



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI DEL  
CANTÓN LA MANÁ.**

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

### **AUTORES:**

Cevallos Cornejo Sindy Nicole

Moreno Monsalve Robert Patricio

### **DOCENTE:**

Ing. Luis Daniel Nauta Padilla, MBA

**LA MANÁ-ECUADOR**

Marzo - 2026

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

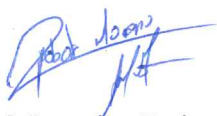
Cevallos Cornejo Sindy Nicol con cédula de ciudadanía No. 0942585803, Moreno Monsalve Robert Patricio con cédula de ciudadanía No. 1208181980 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI DEL CANTÓN LA MANÁ”**, siendo el Ing. Luis Daniel Nauta Padilla, MBA, Tutor del presente trabajo; y, eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

La Maná, marzo del 2026



Cevallos Cornejo Sindy Nicole  
C.C: 0942585803



Moreno Monsalve Robert Patricio  
C.C: 1208181980

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

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

**“ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI DEL CANTÓN LA MANÁ”**, de Cevallos Cornejo Sindy Nicole y Moreno Monsalve Robert Patricio, 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.

La Maná, marzo del 2026



Ing. Nauta Padilla Luis Daniel, MBA  
C.C. 0503481236  
**TUTOR**

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad del Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, carrera de Administración de Empresas; por cuanto, la y el postulantes: Cevallos Cornejo Sindy Nicole y Moreno Monsalve Robert Patricio con el título de Proyecto de Investigación: **“ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI DEL CANTÓN LA MANÁ”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del proyecto.

La Maná, marzo del 2026

Para constancia firman:



Ing. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio, MBA  
C.C:1712317195  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Dra. Albarasin Reinoso Marilin Vanessa, PhD  
C.C:1719715375  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Ing. Reyes Cevallos Patricio David, MBA  
C.C:0502414964  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por darnos la fortaleza para culminar este proceso académico. A nuestros padres por su apoyo constante. A nuestro docente tutor, Ing. Luis Daniel Nauta Padilla, MBA, por su orientación y guía. A los docentes, por su orientación académica y compromiso con nuestro aprendizaje, a la vez, a la Ing. Leila Paola Montiel por permitirme trabajar y estudiar. También a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi por la colaboración brindada para el desarrollo de la investigación.*

**Sindy y Robert**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por brindarme fortaleza y constancia en cada etapa de este proceso. A mi padre especialmente, por su amor incondicional y apoyo permanente. A mis hermanos y mi madre por motivarme en cada etapa de mi formación como profesional.*

**Sindy**

*Principalmente a Dios, por iluminar mi camino y permitirme alcanzar esta meta. A mi familia, por creer en mí, de manera especial a mi madre, por apoyarme en cada desafío. A mi abuelita que desde el cielo me cuida y me dio la fortaleza para cumplir con esta meta.*

**Robert**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## EXTENSIÓN LA MANÁ

### TITULO: ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI DEL CANTÓN LA MANÁ.

**Autores:**

Cevallos Cornejo Sindy Nicole  
Moreno Monsalve Robert Patricio

#### RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue proponer estrategias para la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná, cuya finalidad es mejorar la eficiencia operativa, la competitividad institucional y la satisfacción de los usuarios. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, empleando métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron un análisis integral de la realidad institucional. Las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron entrevistas dirigidas a los directivos, observación directa de los procesos operativos y encuestas estructuradas con escala de Likert. El instrumento de encuesta estuvo conformado por 30 ítems distribuidos en dimensiones relacionadas con la atención al cliente, cumplimiento de horarios, capacitación del personal y gestión administrativa. La población de estudio estuvo integrada por socios, empleados y usuarios de la cooperativa. El instrumento fue validado mediante juicio de tres expertos en gestión empresarial y metodología de investigación, garantizando confiabilidad y pertinencia. Los resultados evidenciaron debilidades significativas en la capacitación continua del personal, la estandarización de procesos internos, la gestión de reclamos, la puntualidad en el servicio y la aplicación de mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario. De la misma manera, se identificó la necesidad de fortalecer la cultura organizacional orientada a la calidad y la mejora continua. Mediante estos hallazgos, se diseñaron estrategias orientadas a la capacitación continua, la mejora de los procesos administrativos y operativos, la seguridad y la evaluación permanente de la satisfacción del usuario. Se concluye que la implementación de estrategias de gestión de calidad contribuye significativamente a fortalecer la competitividad institucional.

**Palabras clave:** Administración, Gestión, Gestión de calidad, Cooperativa de Transporte.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## LA MANÁ EXTENSION

**TITLE: STRATEGIES FOR SERVICE QUALITY MANAGEMENT AT THE MACUCHI INTERPROVINCIAL PASSENGER TRANSPORT COOPERATIVE IN LA MANÁ CANTON.**

**Authors:**

Cevallos Cornejo Sindy Nicole  
Moreno Monsalve Robert Patricio

### ABSTRACT

The primary objective of this research was to propose strategies for service quality management at the Macuchi Interprovincial Passenger Transport Cooperative in La Maná Canton, to enhance operational efficiency, institutional competitiveness, and user satisfaction. The study employed a mixed-methods approach, combining both qualitative and quantitative methods to enable a comprehensive analysis of the institutional reality. The data collection techniques included interviews with managers, direct observation of operational processes, and structured surveys using a Likert scale. The survey instrument consisted of 30 items distributed across dimensions related to customer service, schedule compliance, staff training, and administrative management. The study population was composed of members, employees, and users of the cooperative. The instrument was validated through expert judgment by three specialists in business management and research methodology, ensuring its reliability and relevance. The results revealed significant weaknesses in continuous staff training, the standardization of internal processes, complaint management, punctuality in service delivery, and the implementation of mechanisms to assess user satisfaction. Likewise, the findings highlighted the need to strengthen an organizational culture oriented toward quality and continuous improvement. Based on these results, strategies were designed to focus on continuous training, improving administrative and operational processes, enhancing safety, and evaluating user satisfaction. It is concluded that the implementation of quality management strategies significantly contributes to strengthening institutional competitiveness and improving.

