad. Por ejemplo, trabajos relacionados, transporte, vendedores autónomos, educación, salud, etc. En una cooperativa empresarial vinculada, los socios son tanto accionistas como empleados, por lo que no existe relación de dependencia. (p.8)

## **6.2.-Área Logística**

La función logística es la parte de la gestión del canal de aprovisionamiento que implementa, planifica, controla la gestión efectiva y eficiente del flujo directo e inverso y el almacenamiento de servicios, información y bienes que se relacionan entre el punto de origen y el de consumo en función a las necesidades del cliente (Council of Supply Chain Management Professionals, 2004).

Por otro lado, Taniguchi et al., (2014) definen la logística urbana como “un proceso de total optimización de las actividades logísticas y de transporte llevadas a cabo por la empresa privada en zonas urbanas, teniendo en cuenta factores como el tráfico, congestión y consumo de energía, en el marco de una economía de mercado”.

## **6.3.-Capacitación**

En el Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador, (2014) está estipulado que en el Art.

3.- Del proceso de formación y capacitación, la capacitación es:

El conjunto de procedimientos y políticas que permite a los servidores públicos potenciar sus capacidades en función del perfil requerido del cargo establecido en función de los objetivos institucionales y gubernamentales. La capacitación se basa en los resultados del subsistema de evaluación del desempeño y llena los vacíos necesarios entre el perfil de desempeño óptimo y el perfil disponible en el servidor.

La definición de capacitación es el proceso destinado a brindar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para el avance de sus responsabilidades actuales y futuras de la empresa. Desde la calidad la capacitación se puede contemplar como una actividad para los empleados sobre el conocimiento y las habilidades que necesitan al controlar el resultado de su trabajo, participar en equipos, resolver problemas y detectarlos (Camisón et al., 2006).

En el Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social de Uruguay, (2006) está estipulado que en artículo 2 la capacitación es:

El conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales tiene como objetivo mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones de los empleados para alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios y para cumplir con calidad las funciones de su puesto de trabajo. Estas acciones están diseñadas para mantener y elevar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, asegurando así un desempeño exitoso y efectivo en sus roles (p. 2).

#### **6.4.- Competencias.**

El concepto de competencia se centra en las expectativas de los empleados en el trabajo. Esto se refiere a la capacidad de transferir y aplicar habilidades y conocimientos a situaciones y situaciones nuevas (Schwartzman, 2000).

Una competencia se puede definir como un conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos que permiten a una persona realizar con éxito una tarea específica en el trabajo (Spencer & Spencer, 1993).

Se puede entender como competencia a la combinación de actitudes y habilidades que poseen los individuos que se puedan desarrollar, mejorar en las situaciones reales de su entorno laboral, dados los requerimientos que desempeñen en la organización.

#### **6.4.1.- Enfoques competenciales.**

No podemos afirmar que las competencias se alcanzan solamente en la educación, al contrario son un contexto del reflejo laboral que mantiene la cultura, códigos y conducta (Cruz, 2002).

Se pueden apreciar tres tipos de enfoques competenciales:

- El saber: conformado por información de instrumentos cognitivos.
- El saber ser: son las actitudes necesarias para desarrollar el correcto desempeño.
- El saber hacer: procedimientos necesarios para realizar una actividad dada.

#### **6.5.- Competitividad**

La competitividad ha convertido la capacitación en una herramienta para mejorar las empresas y tener una cooperación asertiva, mejorar la organización y adaptar la globalización tecnológica a los desafíos que se enfrentan los empleados para ser mayor eficaces y eficientes en los procesos productivos (Martínez, 2009).

#### **6.6.- Capacitación de Competencias.**

La capacitación por competencias se centra en el desarrollo integral del trabajador, no solo en el aprendizaje de habilidades técnicas, sino también en el fomento de actitudes y comportamientos necesarios para un desempeño efectivo (González, 2017).

La capacitación de competencias no recae completamente en la naturaleza del trabajo, sino más bien tiene que ver con el desarrollo, aptitudes y habilidades intelectuales que marquen un distinguido en el área de trabajo, es aquí donde se suele tener una organización por jerarquía en los puestos.

### **6.7.- Calidad de trabajo.**

Las reglas que no tienen un análisis previo no rinden para el trabajo industrializado, más bien, la metodología enfocada en el pensamiento racional es una herramienta que puede mejorar el rendimiento del trabajo enfocada en cada área (Panacho, 2000).

Lo que refiere a la dirección científica del trabajo, que explica la iniciativa del ser humano a seguir un mecanismo en donde se simplifica el trabajo, se realiza con más detalle, originando una racionalización y una estructura en donde exista una organización social apostando por la calidad ante la cantidad.

### **6.8.- Administración del tiempo.**

Pérez, (2016) menciona que “De una forma u otra todos necesitamos organizar nuestras tareas diarias, pero nuestra actitud ante el tiempo en el que deben realizarse dichas tareas suele ser diferente y compleja” (p. 193). Al gestionar el tiempo para realizar tareas se debe conseguir una mayor satisfacción y calidad en la actividad con el tiempo completamente organizado, agregar “herramientas de organización” han demostrado desarrollar hábitos y actitudes que ayudan a brindar la importancia a cierta actividad, agilizando aspectos como la información y satisfacción del usuario.

### **6.9.- Comunicación.**

Es un intercambio de información entre individuos, que significa traducir la información o mensajes, esto representa uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social. La comunicación aparte de ser un mecanismo básico para la socialización está presente una serie de elementos en los cuales está hablar, transmitir información, expresar ideas, opiniones, sentimientos tanto del emisor como del receptor. Por otro lado, para que se logre una comunicación entre dos o más personas se tiene que dar un intercambio mutuo de información (Fedor, 2016).

## **6.10.- Pensamiento analítico.**

El pensamiento analítico describe un proceso profundo y sistemático de investigación y evaluación de diferentes situaciones y problemas, yendo más allá de la mera identificación de problemas y soluciones inmediatas a las causas fundamentales y las interacciones entre los diversos factores involucrados. Este enfoque divide los problemas complejos en partes más manejables y analiza cada componente en detalle para comprender cómo contribuye al panorama general. Además, el pensamiento analítico busca establecer conexiones significativas entre un problema particular y su contexto (Rivera, 2021).

## **6.11.- Calidad.**

La calidad luego de la Segunda Guerra Mundial se impulsó a ser un factor competitivo y no solo enfocarse en la satisfacción de las necesidades al cliente siendo así más que un diseño a estar presente en el servicio del producto al momento de la entrega, por lo cual la calidad no solo se orienta en los departamentos de producción sino que es la responsabilidad de toda la empresa (Quiñones, 2007).

La calidad se refiere a un conjunto de principios y métodos organizados que movilizan a toda una empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente, al menor costo (Quiñones & Vega, 2014). Por lo tanto, la calidad es el elemento clave de la valoración que esta desarrolla sobre el servicio presentado, así como también la conformidad a unas especificaciones y estándares de la empresa.

### **6.11.1.- Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de método y técnicas útiles de forma puntual aleatoria y coyuntural para diversos aspectos del proceso administrativo. “El enfoque técnico de la calidad, representado principalmente a través del control estadístico de procesos (CEP), es un método sistemático y técnico utilizado para asegurar y mejorar la calidad de productos

y procesos. Este enfoque se basa en una colección de métodos específicos que se utilizan de manera puntual e independiente para gestionar y controlar la calidad” (Camisón et al., 2006, p.50).

## **6.12.- Enfoques de la calidad**

### **6.12.1 Enfoque de control de calidad total (C.C.T.)**

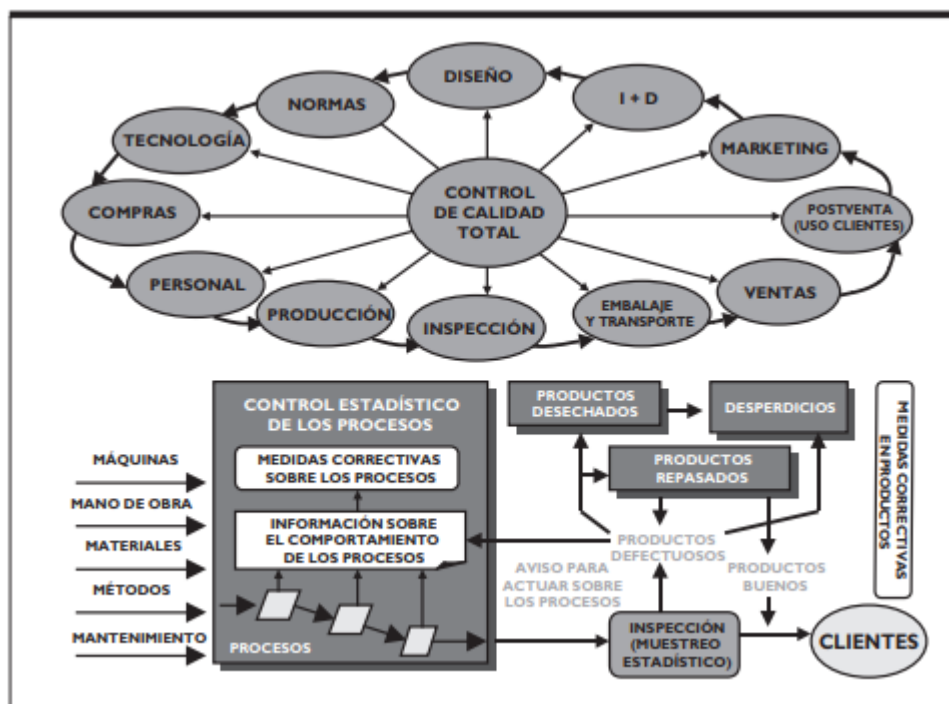
El aseguramiento de la calidad o CCT es un enfoque de Gestión de la Calidad que está centrado en garantizar la fiabilidad es decir la conformidad y la aptitud para el uso adecuado del producto, este establece normas sobre cómo realizar las obligaciones de todos los procesos de la empresa, pero principalmente está enfocado en el área productiva debido a que mide la calidad funcional. En este modelo, los productos nace de las necesidades de los clientes, y el sistema de Gestión de la Calidad es enfocado en garantizar los servicios prestados a los clientes (Camisón et al., 2006)