**Keywords:** Administration, Management, Quality management, Transport cooperative.

## ÍNDICE GENERAL

	Págs.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS.....	4
4.1. Beneficiarios directos.....	4
4.2. Beneficiarios Indirectos .....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Formulación del problema .....	6
6. OBJETIVOS .....	6
6.1. Objetivo General .....	6
6.2. Objetivos específicos .....	6
7.ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS..	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICO TECNICA .....	8
8.1. Antecedentes Investigativos.....	8
8.2. Categorías Fundamentales .....	9
8.3. Marco Téorico.....	9
8.3.1. La Administración.....	9
8.3.2. Gestión.....	12
8.3.3. Gestión administrativa .....	12
8.3.4. Necesidades de la empresa.....	13
8.3.5. Calidad.....	15

8.3.7. Calidad de Servicio .....	16
8.3.8. Modelo SERVQUAL en la calidad del servicio .....	18
8.3.9. Dimensiones del Modelo SERVQUAL .....	20
8.3.10. Cooperativas.....	21
8.4. Fundamentación Legal de la Cooperativa.....	21
8.4.1. Constitución de la República Del Ecuador .....	22
8.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .....	22
8.4.3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	23
9. PREGUNTAS CIENTIFICAS .....	25
10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	26
10.1. Enfoque de la investigación .....	26
10.2. Métodos de Investigación .....	26
10.2.1. Método Inductivo .....	26
10.2.3. Método Estadístico.....	26
10.3. Tipo de Investigación.....	27
10.3.1. Investigación de campo.....	27
10.3.2. Investigación Descriptiva.....	27
10.4. Técnicas de investigación .....	27
10.4.1. Entrevista.....	27
10.4.2. Encuesta.....	27
10.4.3. Observación.....	28
10.5. Instrumentos de Investigación .....	28
10.5.1. Cuestionario.....	28
10.6. Validación del Instrumento .....	28
10.7. Población y muestra .....	29
10.7.1. Población.....	29
10.7.2. Muestra.....	29
10.8. Métodos de análisis y procesamiento de datos .....	30
11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	31
11.1. Resultados de la Observación .....	31
11.1.1. Análisis de la Observación.....	32
11.2. Resultados de la entrevista al presidente de la Cooperativa Macuchi. ....	33
11.2.1. Análisis de la entrevista al presidente .....	34

11.3. Resultados de la entrevista al Gerente de la Cooperativa Macuchi. ....	35
11.3.1. Análisis de la entrevista aplicada al gerente .....	36
11.4. Resultados de la encuesta a los Socios de la Cooperativa Macuchi. ....	37
11.5. Resultados de la encuesta a los Empleados de la Cooperativa Macuchi. ....	47
11.6. Resultados de la encuesta a los Usuarios de la Cooperativa Macuchi. ....	57
11.8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	67
ÍNDICE DE LA PROPUESTA.....	68
11.9. PROPUESTA.....	69
11.9.1. Título.....	69
11.9.2. Datos Informativos.....	69
11.9.3. Introducción .....	70
11.9.5. Justificación .....	70
11.9.6. Objetivos .....	71
11.9.6.1. Objetivo General .....	71
11.9.6.2. Objetivos específicos .....	71
11.9.7. Análisis de Factibilidad de la propuesta .....	72
11.9.7.1. Factibilidad económica .....	72
11.9.7.2. Factibilidad Social.....	72
11.9.7.3. Factibilidad organizacional .....	72
11.9.7.4. Factibilidad Técnica .....	73
11.9.7.5. Factibilidad Legal .....	73
11.9.8. Diagnostico situacional .....	73
11.9.9. Matriz FODA Cruzada (DAFO) .....	75
11.10. Desarrollo de las estrategias.....	77
11.10.5. Estrategia 1.....	77
11.10.6. Estrategia 2.....	80
11.10.7. Estrategia 3.....	83
11.11. Viabilidad general de la propuesta.....	86
11.12. Presupuesto para la implantación de estrategias .....	86
11.13. Financiamiento.....	87
11.14. Cronograma general de ejecución de la propuesta.....	87
12. IMPACTOS .....	88
12.9. Impacto técnico .....	88