Las actividades esenciales de este enfoque son las siguientes según Camisón et al., (2006):

- Planificación y organización de acciones sistemáticas que cumplen su función y uso del producto, estas incorporan la calidad desde su inicio (concepción de la idea) y finalizando en las pruebas piloto, además en sus procesos.
- Extensión de las actividades de control organización y planificación de la calidad para los componentes de la cadena de valor y a todos los miembros de la organización, obteniendo así productos conformes con las especificaciones.
- Actividades para el aseguramiento del cliente, este se enfoca que el producto reúna requisitos establecidos de calidad con los niveles de costes.

Figura 1.

Enfoque de aseguramiento CCT



Nota: Control de calidad total tomada de (Camisón et al., 2006).

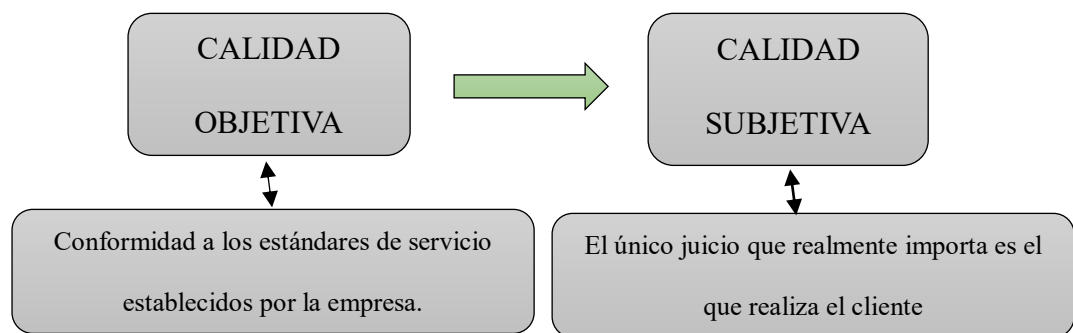
### 6.12.2.- Calidad objetiva versus calidad subjetiva.

La calidad objetiva es aquella que tiene comparación entre un estándar y un desempeño que se enfatizan a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos tecnológicos. Esta definición define la excelencia, la superioridad técnica de las cualidades del proceso o del producto, siendo independiente de la persona que ejecuta la medición o adquiere el producto. Sin embargo, la calidad subjetiva se basa en la percepción y

en los juicios de valor de las personas siendo así medible cualitativamente debido a que estudia la satisfacción del cliente (Camisón et al., 2006, p.148-149).

**Figura 2.**

Calidad objetiva vs calidad subjetiva.



Nota:

Calidad objetiva vs calidad subjetiva tomada de (Pamies, 2004).

### 6.13.- Calidad percibida

La calidad percibida se refiere a la distancia que existe entre la calidad incorporada en el producto al momento de la entrega y la calidad percibida por el cliente luego de la venta se refiere al tiempo durante el uso del producto o el consumo del servicio.

La calidad percibida depende de diferentes factores según Camisón et al., (2006):

- La relación personal que existe entre el usuario y el proveedor del producto.
- La eficacia del servicio postventa.
- La garantía de calidad y la política de reclamaciones.
- El coste global de posesión.

#### **6.14.- Calidad de servicio.**

La calidad del servicio es la medida en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente (Parasuraman et al. 1988). No existe servicio sin calidad, ni calidad sin servicio debido a que son dimensiones que están presentes de manera articulada, para la satisfacción y beneficio de las necesidades humanas (Quiñones, 2007).

A consideración de Mora (2011) "la percepción de la calidad de servicio y los juicios de satisfacción tienen que ver con una evaluación subjetiva que hacen los clientes pueden ser elementos críticos que influyen profundamente en las decisiones y comportamientos del consumidor"(p. 5). Por lo tanto, estos aspectos no solo determinan la preferencia por un producto o servicio, sino que también reflejan la evaluación subjetiva que los consumidores hacen en función de sus expectativas y experiencias. La calidad percibida puede estar relacionada con diversos aspectos, como la funcionalidad del producto, la estética, la durabilidad o el servicio al cliente.

#### **6.15.- Calidad percibida del cliente sobre el servicio**

Zaithaml, (2001) menciona que "la calidad percibida del cliente sobre el servicio es definida como la valoración que este hace de la excelencia y superioridad al servicio" (p.17). Los clientes tienen varias dificultades para calificar la calidad de servicio que la calidad de los productos puesto que la primera incluye valoraciones en el proceso sobre presentación del servicio y de los resultados adquiridos (Parasuraman, et .al 1985).

Debido a lo cual se define la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir es decir sus expectativas, lo que realmente recibe y el desempeño o percepción del resultado del servicio (Barroso, 2000).

La calidad del servicio percibida por el cliente es la forma en que los clientes experimentan y evalúan los servicios prestados por una empresa de acuerdo con sus expectativas. Esta percepción está influenciada por una variedad de factores, incluida la capacidad de resolución de problemas de una empresa, la eficacia del servicio y la competencia de los empleados.

#### **6.16.- Elemento tangible**

Los elementos de valor excepcional, que abarcan diversas áreas como la histórica, artística, científica, estética o simbólica, desempeñan un papel crucial en la preservación y enriquecimiento de las identidades culturales. Estos elementos se encuentran en diferentes ámbitos, incluyendo el antropológico, bibliográfico, museológico, documental, literario, urbano, arqueológico, lingüístico, audiovisual, filmico, plástico, arquitectónico y testimonial. Dada su importancia, requieren un enfoque integral para su conservación, rehabilitación y difusión (Chaparro y Prospectiva, 2018).

#### **6.17.- Fiabilidad**

La Fiabilidad se refiere a cuán reproducibles son las mediciones del constructo, y los efectos aleatorios que pueden causar diferentes mediciones de una medición a otra son fuentes de error de medición. Por tanto, la confiabilidad indica la consistencia de la medición del constructo. En este sentido, es deseable obtener resultados similares (consistentes) cuando el dispositivo de medición se administra repetidamente a un sujeto., pero en diferente contexto bajo las mismas condiciones (Navarro, 2022).

#### **6.18.- Capacidad de respuesta**

La adaptación de la organización frente al cambio ambiental, se anima a los gerentes a asumir un papel activo en la toma de decisiones, desde monitorear e interpretar los cambios

medio ambientales hasta analizar oportunidades y amenazas y desarrollar estrategias para gestionar el cambio, de esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores (Flores, et al., 2018).

### **6.19.- Seguridad**

Es la amabilidad, la cortesía y todo aquel conocimiento de servicio que posee un colaborador; así como, su habilidad para transferir confianza al proporciona documentación confiable para establecer políticas y procedimientos de control interno y su cumplimiento, al mismo tiempo, proporciona información relevante, veraz y comparable. Esto es importante para la seguridad del usuario, ya que les permite tomar decisiones oportunas y objetivas. (Granados y Rendón, 2010).

## **CAPÍTULO III**

### **7.- METODOLOGÍA EMPLEADA**

#### **7.1.- Enfoque Cuantitativo**

El presente estudio tiene como finalidad recolectar datos objetivos para analizar, determinar y medir el grado de la relación que existe entre las variables capacitación por competencias y calidad del servicio de la cooperativa, es decir esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo debido a que los datos recopilados miden cada variable relacionada por consecuente se mide y analiza la correlación de forma numérica utilizando el programa SPSS, para así confirmar o no la hipótesis de la investigación. Bernal (2010) menciona que el método cuantitativo se fundamenta en “la medición de características de los fenómenos sociales, lo cual interpreta un marco conceptual y pertinente al problema analizado, una serie de hipótesis que expresen relación entre las variables forma deductiva. Se tiende a generalizar y normalizar resultados en este método” (p.60).