12.10. Impacto social .....	88
12.11. Impacto económico .....	88
14.5. Impacto ambiental.....	89
13. VALORACIÓN ECONÓMICA PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA DEL PROYECTO .....	90
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
14.9. Conclusiones .....	91
14.10. Recomendaciones.....	92
15. BIBLIOGRAFÍA .....	93
16.ANEXOS... ..	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº.	Págs.
1. Beneficiarios Directos .....	4
2. Actividades en relación a los objetivos específicos.....	7
3. Población de estudio.....	29
4. Entrevista al presidente.....	33
5. Entrevista dirigida al Gerente .....	35
6. Políticas de mejora Continua.....	37
7.Capacitación de socios para calidad del servicio.....	38
8. Planificación eficiente de actividades operativas .....	39
9. Evaluación de gestión para mejoras de oportunidades .....	40
10. Decisiones estratégicas oportunamente implementadas.....	41
11. Trato de socios cordial hacia el personal.....	42
12. Cumplimiento de estándares operativos establecidos .....	43
13. Acciones de seguridad para usuarios.....	44
14. Calidad de servicios y fidelidad de los usuarios.....	45
15. Seguimiento a quejas y sugerencias de usuarios .....	46
16. Políticas que garantizan la calidad de servicio .....	47
17. Capacitaciones de atención al cliente .....	48
18. Procesos operativos eficientes .....	49
19. Evaluaciones para la calidad del servicio .....	50
20. Aplicación de mejoras en base a resultados .....	51
21. Trato adecuado a los usuarios.....	52
22. Cumplimiento con horarios y rutas .....	53
23. Medidas de seguridad durante el servicio .....	54
24. Satisfacción de clientes con los servicios .....	55
25. Reclamos atendidos oportunamente .....	56
26. Organiza de servicios.....	57
27. Organiza de servicios.....	57
28. Nivel de capacitación del personal.....	58
29. Controles para la calidad del servicio.....	59
30. Mejoras en atención y funcionamiento.....	60
31. Compromiso de un servicio de calidad .....	61

32. Atención orientada a las necesidades de usuarios .....	62
33. Calidad del servicio brindado .....	63
34. Cumplimiento de condiciones para la seguridad.....	64
35. La atención cumple sus expectativas.....	65
36. Atención adecuada a reclamos y sugerencias.....	66
37. Datos Informativos .....	69
38. Matriz FODA.....	74
39. Matriz Integrada de Estrategias .....	75
40. Resumen de presupuesto por estrategia.....	86
41. Cronograma de ejecución de la propuesta.....	87
42. Presupuesto para la elaboración del proyecto de investigación .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Nº.	Págs.
1. Categorías fundamentales.....	9
2. Perspectivas básicas de la calidad .....	17
3. Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	19
4. Políticas de Mejora Continua .....	37
5. Capacitación de socios para calidad del servicio.....	38
6. Planificación eficiente de actividades operativas .....	39
7. Evaluación de gestión para mejoras de oportunidades.....	40
8. Decisiones estratégicas oportunamente implementadas.....	41
9. Trato de socios cordial hacia el personal.....	42
10. Cumplimiento de estándares operativos establecidos .....	43
11. Acciones de seguridad para usuarios.....	44
12. Calidad de servicios y fidelidad de los usuarios.....	45
13. Seguimiento a quejas y sugerencias de usuarios .....	46
14. Políticas que garantizan la calidad de servicio .....	47
15. Capacitaciones de atención al cliente .....	48
16. Procesos operativos eficientes .....	49
17. Evaluaciones para la calidad del servicio .....	50
18. Aplicación de mejoras en base a resultados .....	51
19. Trato adecuado a los usuarios.....	52
20. Cumplimientos con horarios y rutas.....	53
21. Medidas de seguridad durante el servicio .....	54
22. Satisfacción de clientes con los servicios .....	55
23. Reclamos atendidos oportunamente .....	56
24. Nivel de capacitación del personal.....	58
25. Controles para la calidad del servicio.....	59
F26. Mejoras en atención y funcionamiento .....	60
27. Compromiso de un servicio de calidad .....	61
28. Atención orientada a las necesidades de usuarios .....	62
29. Calidad del servicio brindado .....	63
30. Cumplimiento de condiciones para la seguridad.....	64
31. La atención cumple sus expectativas.....	65

32. Atención adecuada a reclamos y sugerencias.....	66
34. Prototipo 1: Modelo Taller de Capacitación en Atención al Usuario.....	79
35. Manual de Procesos Operativos .....	82
36. Prototipo de encuestas de satisfacción.....	85

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Estrategias para La Gestión de Calidad del servicio de La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del Cantón La Maná.

**Fecha de inicio:** 07/10/2025

**Fecha de finalización:** 27/02/2026

**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná -provincia Cotopaxi

**Facultad:** Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera:** Administración de Empresas

**Proyecto Vinculado:** La vulnerabilidad y el bienestar financiero de los actores de la economía popular y solidaria en el cantón La Mana

**Coordinador:** Ing. Nauta Padilla Luis Daniel, MBA

**Investigadores:** Sr. Moreno Monsalve Robert Patricio

Srta. Cevallos Cornejo Sindy Nicole

**Área de Conocimiento:** Códigos de la UNESCO (Área, sub-área y disciplina)

041 negocios y Administración

0413 gestión y administración

0414 marketing y Publicidad

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub líneas de investigación:** Estrategias administrativas, productividad , emprendimiento.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La gestión de calidad del servicio se ha convertido en un aspecto fundamental dentro de las empresas de transporte, debido a que influyen directamente en la satisfacción del usuario y en la imagen institucional. En este sentido, no solo se evalúa la eficiencia del servicio prestado, sino también factores como la atención al cliente, la puntualidad y la seguridad, los cuales determinan la percepción del usuario. Por ello, implementar estrategias orientadas a mejorar estos aspectos permite fortalecer la competitividad y sostenibilidad de la organización en el mercado.

En el transporte interprovincial la gestión de calidad se presenta como un desafío constante para este tipo de empresas, esto se da principalmente al crecimiento de la demanda, la competencia y las expectativas cada más exigentes por parte de los usuarios. Una gestión de calidad adecuada permite identificar las falencias en el servicio, optimizar los procesos internos y externos, además de garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios, ya que de ellos depende que una cooperativa de transporte se mantenga competitiva.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, cumple un rol importante en la movilidad de los habitantes del cantón La Maná y demás zonas a las cuales cubre su ruta. Sin embargo, como toda organización presenta inconvenientes con respecto a la gestión de calidad, los procesos de atención al usuario y por ende en la percepción del usuario frente a los servicios brindados. En esta Institución, se identifica ciertas limitaciones en la gestión de calidad, tales como deficiencias en la atención al cliente, ausencia de estandarización en los y faltas de mecanismos de evaluación de satisfacción del usuario, estas situaciones afectan la percepción del servicio y la imagen institucional de la cooperativa.