#### **7.2.- Diseño y alcance de la investigación:**

El diseño de investigación que se planteó en la tesis es descriptiva- correlacional porque su objetivo es describir, identificar y estudiar las relaciones entre la variable dependiente e independiente de la población por esta razón el investigador no controla ni manipula ninguna de las variables, solo las observa y mide. Los estudios descriptivos consisten en especificar características importantes de un individuo, grupo, comunidad, entidad u otro fenómeno que es objeto de análisis. Mientras que los estudios correlacionales miden dos o más variables que pretende ver si se relacionan en los sujetos y después se realiza una correlación. (Hernández et al., 1991).

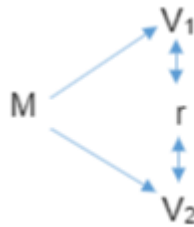
Hernández et al. (1991) describen que “La investigación descriptiva se utiliza comúnmente para la investigación correlacional, que crea una sensación de comprensión y

proporciona información para realizar una investigación explicativa altamente estructurada.”  
(p.69).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema tomada de (Flores, 2018):

**Figura 3.**

Diseño de investigación



Nota: Esquema del diseño de investigación tomada de (Flores, 2018).

**Dónde:**

**M:** Socios de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

**V1:** Capacitación por competencias

**V2:** Calidad del servicio

**r:** Relación entre V1 y V2

### 7.3.- Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicara es no experimental debido a que no se manipulará las variables capacitación por competencias y calidad del servicio en la

Cooperativa Sultana de Cotopaxi. El nivel de estudio que se realizó es de corte transversal, ya que son medidas en una sola ocasión las variables. Kerlinger (1979) definió que “la investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116).

Bernal (2010) describió que las investigaciones transversales son “aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p.118). Malhotra, (2008) menciona que “los estudios transversales implican obtener una sola vez información de cualquier muestra dada de elementos de la población” (p.84).

#### **7.4.- Técnica de investigación**

En el estudio se realizará una encuesta como técnica para medir las variables que serán utilizadas. Casas Anguita et al., (2003) argumentan que la encuesta es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (527). Por lo cual, la encuesta es un método utilizado para analizar y recopilar datos de manera sistemática a través de preguntas abiertas y cerradas, utilizando varios formatos.

Por lo tanto, se utilizó un cuestionario para recopilar información específica de las variables que se pretenden analizar y relacionar. El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta. (Casas Anguita et al., 2003)

En el presente estudio se utilizó un instrumento titulado “Capacitación por Competencias y la Calidad de Servicio” tomado de (Flores, 2018.)

El cuestionario es un instrumento que la primera parte consta de 24 ítems y sirve para medir cuatro dimensiones de la capacitación por competencias dentro de una organización. La escala de este instrumento fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, de los cuales 6 son para la dimensión calidad de trabajo, 6 ítems para la dimensión administración del tiempo, 6 ítems para la dimensión comunicación y 6 ítems para la dimensión pensamiento analítico. La segunda parte de este instrumento tiene 24 ítems que mide las cuatro dimensiones de la calidad de servicio dentro de la empresa. La escala de este instrumento fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, de los cuales 6 ítems son para la dimensión elementos tangibles, 6 ítems para la fiabilidad, 6 ítems para la capacidad de respuesta y 6 ítems de seguridad. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

### **7.5.- Análisis estadísticos e interpretación de datos**

Los datos serán analizados mediante una técnica estadística de elaboración de tablas y gráficos para el estudio significativo a través de una guía del cuestionario siguiendo el lineamiento de los ítems y se examinará mediante el programa de SPSS.

El programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) es un programa capaz de resolver operaciones algebraicas, aritméticas y trigonométricas debido que es un gestor de datos que permite procesar información de forma dinámica y expresarlos de manera personalizada, sencilla y eficaz, así el investigador puede obtener un análisis estadístico completo de los datos. Este programa brinda dos tipos de análisis estadísticos, descriptivos e inferenciales; el descriptivo permite al investigador a observar los tipos de métodos de organización y recolección de la información, mientras que el inferencial estudia las

herramientas y métodos empleados para definir propiedades y características de una población. Por lo tanto los dos tipos de análisis tienen como finalidad un resultado exacto de que tan válido y confiable es su instrumento de valoración dentro del estudio. (Mayorga Ponce et al., 2021)

El análisis descriptivo de las variables se analizara a través de puntajes de mínimos, máximos, medias, varianzas, desviación típica y confiabilidad. Por el contrario para el análisis de la correlación se desarrolló mediante un análisis estadístico en el programa de SPSS, estableciendo así la interpretación de los valores estadístico, estableciendo los niveles de asociación y de la hipótesis.

#### **7.6.- Población**

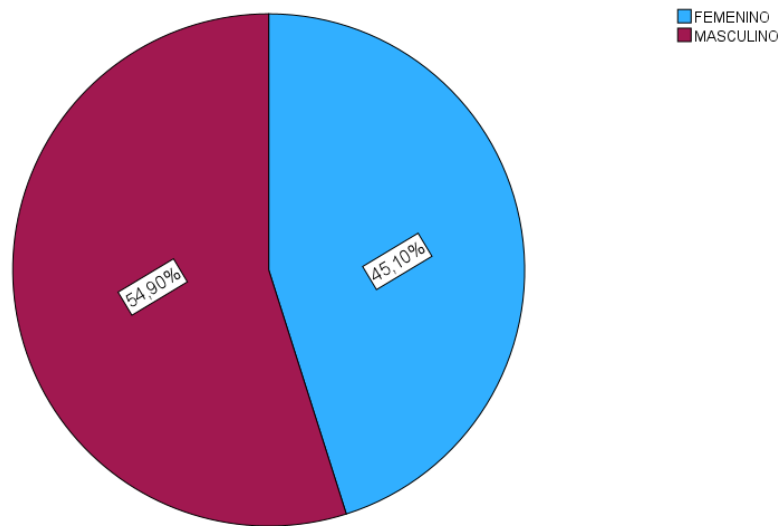
La investigación presente estuvo conformado por 51 socios de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi, la claridad en la delineación de los límites y alcances del objeto de estudio es necesaria para la investigación científica.

Hernández et al, (2014) mencionan que la población es el conjunto total de sujetos que comparten características específicas para un objeto de estudio, esta definición describe el carácter integral de la población, englobando a todos los individuos o elementos dentro de una investigación.

Por otro lado, Cerda, (2021) afirmar que la población no solo debe ser entendida como un conjunto, sino también como una entidad con estructura y características propias que deben ser identificadas o analizadas con precisión. Al relacionar estos criterios se comprende que la población, más allá de ser un conjunto numérico, es una entidad estructurada que requiere de una detallada identificación y descripción para ser investigada adecuadamente.

**Figura 4.**

Género de los participantes



## 7.6 Análisis de Fiabilidad

Para obtener la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach el cual obtuvimos como resultado el valor  $\alpha$  de 0,933 lo que nos indica que tiene un elevado grado de confiabilidad.

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	48

## 8.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS:

### 8.1 Operacionalización.

*Tabla 3*

*Operalización de la variable Capacitación por Competencias.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Calidad de trabajo	* Control de actividades	Del 1 - 6	1= Nunca	Bajo 73 – 93
	* Calidad de trabajo * Cantidad de errores			
Administración del tiempo	*Cantidad de horas trabajadas	Del 7 al 12	2= Casi nunca	Moderado 94 -104
	*Trabajos pendientes		3= A veces	
Comunicación	*Conflictos resueltos	Del 13 al 18	4= Casi siempre	Alto 105 - 120
	*Mejora del clima laboral		5= Siempre	
Pensamiento analítico	*Innovación de procesos *Propuestas de mejora e innovación	Del 19 al 24		

**Tabla 4***Operalización de la variable Calidad del Servicio.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
	* Equipos modernos			
Elementos tangibles	* Instalaciones Interesantes	Del 1 - 6		Malo
	* Materiales llamativos		1= Nunca	70 - 90
Fiabilidad	* Cumplimento de trabajo para los clientes	Del 7 al 12	2= Casi nunca	Bueno 91 -108
	* Realiza su trabajo en menor tiempo		3= A veces	
Capacidad de respuesta	* Se brinda información precisa	Del 13 al 18	4= Casi siempre	Excelente 109 - 120
	* Empleados dispuestos a solventar dudas		5= Siempre	
Seguridad	* Se trasmite seguridad al cliente	Del 19 al 24		
	* Satisfacción del cliente			

## 9. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y SUS DIMENSIONES.

### 9.1 Descripción del nivel para la variable Capacitación por Competencias en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

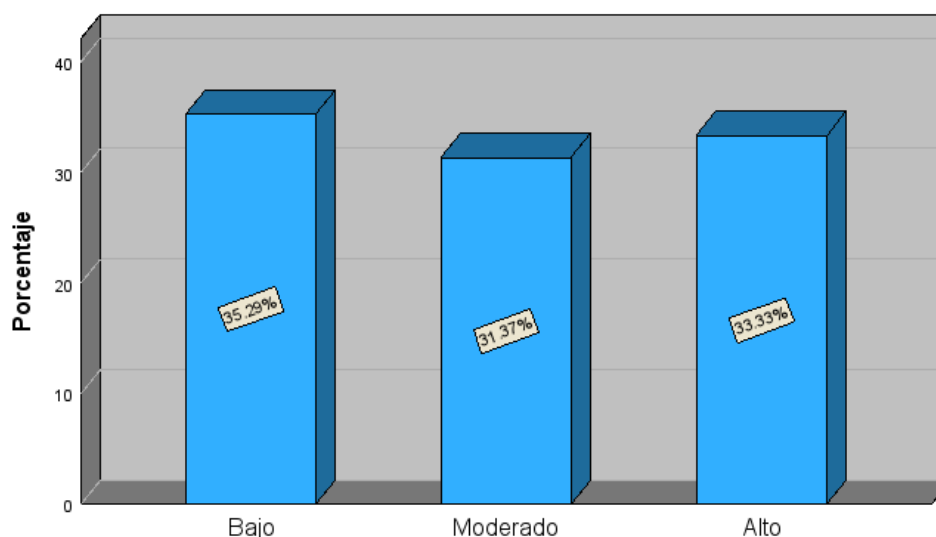
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de capacitación por competencias.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	35.3	35.3	35.3
Moderado	16	31.4	31.4	66.7
Alto	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 5.**

Distribución porcentual según el nivel de capacitación por competencias.



#### **Análisis**

De la tabla 5 y figura 5 podemos observar que en la mayoría de socios el nivel bajo es predominante en la capacitación por competencias con un porcentaje de 35,29%, mientras que el nivel alto tiene un porcentaje de 33,33% y por último el nivel moderado consta con un porcentaje de 31,37%.

## Interpretación

Los resultados muestran que la capacitación por competencias es sumamente baja en la cooperativa de estudio por lo cual se puede concluir un gran parte significativa del personal no tienen las habilidades necesarias para desempeñar las tareas eficientemente, esto puede afectar la calidad en el trabajo, además de generar un mayor riesgo de errores y accidentes laborales. Sin embargo, una proporción considerable de socios y empleados tiene competencias adecuadas o altas, lo que es positivo para la organización.

## 9.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES

### 9.2.1 Descripción de niveles para la dimensión calidad de trabajo en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

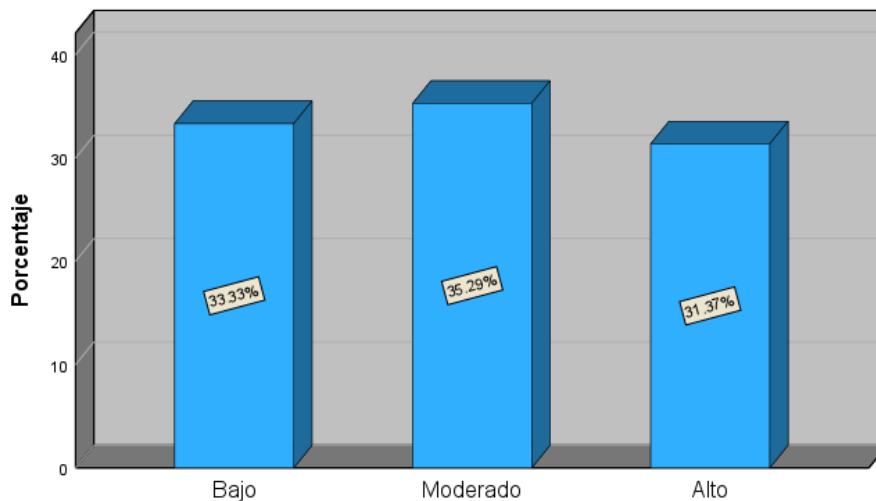
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión calidad de trabajo.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	33.3	33.3	33.3
Moderado	18	35.3	35.3	68.6
Alto	16	31.4	31.4	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 6.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: calidad de trabajo.



### **Análisis**

De la tabla 6 y figura 6 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel moderado es predominante en la dimensión calidad del trabajo de 36.29%, por otro lado el nivel bajo tiene un 33.33% y por último el nivel alto consta con 31.37%.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos de la dimensión de calidad de trabajo en la cooperativa evidencian que el nivel moderado es significativo es decir el personal cumple con los requisitos básicos de calidad pero no necesariamente excede las expectativas. Esta situación indica que hay una base estable de empleados que realiza su trabajo de manera aceptable, aunque no destaca por excelencia, Por otra parte, los niveles bajo y alto están relativamente equilibrados, esto indica que algunos empleados presentan calidad de trabajo baja, lo que puede afectar la percepción del cliente o la productividad mientras que otro grupo de empleados ofrecen una calidad alta, contribuyendo positivamente a los objetivos de la organización.

## 9.2.2 Descripción de niveles para la dimensión administración del tiempo en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

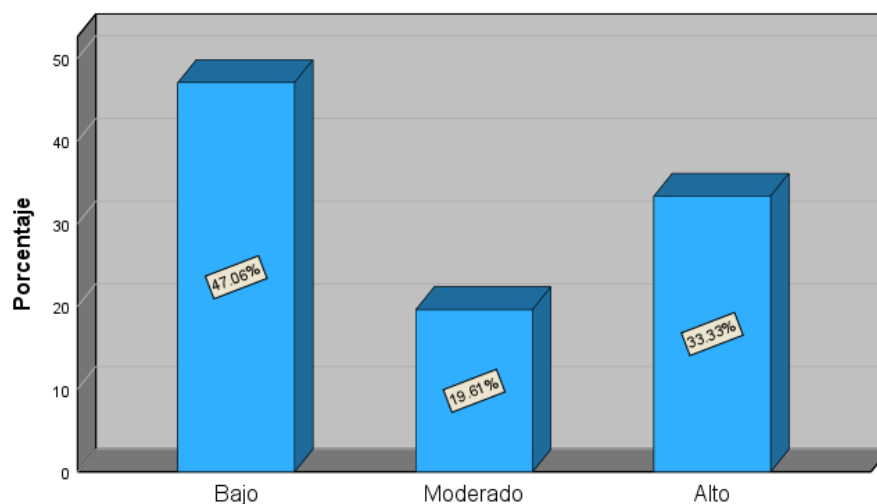
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión administración del tiempo.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	47.1	47.1	47.1
Moderado	10	19.6	19.6	66.7
Alto	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 7,**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: administración del tiempo.



### **Análisis**

De la tabla 7 y figura 7 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel bajo es predominante en la dimensión administración del tiempo de 47.06%, por otro lado el nivel alto tiene un 33.33% y por último el nivel moderado consta con 19.61%.

### **Interpretación**

Los datos evidencian que en la dimensión de administración del tiempo casi la mitad del personal enfrenta desafíos significativos en esta área, esto puede provocar problemas como, la falta de cumplimiento de plazos, la ineficiencia o no compensar las deficiencias afectando la operatividad, causando retrasos o sobrecargas de trabajo. Mientras tanto, los empleados en los niveles malo y moderado pueden tener un buen desempeño pero los problemas en las habilidades de administración del tiempo pueden crear desigualdades en el rendimiento.

### 9.2.3 Descripción de niveles para la dimensión comunicación en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

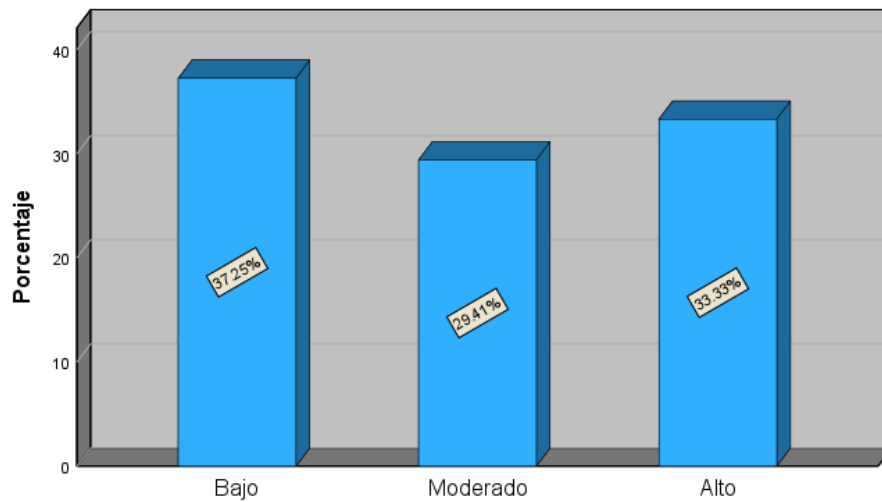
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión comunicación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	37.3	37.3	37.3
Moderado	15	29.4	29.4	66.7
Alto	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 8.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: comunicación.