Ante esta realidad, nace la necesidad de diseñar e implementar estrategias orientadas a fortalecer la gestión de la calidad del servicio, que permitan mejorar los procesos internos, elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y contribuir al fortalecimiento institucional de la cooperativa. La aplicación de estrategias de calidad facilitará una atención más eficiente, enfocada a cumplir con las expectativas de los pasajeros para mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la mejora del servicio de transporte interprovincial.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad analizar y mejorar la gestión de calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, ubicada en el cantón La Maná. Este estudio parte del reconocimiento de que la calidad en la atención al usuario es un elemento clave para el desarrollo competitivo y la permanencia de las organizaciones dedicadas al transporte, ya que influye directamente en la percepción y preferencia de los usuarios.

Desde el punto de vista práctico, el trabajo permitió examinar el funcionamiento interno de la cooperativa, identificando falencias tanto en los procesos como en la atención al cliente. A partir de este diagnóstico, se plantean estrategias orientadas a optimizar aspectos como la eficiencia del servicio, la seguridad, la puntualidad y la relación con los usuarios, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento institucional y al incremento de la satisfacción del cliente.

En el ámbito social, la investigación genera un impacto positivo al promover mejoras en la calidad del servicio ofrecido, beneficiando directamente a los usuarios del transporte. De igual manera, aporta a socios, trabajadores y personal administrativo, quienes dispondrán de lineamientos más claros para el desarrollo de sus funciones y la consolidación de una cultura organizacional enfocada en la calidad. De manera indirecta, la comunidad del cantón se ve favorecida al contar con un servicio más confiable y organizado.

Desde la perspectiva académica, este estudio constituye un aporte relevante, ya que puede servir como base para futuras investigaciones relacionadas con la gestión en el sector de transporte. De la misma manera, contribuye al fortalecimiento del conocimiento institucional al incorporarse como material de consulta. La ejecución del proyecto fue viable gracias al apoyo y la colaboración de las autoridades de la cooperativa, quienes facilitaron el acceso a la información necesaria para el desarrollo del diagnóstico y la formulación de la propuesta de mejora continua.

## 4. BENEFICIARIOS

### 4.1. Beneficiarios directos

Corresponden a los actores que intervienen de forma inmediata en el desarrollo y ejecución de las estrategias propuestas para mejorar la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi. Estos participantes forman parte activa del proceso de análisis, implementación y evaluación de las acciones planteadas. Entre los principales beneficiarios se encuentran:

**Tabla 1. Beneficiarios Directos**

<b>Beneficiarios</b>	<b>Cantidad</b>
Socios	72
Empleados	49
Usuarios recurrentes	1620

**Elaborado por:** Los Autores

### 4.2. Beneficiarios Indirectos

Son aquellos grupos que, sin participar directamente en el desarrollo del estudio, obtienen ventajas a partir de la aplicación de las estrategias orientadas mejorar la calidad del servicio. Los efectos positivos se reflejan en el entorno institucional y social, favoreciendo a diferentes entidades y a la comunidad en general del cantón La Maná. Entre estos se destacan:

**Tabla 3. Beneficiarios Indirectos**

<b>Beneficiarios</b>	<b>Cantidad</b>
Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	1
Servicio de Rentas Internas (SRI)	1
Comunidad en General	

**Elaborado por:** Los Autores

## 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El transporte interprovincial en el Ecuador enfrenta diversos desafíos relacionados con el servicio eficiente, la seguridad vial y la satisfacción de los usuarios. El crecimiento de la demanda de transporte, sumando al aumento de la competencia formal e informal, ha generado mayores exigencias por parte de los pasajeros de estas unidades. Según menciona Merchán (2024), la economía regional, la cual depende en gran medida de un servicio de transporte eficiente, está siendo afectada por la falta de servicios confiables y seguros, generando pérdidas económicas y retrasos logísticos. Si bien existen normativas que regulan este servicio, su aplicación no siempre garantiza una gestión efectiva de la calidad del servicio. El autor Orellana et al. (2022) menciona que la carencia de un sistema de indicadores y evaluación de desempeño limita la identificación de áreas críticas para la mejora continua, afectando la competitividad de estas instituciones.

En el cantón La Maná, perteneciente a la provincia de Cotopaxi, el Transporte interprovincial cumple un rol importante en la movilidad de la población y en la mejora de la economía de la localidad. Sin embargo, las cooperativas de transporte enfrentan muchas dificultades para poder adaptarse a las nuevas exigencias del mercado, debido a limitaciones en la planificación administrativa, factores como ausencia procesos estandarizados y una escasa evaluación de desempeño del servicio, son situaciones que influyen en la percepción de los usuarios y por ende afectan la imagen de la organización.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, presenta problemas relacionados con la gestión de calidad del servicio. En el diagnóstico realizado se identificó que existen deficiencias en la atención al cliente, incumplimiento ocasional de horarios, ausencia de mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios y limitaciones en la capacitación del personal operativo y administrativo. Estas debilidades generan insatisfacción en los pasajeros, afectan la percepción del servicio brindado y disminuye la competitividad y la eficiencia de la institución.

Por ello la falta de una gestión de calidad estructurada, impide la identificación oportuna de falencias y la aplicación de acciones correctivas permiten mejorar el servicio. En base a lo expuesto es necesario la propuesta de un diseño de estrategias de gestión de calidad del servicio, contribuyendo de esta manera a optimizar los procesos internos y mejorar la satisfacción de los pasajeros.

### **5.1. Formulación del problema**

¿La propuesta de estrategias de gestión de calidad del servicio mejorará los procesos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Proponer estrategias para la gestión de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná, mediante el diagnóstico de su situación actual, para el mejoramiento de la eficiencia del servicio y la satisfacción de usuarios.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el estado actual de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, mediante entrevistas y análisis de factores internos y externos, para la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influyen en el servicio prestado.
- Evaluar la calidad del servicio en los procesos operativos y de atención al cliente que ofrece la Cooperativa, a través de encuestas, para la identificación de las principales áreas de mejora.
- Diseñar estrategias orientadas a la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros Macuchi, a partir de los resultados del diagnóstico y la evaluación de la calidad del servicio, para el fortalecimiento de la gestión institucional y la competitividad de la cooperativa.

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

**Tabla 2.** Actividades en relación a los objetivos específicos.

<b>Objetivo Especificos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Diagnosticar el estado actual de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, mediante entrevistas y análisis de factores internos y externos, para la identificación para la identificación fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influyen en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a la Cooperativa para obtención de información primaria.</li> <li>• Aplicación de entrevista a Gerente y presidente de la Cooperativa.</li> </ul>	Octubre-noviembre 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de diagnóstico de la calidad.</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Matriz FODA y DAFO</li> </ul>
Evaluar la calidad del servicio en los procesos operativos y de atención al cliente que ofrece la Cooperativa, a través de encuestas, para la identificación de las principales áreas de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuestas a los socios, empleados y usuarios de la cooperativa.</li> <li>• Análisis de los resultados obtenidos.</li> </ul>	Noviembre - diciembre 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulación de Encuestas</li> </ul>
Diseñar estrategias orientadas a la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros Macuchi, a partir de los resultados del diagnóstico y la evaluación de la calidad del servicio, para el fortalecimiento de la gestión institucional y la competitividad de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estrategias específicas con metas, responsables y recursos para mejorar la calidad del servicio.</li> </ul>	Diciembre 2025- enero 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de propuesta.</li> </ul>

Elaborado por: Los Autores

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICO TECNICA

### 8.1. Antecedentes Investigativos

Los antecedentes investigativos constituyen una base fundamental dentro de un estudio, como menciona Vaca (2025), permiten analizar investigaciones previas relacionadas con la problemática abordada. Más allá de recopilar información, estos aportan una visión estructurada de los enfoques, metodologías y resultados obtenidos en otros trabajos, lo que facilita establecer relaciones con la investigación actual. En este sentido, la revisión de antecedentes permite identificar tendencias, coincidencias y vacíos existentes, sirviendo como guía para el desarrollo del presente estudio.

**Proyecto 1:** “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “Pedro Carbo”.

En la investigación desarrollada por Intriago y Cedeño (2024), titulada “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “Pedro Carbo”, se analizó la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. El objetivo principal se centró en determinar cómo la calidad del servicio influye en la percepción del cliente dentro de la cooperativa.

Para el desarrollo del estudio, los autores emplearon un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, así como Técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas. Además de ello, utilizaron métodos de análisis como el inductivo – deductivo y el analítico. Entre los resultados más relevantes, se evidenció que la calidad del servicio es un factor importante en la satisfacción del cliente; sin embargo, no es el único elemento determinante, ya que también intervienen las expectativas del usuario. Se concluye que el nivel de satisfacción depende del grado en que el servicio ofrecido logra cumplir o superar dichas expectativas.

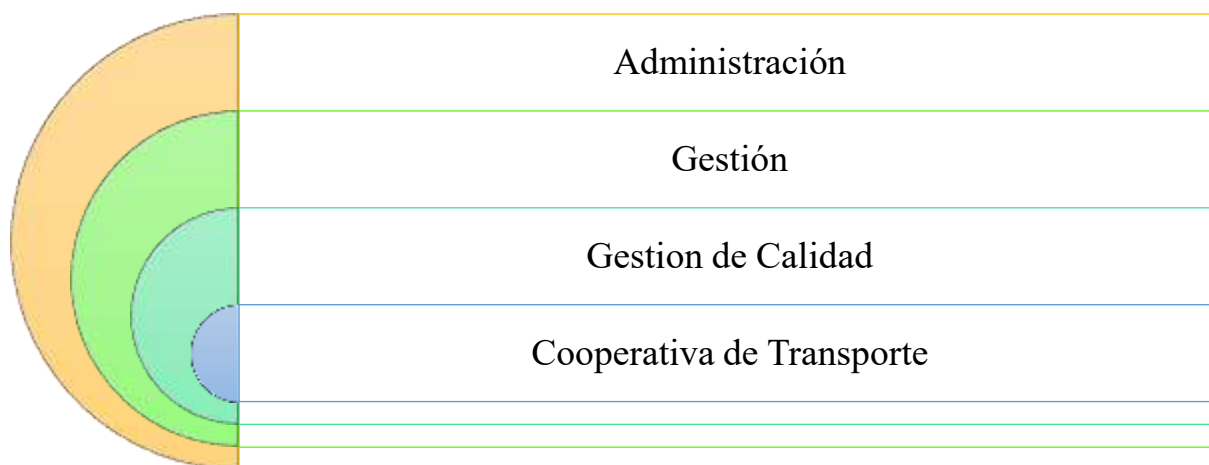
**Proyecto 2:** Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza”.