### **Análisis**

De la tabla 8 y figura 8 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel bajo es predominante en la dimensión comunicación de 37.25%, por otro lado el nivel alto tiene un 33.33% y por último el nivel moderado consta con 29.41%.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos muestran que en esta dimensión los empleados pueden tener problemas de comunicación y estos provocan conflictos, retrasos o una disminución en la moral del equipo. Por otro lado, los empleados en los niveles moderado y alto contribuyen a un ambiente de trabajo cohesionado pero los problemas en las habilidades de comunicación pueden crear obstáculos en la colaboración.

## 9.2.4 Descripción de niveles para la dimensión pensamiento analítico en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

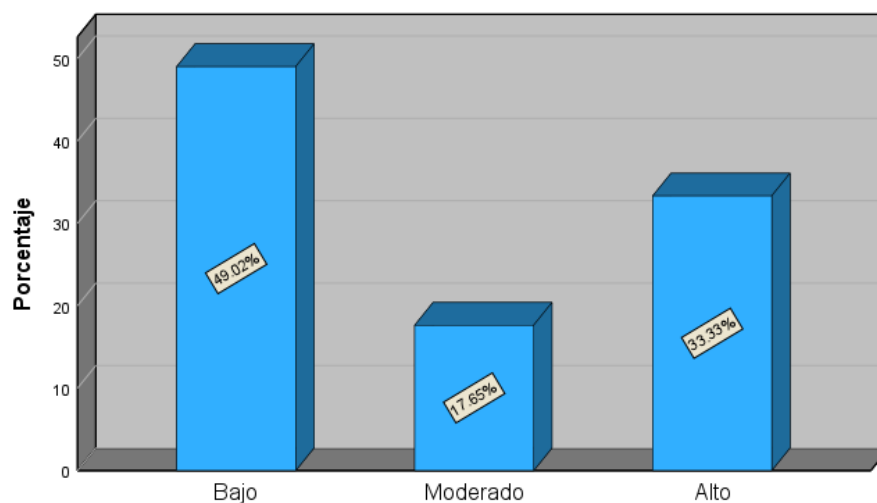
**Tabla 9**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión pensamiento analítico.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	49.0	49.0	49.0
Moderado	9	17.6	17.6	66.7
Alto	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 9.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: pensamiento analítico.



### **Analisis**

De la tabla 9 y figura 9 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel bajo es predominante en la dimensión pensamiento analítico de 49.02%, por otro lado el nivel alto tiene un 33.33% y por último el nivel moderado consta con 17.85%.

## Interpretación

Los datos que se evidencian en esta dimensión pueden tener un impacto negativo significativo en el área logística debido a que la falta de habilidades analíticas puede presentar problemas en la eficiencia en la gestión de trabajo, problemas en la optimización de recursos y una toma de decisiones subóptima. Mientras que los empleados en el nivel alto pueden estar proporcionando un rendimiento superior, pero la falta de habilidades en una parte considerable del equipo puede limitar el impacto positivo en la organización.

## 10. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS DIMENSIONES.

### 10.1 Descripción de niveles para la variable Calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

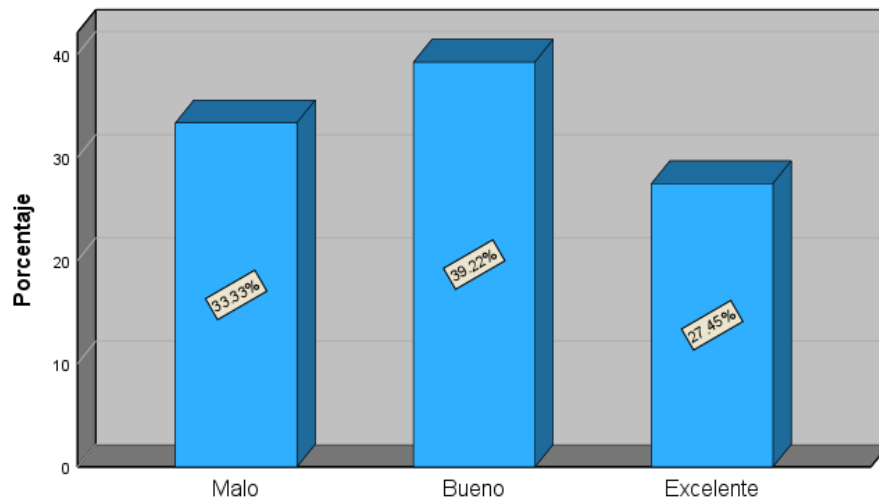
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de calidad del servicio.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	33.3	33.3	33.3
Bueno	20	39.2	39.2	72.5
Excelente	14	27.5	27.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 10.**

Distribución porcentual según el nivel de calidad del servicio.



### **Analisis**

De la tabla 10 y figura 10 podemos observar que en la mayoría de socios el nivel bueno es predominante en la Calidad del servicio con un porcentaje de 39,22%, mientras que el nivel malo tiene un porcentaje de 33.33% y por ultimo el nivel excelente consta con un porcentaje de 27.45%.

### **Interpretación**

Los resultados muestran que en la variable de calidad de servicio es sumamente buena en la cooperativa de estudio por lo cual se concluye que la mayoría del personal está brindando un servicio que cumple con los estándares establecidos, esto es positivo y sugiere que una parte significativa del personal está realizando un esfuerzo adecuado para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. Sin embargo, en el nivel malo es crucial implementar estrategias para elevar la calidad del servicio dentro de la organización.

## 10.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES

### 10.2.1 Descripción de niveles para la dimensión elementos tangibles en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

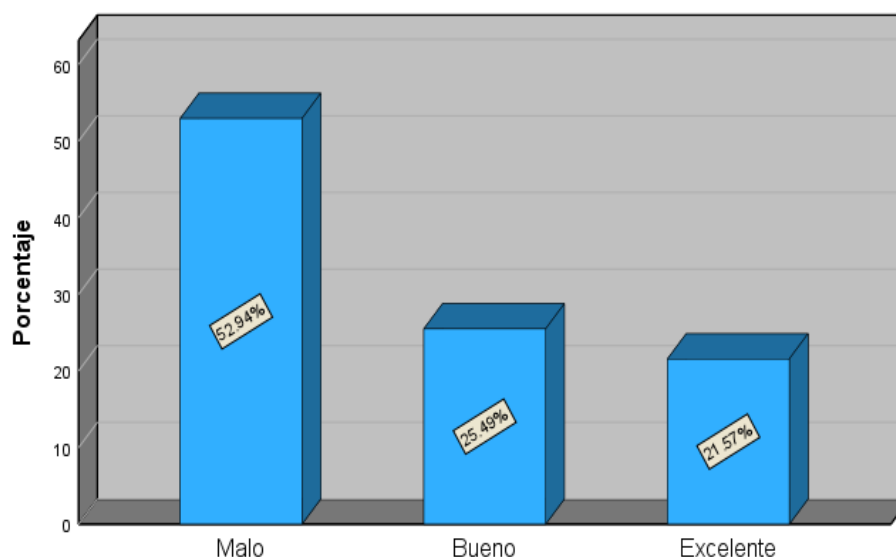
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión elementos tangibles.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	52.9	52.9	52.9
Bueno	13	25.5	25.5	78.4
Excelente	11	21.6	21.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 11.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: elementos tangibles.



### **Análisis**

De la tabla 11 y figura 11 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel malo es predominante en la dimensión elementos tangibles de 52.94%, por otro lado el nivel bueno tiene un 25.49% y por último el nivel excelente consta con 21.57%.

## Interpretación

Los resultados de esta dimensión enfatizan que existe una preocupación significativa con los aspectos tangibles debido a que esto puede afectar negativamente la eficiencia operativa, la percepción de la calidad en el área logística y la satisfacción del cliente. En vista que más de la mitad del personal percibe los elementos tangibles como malos, es importante abordar estos problemas para mejorar la calidad general y la percepción del área logística, teniendo en cuenta todo lo anterior mejorar los elementos tangibles es fundamental elevar las necesidades del cliente, la eficiencia operativa y la percepción de la empresa en el mercado.