Por otro lado, Freire (2022), en su estudio denominado “Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza”, analizó la problemática relacionada con la baja calidad del servicio en este tipo de organizaciones de Transporte. La investigación se desarrolló en la cooperativa “La Unión”, donde se identificaron deficiencias en la prestación del servicio, lo que motivó la propuesta de

estrategias orientadas a su mejora. El estudio se sustentó en la normativa ISO 18091:014, enfocada en los sistemas de gestión de calidad, la cual proporciona lineamientos para evaluar y optimizar procesos, productos y servicios en instituciones públicas y privadas. Como resultado, se diseñó un plan estratégico enfocado en mejorar la atención al cliente y fortalecer la calidad del servicio. De la misma manera, se plantearon acciones dirigidas a generar cambios en el comportamiento de los prestadores del servicio, con el objetivo de satisfacer de manera más eficiente las necesidades y expectativas de los usuarios.

## 8.2. Categorías Fundamentales

**Figura 1.** Categorías fundamentales



**Elaborado por:** Los Autores

## 8.3. Marco Téorico

### 8.3.1. La Administración

La administración se ha convertido en un elemento fundamental en la vida del ser humano, ya que está presente en las actividades cotidianas y en la búsqueda del cumplimiento de objetivos tanto personales como organizacionales. Con el paso del tiempo, ha evolucionado hasta convertirse en una disciplina especializada que permite gestionar de manera eficiente los recursos dentro de una empresa, independientemente de su tamaño o sector. En este sentido, su aplicación facilita la organización y optimización de los recursos disponibles (Orellana et al., 2022).

De acuerdo con Shulca (2023), la administración cumple un rol fundamental en la conducción de las organizaciones, debido a que integra procesos como la planificación, organización, dirección y control de los recursos económicos, financieros y humanos. Estos procesos permiten alcanzar los objetivos institucionales mediante una adecuada coordinación de actividades, promoviendo además la adaptación a los cambios y exigencias del entorno empresarial actual.

### **8.3.1.1. Características de la administración**

Según Peralta (2021), la administración presenta diversas características que orientan su correcta aplicación en distintos contextos organizacionales, entre las cuales destacan la universalidad, especificidad, unidad temporal y unidad jerárquica.

- **Universalidad**

La administración se encuentra presente en cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, debido a la necesidad de coordinar recursos y actividades. Su aplicación se adapta a los objetivos y características propias de cada entidad.

- **Especificidad**

A pesar de su relación con otras disciplinas, la administración mantiene su propio campo de estudio, con principios y técnicas que deben ser aplicados por profesionales capacitados en esta área.

- **Unidad temporal**

Las funciones administrativas se desarrollan de manera continua a lo largo del tiempo, integrando diferentes etapas que permiten gestionar de forma permanente las actividades de la organización.

- **Unidad jerárquica**

La administración establece niveles de autoridad dentro de una organización, lo que facilita la distribución de responsabilidades y la correcta ejecución de las tareas según las capacidades de cada integrante.

### **8.3.1.2. Importancia de la administración**

La administración adquiere una importancia significativa en cualquier grupo social, especialmente en aquellas organizaciones de mayor tamaño y complejidad, donde la adecuada gestión de recursos resulta indispensable para alcanzar los objetivos planteados. En este contexto, su aplicación técnica permite coordinar de manera eficiente múltiples actividades, optimizando el uso de los recursos disponibles (Rocafuerte, 2022).

Por otro lado, Mendoza, (2023) señala que una adecuada gestión administrativa es clave para el crecimiento y desarrollo de las empresas, ya que les permite adaptarse a las condiciones del mercado y mejorar su competitividad. En consecuencia, la correcta administración de los recursos se convierte en un factor determinante para lograr resultados eficientes y sostenibles.

### **8.3.1.3. Funciones de la Administración**

Las funciones administrativas fueron planteadas inicialmente por Fayol, y con el tiempo han sido ajustadas conforme a la evolución de las organizaciones. Estas funciones conforman el denominado ciclo administrativo, el cual incluye las siguientes etapas:

- **Planificación**

Según lo descrito por Guana (2021), la planificación consiste en definir objetivos y establecer las acciones necesarias para alcanzarlos dentro de un periodo determinado. Este proceso implica la selección de estrategias, la asignación de recursos y la formulación de un plan que guíe la ejecución de las actividades.

- **Organización**

La organización se refiere a la estructuración de los recursos y la distribución de responsabilidades dentro de la empresa. Esta función tiene como propósito fundamental asegurar que cada elemento contribuya de manera eficiente al logro de los objetivos establecidos.

- **Dirección**

La dirección es aquella función dedicada a orientar y guiar al personal mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación, con el fin de alinear los esfuerzos individuales hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Control**

El control consiste en supervisar el desarrollo de las actividades, comparando los resultados obtenidos con los objetivos planteados. Este proceso permite identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas para mejorar la toma de decisiones (Guana, 2021).

### **8.3.2. Gestión**

La gestión se define como aquel proceso integral mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz. Este proceso implica la toma de decisiones estratégicas, la coordinación de actividades y la correcta orientación del talento humano hacia el logro de resultados concretos (Loor y Cedeño, 2024). En este sentido, la gestión no se limita únicamente a supervisar operaciones, sino que también incorpora elementos como la planificación estratégica, el liderazgo organizacional y la mejora continua, los cuales son fundamentales para el desarrollo y sostenibilidad de cualquier institución.

### **8.3.3. Gestión administrativa**

Según Naranjo y Caisa (2023), la gestión administrativa hace referencia al conjunto de acciones y procesos orientados a dirigir y coordinar las actividades de una organización con el fin de cumplir los objetivos propuestos. Por su parte Lora (2021), señala que la gestión administrativa se enfoca en la correcta utilización de los recursos disponibles dentro de una organización, asegurando que cada proceso se desarrolle de manera adecuada. En consecuencia, su aplicación permite optimizar el desempeño institucional y facilitar el cumplimiento de metas previamente establecidas.