### 10.2.2 Descripción de niveles para la dimensión fiabilidad en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

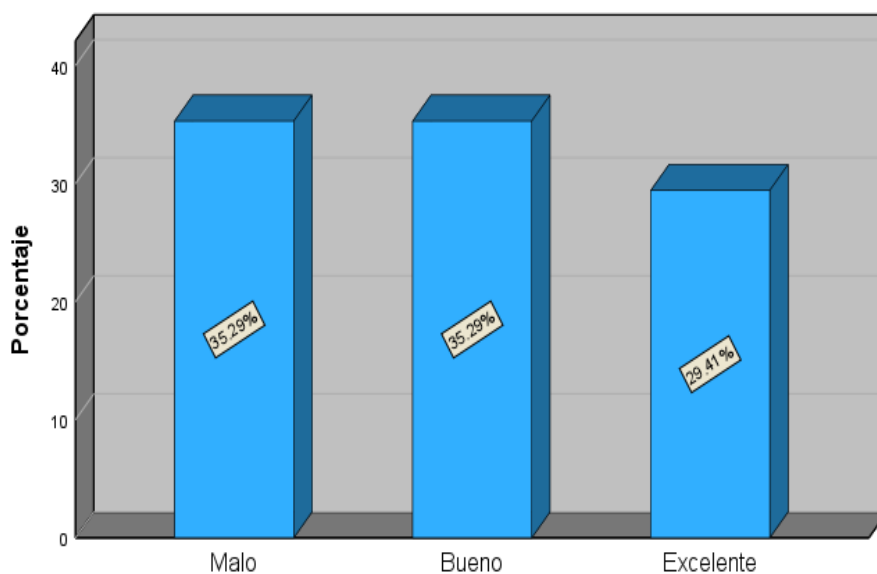
**Tabla 12**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión fiabilidad.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	18	35.3	35.3	35.3
Bueno	18	35.3	35.3	70.6
Excelente	15	29.4	29.4	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 12.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión:fiabilidad.



### **Análisis**

De la tabla 12 y figura 12 podemos observar que en los resultados los socios tienen un porcentaje idéntico en los niveles malo y bueno con un 35.29% en la dimensión fiabilidad y por ultimo el nivel excelente consta con 29.41%.

### **Interpretación**

Los datos obtenidos en esta dimensión deducen que una parte significativa del personal percibe que la fiabilidad en el área logística es insatisfactoria, esto puede desarrollar repercusiones en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la confianza en los procesos logísticos. Mientras que otra parte considera que existen áreas con una fiabilidad aceptable. Sin embargo, la falta de un predominio claro en ninguno de los dos niveles sugiere una percepción mixta sobre la fiabilidad en los procesos.

### 10.2.3 Descripción de niveles para la dimensión capacidad de respuesta en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

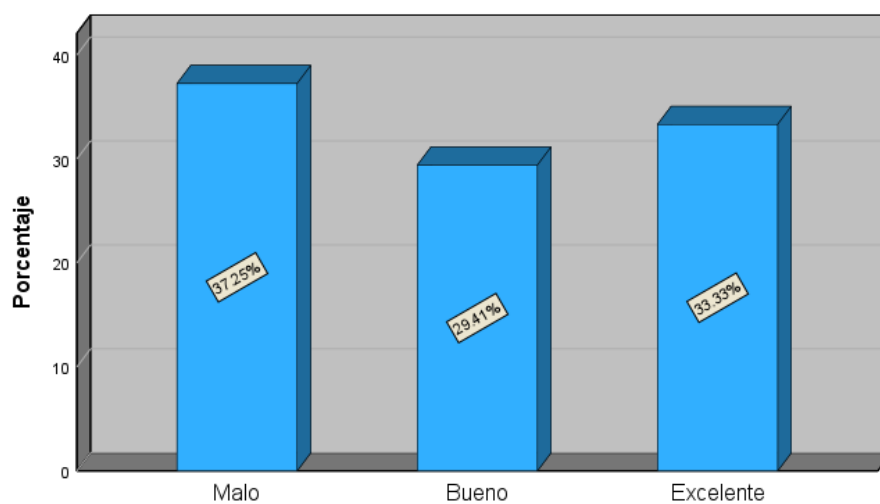
**Tabla 13**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión capacidad de respuesta.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	19	37.3	37.3	37.3
Bueno	15	29.4	29.4	66.7
Excelente	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 13.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión: capacidad de respuesta.



#### **Análisis**

De la tabla 13 y figura 13 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel malo es predominante en la dimensión capacidad de respuesta de 37.25%, por otro lado el nivel excelente tiene un 33.33% y por último el nivel bueno consta con 28.41%.

## Interpretación

Los resultados en esta dimensión evidencian que una parte significativa del personal considera que la capacidad para responder a las necesidades y problemas de la organización es insatisfactoria, esto puede influir en cómo se resuelven los problemáticas de manera rápida y eficaz lo cual puede impactar negativamente en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente. Sin embargo aunque un porcentaje considerable también está en los niveles bueno y excelente, la disparidad en los resultados sugiere que la capacidad de respuesta no es uniforme en toda la organización.

### 10.2.4 Descripción de niveles para la dimensión seguridad en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi.

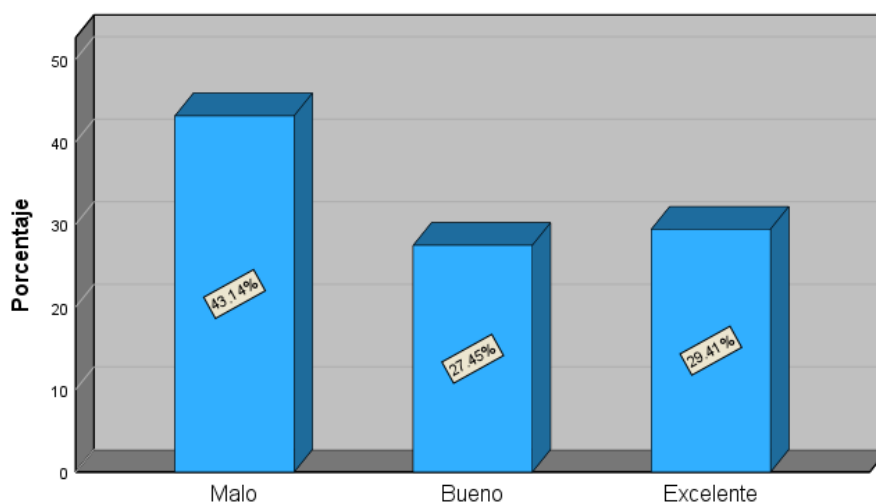
**Tabla 14**

*Distribución de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de la dimensión seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	43.1	43.1	43.1
Bueno	14	27.5	27.5	70.6
Excelente	15	29.4	29.4	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Figura 14.**

Distribución porcentual según el nivel de dimensión:seguridad.



## **Análisis**

De la tabla 14 y figura 14 podemos observar que en la mayoría de los socios el nivel malo es predominante en la dimensión seguridad de 43.14%, por otro lado el nivel excelente tiene un 29.41% y por último el nivel bueno consta con 27.45%.

## **Interpretación**

Los datos obtenidos en esta dimensión muestran que los empleados califican la seguridad como mala, lo que señala que casi la mitad del personal considera que las medidas de seguridad en la organización son insuficientes, esto puede reflejar deficiencias significativas en las políticas de seguridad y procedimientos. Esta percepción puede comprometer al personal y la integridad de los activos de la empresa, lo que a su vez podría afectar la moral y la confianza en la gestión de la misma.

## 11.- Resultado relacional de las variables descriptivas.

### 11.1 Análisis de la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio.

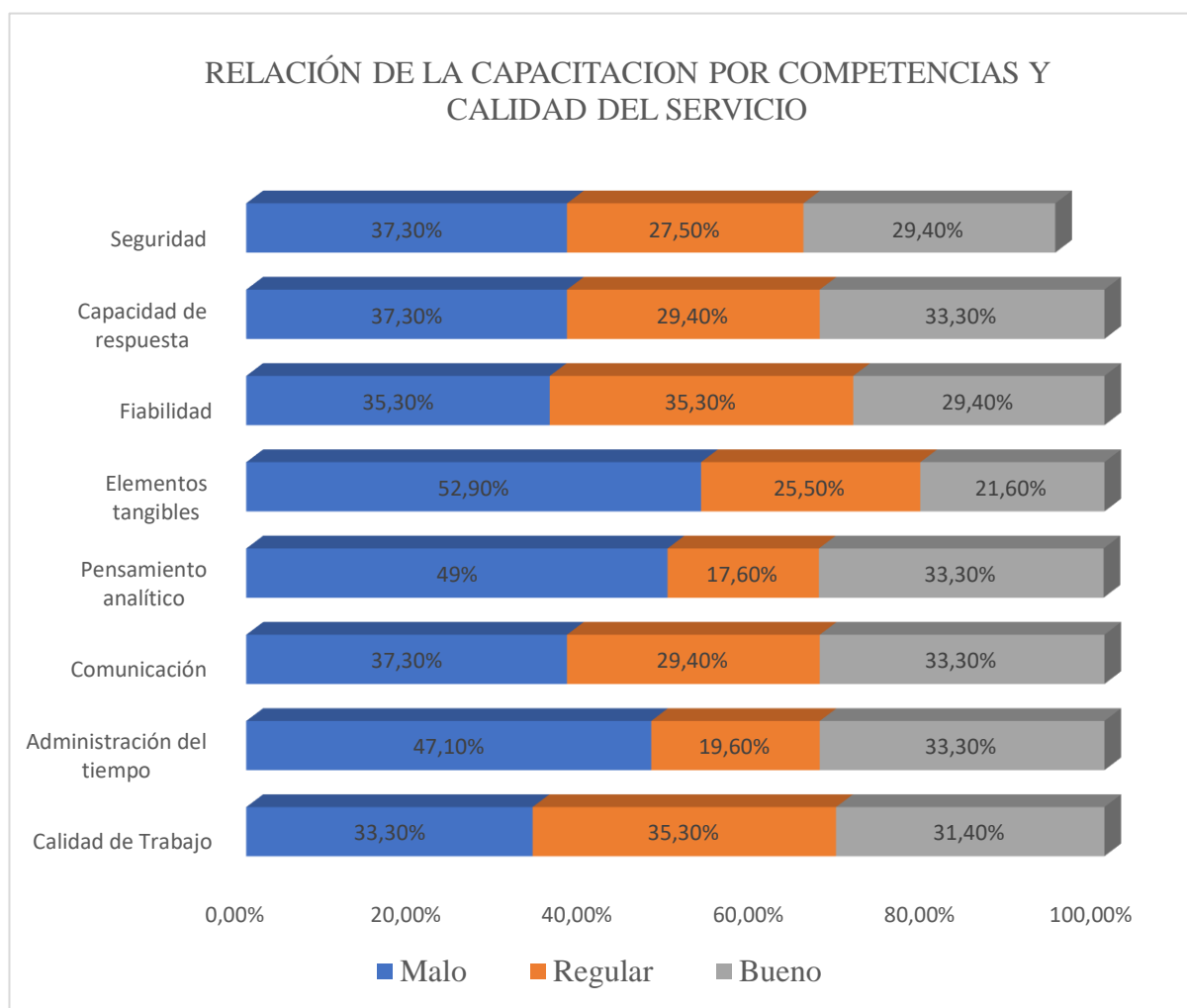
**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de individuos basado en la percepción capacitación por competencias y calidad del servicio*

	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>
Calidad de Trabajo	33.30%	35.30%	31.40%
Administración del tiempo	47.10%	19.60%	33.30%
Comunicación	37.30%	29.40%	33.30%
Pensamiento analítico	49%	17.60%	33.30%
Elementos tangibles	52.90%	25.50%	21.60%
Fiabilidad	35.30%	35.30%	29.40%
Capacidad de respuesta	37.30%	29.40%	33.30%
Seguridad	37.30%	27.50%	29.40%

**Figura 15.**

Distribución porcentual de las dimensiones.



### **Análisis e interpretación de la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio.**

La tabla 15 representa en porcentajes totales las dimensiones de cada variable, en la cual se encuestó a un total de 51 individuos de la cooperativa de transporte, lo cual permite interpretar lo siguiente:

Dimensión Seguridad: El 37,30% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 27,50% y el 29,40% está en el nivel bueno.

Dimensión Capacidad por Respuesta: El 37,30% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular esta en el 29,40% y el 33,30% representa el nivel bueno.

Dimensión Fiabilidad: El 35,30% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 35,30% y el 29,40% representa el nivel bueno.

Dimensión Elementos Tangibles: El 52.90% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 25.50% y el 21,60% representa el nivel bueno.

Dimensión Pensamiento Analítico: El 49% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 17,60% y el 33,30% representa el nivel bueno.

Dimensión Comunicación: El 37,30% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular esta en el 29,40% y el 33,30% representa el nivel bueno.

Dimensión Administración del Tiempo: El 47,10% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 19,60% y el 33,30% representa el nivel bueno.

Dimensión Calidad de Trabajo: El 33,30% de la dimensión representa el nivel malo, el siguiente nivel regular está en el 35,40% y el 31,40% representa el nivel bueno.

De acuerdo a la figura 15 muestra el análisis de las variables de capacidad por competencia y calidad del servicio donde se muestra 8 dimensiones donde se encuentra falencias en las dimensiones de Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles, Comunicación, Administración del Tiempo donde se observa que la mayoría de socios eligieron el nivel Malo en la Cooperativa de Transporte Urbano. Así mismo perciben como nivel regular a la dimensión Calidad de Trabajo y Fiabilidad. Como resultado obtuvimos que si existe una correlación positiva medianamente considerable entra la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la cooperativa de trasportes urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

## 12.- Correlación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio

**Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

**Tabla 16**

*Correlación de las variables dependiente e independiente*

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	.677**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	51	51
VD	Correlación de Pearson	.677**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis e interpretación del grado de relación de la variable dependiente e independiente.**

En la tabla 16 como resultado de la correlación se puede apreciar que existe una correlación directa positiva del 0,677 entre la capacitación por competencia y calidad del servicio. La correlación de Pearson también es conocida como coeficiente de correlación lineal, si el coeficiente de correlación indica 1 se puede interpretar que se tiene una correlación positiva perfecta, es decir cuando una variable aumenta la otra variable también lo hace de manera proporcional.

### **Contraste de la hipótesis.**

En el presente estudio la significancia de  $p=0,001$  muestra que  $p < 0,05$ , lo que permite evidenciar que existe una relación significativa de nivel bilateral, por tal razón la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe relación entre la capacitación por competencias la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de transportes urbano Sultana de Cotopaxi 2024.

### **13. DISCUSIÓN**

Según Orozco (2016) los hallazgos de la investigación demuestran que hay una conexión notable entre el control interno y la calidad del servicio en la Subgerencia de Administración del área logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Además, se encontró una relación significativa de ( $r=0.571$ ;  $p<.05$ ) entre el control interno y la calidad de servicio en dicha subgerencia durante el año 2016 (p. 64). Estos resultados sugieren que un mayor control interno se traduce a una mejora de la calidad de los servicios proporcionados.

Considerando que el modelo de gestión por competencias es un esquema que afecta a todos los procesos de gestión de recursos humanos y afecta a toda la organización, también es importante reconocer que este modelo comienza con el conocimiento de la propia organización, esto se evidencia en Delta Management, donde se parte de un diagnóstico de la organización para identificar si es posible de este modelo de gestión. Los modelos teóricos obedecen a situaciones históricas y pueden ser múltiples visiones y contextos de las experiencias del autor, haciendo hincapié sobre uno u otro modelo o sobre varios (p. 96-105).

Los resultados obtenidos en la investigación con respecto al objetivo general “Analizar la relación existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024 han sido aceptables ya que su coeficiente de correlación de Pearson de 0,677 indica una correlación

directa positiva moderada entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio. Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, en general, a medida que la capacitación por competencia aumenta, también tiende a mejorar la calidad del servicio.

Aunque no se trata de una correlación perfecta (es igual a 1), es lo suficientemente alta como para indicar una relación positiva y significativa entre las dos variables. Una correlación de 0,677 significa que existe una clara tendencia hacia la mejora de la calidad del servicio y el aumento de la formación de habilidades con el tiempo. Sin embargo, es importante señalar que correlación no implica causalidad. En otras palabras, aunque existe una relación positiva, la formación de habilidades no necesariamente conduce directamente a una mejor calidad del servicio. Puede haber otras variables o factores que influyan en esta relación. De hecho, los resultados sugieren que las inversiones en capacitación profesional pueden tener un impacto positivo en la calidad del servicio. Las organizaciones pueden utilizar esta información para justificar y mejorar sus programas de capacitación y garantizar que estos programas se centren en áreas que realmente contribuyen a mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que existen otros factores que pueden influir en la calidad del servicio y que una formación eficaz debe diseñarse adecuadamente para abordar las competencias requeridas.

#### **14.- CONCLUSIONES**

- En conclusión, la capacitación por competencias es la formación de habilidades para mejorar la calidad del servicio. Las cooperativas pueden preparar a los empleados para que se desempeñen bien centrándose en el desarrollo de habilidades específicas, alineando la formación con los objetivos de la organización y fomentando el aprendizaje continuo. Por lo tanto, la calidad del servicio es un factor importante que contribuye a la prosperidad y sostenibilidad a largo plazo de las cooperativas. Entre

otras cosas, afecta la satisfacción del cliente, la imagen corporativa, la fidelidad del cliente y la eficiencia operativa. Para ser competitivo y exitoso a largo plazo, las prioridades deben ser altos estándares de servicio y la mejora continua.

- Analizando las dos variables dependiente e independiente, ambas tienen un nivel significativo medio; sin embargo, la calidad de servicio fue dominante ante la capacitación por competencias. Estos resultados verifican que la cooperativa no se enfoca en desarrollar habilidades y conocimientos específicos para realizar funciones concretas, ayudando a que los empleados puedan enfrentarse a situaciones del trabajo por el contrario los individuos de esta cooperativa se enfocan en la calidad del servicio para asegurar las expectativas y satisfacción de los usuarios, asegurando así la retención del cliente y su reputación.
- Acorde con los resultados obtenidos del objetivo general el cual es “Analizar la relación que existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área logística de la Cooperativa de Transporte Urbano Sultana de Cotopaxi 2024.”, se puede evidenciar una correlación al 0,667 en el coeficiente de Pearson, con el valor  $p = 0.001 < 0.05$  con esto se deduce que existe una relación significativa bilateral en la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área logística de la cooperativa de transportes urbana Sultana de Cotopaxi 2024.
- Para lograr una mejora sostenida tanto en la formación de competencias como en la calidad del servicio requiere un enfoque integral que incluya evaluación continua, desarrollo de programas personalizados, integración de tecnología y fomento de una cultura organizacional que valore la calidad y el aprendizaje continuo. Es importante adoptar un enfoque proactivo. Esto no sólo mejora el desempeño de los empleados, sino que también garantiza una experiencia positiva y consistente para sus clientes.