#### **8.3.3.1. Importancia de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa cumple un papel fundamental dentro de las empresas u organizaciones, ya que permite coordinar de manera eficiente las funciones y actividades que realizan los trabajadores, contribuyendo directamente al logro de resultados positivos. Una adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales facilita la ejecución de acciones correctivas y mejora el desempeño general de la empresa (Orellana Palomeque et al., 2022).

Por su parte, Rocafuerte (2022), destaca que la gestión administrativa es un elemento clave para alcanzar los objetivos institucionales, debido a que integra procesos básicos que se desarrollan de forma diaria dentro de las organizaciones, de esta manera al ejecutar estos procesos de manera organizada y eficiente, favorece el crecimiento empresarial e incrementa la competitividad en el mercado. Por tal motivo, la correcta coordinación de actividades y recursos se convierte en un factor determinante para el éxito organizacional.

### **8.3.3.2. Beneficios de la gestión administrativa**

La gestión administrativa aporta múltiples beneficios que contribuyen al adecuado funcionamiento de una organización. De acuerdo con Santos Reyes (2023), entre los principales beneficios se encuentran el incremento de la productividad, el enfoque en el cumplimiento de los objetivos y la optimización en el uso de los recursos disponible.

La adecuada aplicación de la gestión administrativa permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades, fortaleciendo los procesos internos y favoreciendo el desempeño organizacional. Por su parte, Montes et al., (2021) , señalan que este tipo de gestión facilita la integración de los recursos con el firme propósito de planificar y ejecutar proyectos que generen valor para la institución. De esta manera, la planificación dentro de la gestión administrativa permite a las organizaciones tener una visión global, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas, estas decisiones contribuyen a definir el rumbo más adecuado para alcanzar los objetivos planteados, optimizando el uso de los recursos y mejorando la capacidad de respuesta frente a los cambios del entorno.

### **8.3.4. Necesidades de la empresa**

Según Vaca Guamán (2025) “la finalidad de las empresas es vincular las necesidades individuales y las necesidades para producir” (p. 125). Por tal motivo, estas empresas enfrentan una serie de elementos relacionados al bienestar y capacidad de rendimiento, por lo frecuente, entre más grande sea el tamaño de una organización dependiendo el tipo de sector según sea su actividad económica, enfocándose en los productos o servicios, más complejo se vuelve el hecho de poder lograr alcanzar sus objetivos.

Por otra parte, Orellana Palomeque et al., (2022) consideran que las condiciones actuales de las organizaciones y su desarrollo se derivan en la búsqueda de opciones que permitan consolidarse en el mercado. Por ende, se requiere medir la capacidad de adaptación y competitividad enfocándose directamente en aquellos procesos de aprendizaje y en fortalecer los recursos, se

debe enfatizar que dichas estrategias deben de ser proporcionales al entorno actual que enfrenta la organización.

#### **8.3.4.1.Necesidad de demanda**

Uno de los principales planteamientos es la necesidad que las organizaciones tienen por el aumento de la demanda de los productos o servicios que ofrezcan al mercado, para satisfacer la misma, la empresa debe de desarrollar factores estratégicos que permitan contribuir a ofrecer una adecuada experiencia al cliente / usuario, donde intervenga el elemento de la innovación o mejoramiento del bien tangible o intangible.

#### **8.3.4.2.Necesidad de recursos**

Esta necesidad está vinculada con la anterior, puesto que, para compensar la demanda existente, es necesario contar con recursos. Si la empresa no cuenta con recursos suficientes, puede llegar a tener repercusiones en el cumplimiento de las expectativas o las percepciones que el cliente tiene acerca del servicio contratado. En este sentido, es factible considerar además los componentes como el tamaño de la organización o la cantidad de recursos que disponga.

#### **8.3.4.3.Necesidad de dirección**

Es de gran relevancia que toda organización cuente con una adecuada distribución de las responsabilidades de cada una de las personas que dirigen y trabajan para el establecimiento, donde exista la determinación de políticas internas, de modo que se cumplan con los objetivos trazados y se realice un óptimo desempeño en las funciones conforme a las distintas áreas laborales.

#### **8.3.4.4.Necesidad de eficiencia y eficacia**

La aplicación de los niveles de gestión contribuye a obtener diferentes beneficios como el aprovechamiento de los recursos para la producción de bienes, el cumplimiento de los objetivos, la optimización de tiempo estimado, la calidad en los productos ofrecidos, satisfacción de los consumidores y el diagnóstico de la situación actual que presenta la organización referente a los procesos organizacionales.

#### **8.3.4.5.Necesidad de calidad**

La calidad permite establecer la evaluación pertinente de la calidad ya sea de productos o servicios determinando su nivel de productividad y compromiso con el cliente. Por ende, para

el logro de resultados óptimos, es necesario implementar estrategias y acciones enfocadas en el alcance de objetivos y rendimiento esperado.

Para Acuña (2023) el término calidad refiere a la adecuación de cualidades y factores del servicio que realiza una empresa, en síntesis, se identifica como el grado de satisfacción según las expectativas de los clientes. Es una noción de cumplir requisitos de calidad por parte de profesionales o personas capacitadas para el trabajo, función a desarrollar en el servicio adquirido por parte de los consumidores según sus perspectivas.

### **8.3.5. Calidad**

La norma ISO define Calidad como el grado en que un conjunto de características inherentes (a un objeto, producto, servicio, etc.) cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO, 2000). Para Herrera (2021), los sistemas de gestión de calidad, la satisfacción del cliente, el control de los procesos, las certificaciones externas son términos habitualmente utilizados en el ámbito empresarial y cada vez más integrados en la cultura de las empresas.

Para Núñez (2023) El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo y puede abordarse desde diversas perspectivas. Tradicionalmente, se entendía como excelencia o conformidad con especificaciones técnicas. Sin embargo, enfoques más actuales la definen como la aptitud para el uso o el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente.

### **8.3.6. Gestión de Calidad**

En lo citado por Núñez (2023), menciona que la Gestión de la Calidad se define como el conjunto de actividades coordinadas que permiten dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. No se trata únicamente de aplicar técnicas de control, sino de adoptar una filosofía orientada a la satisfacción del cliente, la mejora continua y la creación de valor. Según el enfoque desarrollado en la obra citada por Mera et al., (2022), la Gestión de la Calidad puede entenderse como un sistema, una estrategia y una función especializada que integra principios, prácticas y herramientas destinadas a garantizar la excelencia organizativa.

La gestión de calidad es un instrumento global de gestión enfocado a la mejora continua, aspecto que engloba a todas las actividades de la organización y a todos los procesos que realizamos tanto dentro como fuera de una empresa. Es también un mecanismo de motivación y de implicación de todos los profesionales en los objetivos generales de la organización (Camisón y Cruz, 2022).

### **8.3.7. Calidad de Servicio**

La calidad del servicio debe cubrir las expectativas que tienen los clientes, puesto que esto depende el nivel de calidad que se ofrezca, además de “prevaler principios enfocados en la satisfacción del cliente y conseguir la excelencia en el servicio” (Ferrer y Ruíz, 2022). Mientras que Rosales (2025) recalca la importancia de la calidad del servicio en la actualidad debido a que los usuarios son mucho más exigentes de acuerdo a sus necesidades de satisfacción. Tal es así que autores como Vaca (2025), enfatiza dicho factor como un determinante la mejora continua de las actividades para asegurar la fidelidad del consumidor.

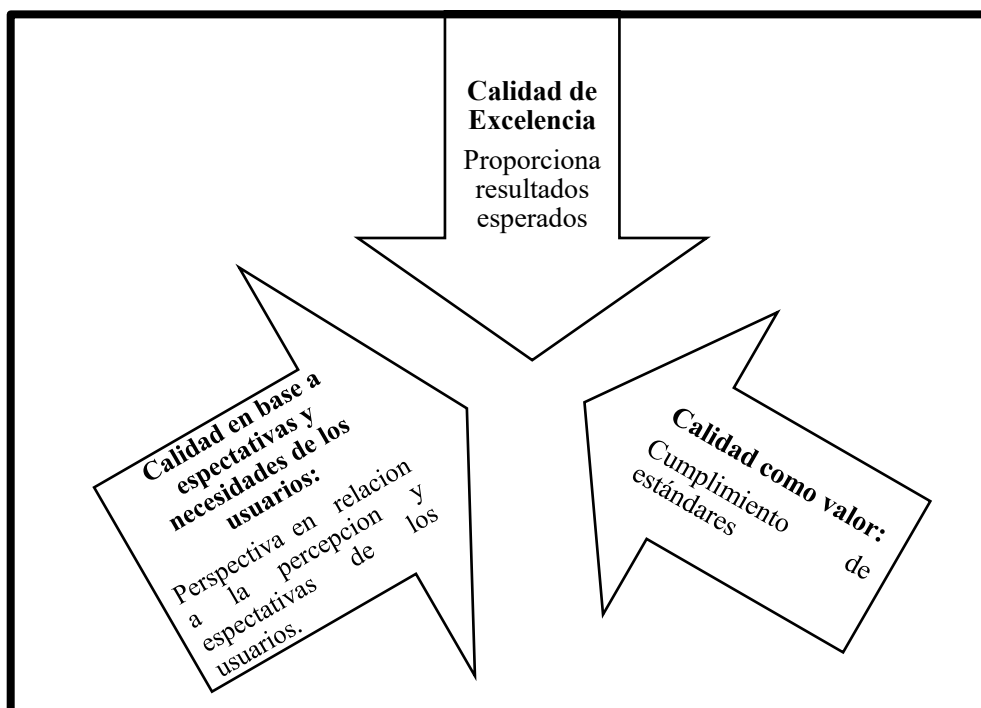
En este sentido, la calidad del servicio es el conjunto de indicadores que permiten una evaluación de las condiciones del servicio otorgado a los usuarios del transporte por parte de las operadoras (Naranjo y Caisa, 2023). En este sentido, para el fortalecimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio de Transporte Interprovincial, las operadoras autorizadas, el personal administrativo y conductores, estarán direccionadas al cumplimiento de las disposiciones legales de la empresa citando los siguientes incisos:

- a. Garantizar la prestación del servicio los 365 días del año y las 24 horas del día, a fin de precautelar la movilidad de los ciudadanos.
- b. Garantizar un apropiado trato a los usuarios, a través de una conducta adecuada, por parte de los conductores y el personal administrativo perteneciente a la cooperativa.

#### **8.3.7.1. Importancia de la Calidad de servicio**

Según Chávez (2024) la atención desde un enfoque de la calidad, “representa el vínculo entre la empatía de relación de los clientes y la satisfacción de las necesidades de estos” (p. 88). Por lo tanto, la atención del cliente interviene en el proceso de calidad a través del asesoramiento brindado para certificar que los adquirientes o consumidores de los servicios o productos tengan garantía de la prestación que se está efectuando