## **15.- RECOMENDACIONES**

- Es recomendable implementar programas de capacitación continua para mantener al personal actualizado con las mejores prácticas y nuevas tecnologías. Esto puede incluir talleres, seminarios, y cursos en línea.
- Se recomienda alinear los programas de capacitación con los objetivos estratégicos de la organización. Esto asegura que el desarrollo de competencias contribuya directamente al logro de metas en la cooperativa.
- Es recomendable recopilar y analizar los comentarios de los clientes con regularidad. Puede utilizar encuestas, comentarios en las redes sociales y entrevistas para conocer sus experiencias y expectativas.

- Se recomienda implementar un sistema de medición para evaluar la efectividad del programa de capacitación y su impacto en la calidad del servicio.
- Recomendamos a los futuros investigadores utilizar otros métodos y técnicas de campos para medir la capacitación por competencias y la calidad del servicio, además de implementar variables y dimensiones para alcanzar el máximo potencial de su investigación.

## 15.1 Matriz de estrategia basada en las dimensiones de calidad del servicio y capacitación por competencias.

**Tabla 17**

Matriz de estrategias

<b>Pregunta</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha Tentativa</b>
Como se podría aumentar seguridad en el transporte urbano en el horario nocturno.	Contratar personal de seguridad de medio tiempo, que ayude a cubrir las paradas de buses o cubrir las rutas en horarios nocturnos, este personal también podría dar seguridad en oficinas y sucursales de la cooperativa de transporte.	Sueldos de medio tiempo. Personal.	Primer trimestre del 2025.

## 16.- BIBLIOGRAFIA:

- Asamblea Nacional de Ecuador. (2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA*. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Barroso, C. (2000). *Factores organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ambito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad. Proyectos de investigación. Sevilla.*
- Benavente, & Figueroa. (2012). *Medicion del grado de satisfaccion de los clientes bancarios de Puerto Montt basados en la escala Servqual*. Santiago: Repositorio de la Universidad de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición). Pearson Educación.
- Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. Grupo editorial Norma, México.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288?via%3Dihub>
- Cacho Cruz, C. C. (2017). *Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la corporación logística & transporte SAC, cercado de lima, 2017. Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12299>
- Cerda, H. (2021). *Los elementos de investigación. Magisterio*.
- Chaparro, M. C. (2018). *Patrimonio cultural tangible Retos y estrategias de gestión*.  
<https://www.ub.edu/cultural/wp-content/uploads/2018/03/Chaparro-Camila.-Patrimonio-cultural-tangible.pdf>

Chica García, J. F. (2019). *Metodología de análisis y mejoramiento de la logística y productividad en la industria de la construcción mediante el uso de drones*. Repositorio.uc.cl.

<https://repositorio.uc.cl/handle/11534/65165>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cruz Ruiz, Norma. (2002). “Análisis ocupacional: de un enfoque tradicional a un enfoque por competencias”, en: *Revista de Servicio Civil, No.13, San José, Costa Rica*, junio 2002. pp. 88-89.

Council of Supply Chain Management Professionals. (2004). SCMP Supply Chain Management Definitions.

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). *Cooperativa de transporte*.

[https://dpej.rae.es/lema/cooperativa-de-](https://dpej.rae.es/lema/cooperativa-de-transporte#:~:text=Sociedad%20cooperativa%20que%20asocia%20a,y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20actividad)

[transporte#:~:text=Sociedad%20cooperativa%20que%20asocia%20a,y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20actividad](https://dpej.rae.es/lema/cooperativa-de-transporte#:~:text=Sociedad%20cooperativa%20que%20asocia%20a,y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20actividad)

El Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador. (2014, July 24). *NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACION Y CAPACITACION*.

[https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_pan\\_4\\_SERCOP\\_1.1.1\\_norm\\_for\\_capa.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_pan_4_SERCOP_1.1.1_norm_for_capa.pdf)

[f](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_pan_4_SERCOP_1.1.1_norm_for_capa.pdf)

Fedor, J. (2016). *La comunicación*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002%20.%20DB%20Redalyc>

Flores, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción*.

*Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77.

Gonzales, J. R. (2015). *Medir la Capacidad de respuesta*.

- González, M. (2017). Capacitación por competencias y desempeño laboral: Un enfoque integral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 101-109.
- Granados, V., & Rendón, M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 5(9), 76-84.
- Green, F. (2006). *Demanding work: The paradox of job quality in the affluent economy*. Princeton University Press.
- Gurméndez, C. (1971). *El tiempo y la dialéctica*. Editores Siglo 21 de España S.A.,
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento* (1. edición). Interamericana.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Mariño Villafuerte, T. J. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28316>
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias principios y metodos* (1. edición).
- MayorgaPonce, R. B., Hernández, A. M., Hernández-Rubio, J., Roldan-Carpio, A., & Reyes-Torres, S. B. (2021). *Programa SPSS*. Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo.

MayorgaPonce, R. B., Hernández , A. M., Hernández-Rubio , J., Roldan-Carpio , A., & Reyes

Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*.

[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/mertens.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Uruguay. (2006, January 12). *REGLAMENTO PARA LA*

*PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DEL TRABAJO DE LA*

*CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS, EN LAS ENTIDADES*

*LABORALES* . RESOLUCIÓN No. 29/06 . [https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-](https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/01/resolucion-no-29-2006-plan-org-ejec-control-y-desa-capacitacion.pdf)

[content/uploads/2013/01/resolucion-no-29-2006-plan-org-ejec-control-y-desa-](https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/01/resolucion-no-29-2006-plan-org-ejec-control-y-desa-capacitacion.pdf)

[capacitacion.pdf](https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/01/resolucion-no-29-2006-plan-org-ejec-control-y-desa-capacitacion.pdf)

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark - Revista*

*Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un*

*instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Disponible en:

<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Orozco Carlos, L. A. (2018). Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de

Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

*Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14842>

Pamies, D. S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. In *Google Books*. ESIC

Editorial.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and its

Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4),

Penacho, J.L. (2000). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del

trabajo. *Fórum Calidad*, 116, pp. 59-64.

- Pérez Calvay , A., & Fernández Vallejos, V. G. (2023). Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en una empresa embotelladora: caso de estudio. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología E Innovación*, 10(1), 116–132. <https://doi.org/10.26495/icti.v10i1.2402>
- Pérez Ibarra, A. de J. (2016). La administración del tiempo: una prioridad en la vida. *Revista de La Universidad de La Salle*, 2016(69), 193–205.  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2016/iss69/12/>
- Quiñones, M. E. V. (2007). Calidad y servicio. Concepto y herramientas. In *Google Books*. Universidad de La Sabana.
- Quiñones, M. E., Vargas, & Vega, L., Aldana de. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. In *Google Books*. Universidad de la Sabana.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.7 en línea]. <https://dle.rae.es> [05/05/2024].
- Rincón López, D. (2016). *De la teoría a la realidad: adaptación de los modelos de gestión de rrhh por competencias desde la visión de consultoras expertas*.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1054\\_RinconLopezD.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1054_RinconLopezD.pdf)
- Rivera, A. (2021). *Pensamiento analítico*. <https://www.alejandrорiveraprato.com/wp-content/uploads/2021/07/PensamientoAnaliticoFS2404.pdf>
- Riveros Silva, P. E. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio: sea el líder en mercados altamente competidos (3a ed). Ecoe Ediciones.
- Rodriguez Fuentes, J. R. (2020). Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial del Santa, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74111>
- Route, S. (2023). *Calidad Logística: Importancia e Indicadores*. Simpliroute.  
<https://simpliroute.com/es/blog/calidad-logistica>

Schwartzman Kaplan, R. (2000). Capacitación Basada en Normas de competencia laboral. Una alternativa para el nuevo milenio en cuestión de capacitación. *Revista Del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 4(14), 87–93.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34201411>

Sotomayor, R (2021). *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/593>

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Taniguchi, E., Fwa, T. F., & Thompson, R. G. (2014). *Urban Transportation and Logistics*. Google Books.

Torres Castañeda, M. C., & Torres Orjuela, C. C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratories de Colombia*.

Repository.javeriana.edu.co. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9052>

Torres, S. B. (2021). *Programa SPSS*. Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo.

Zeithaml, V y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill.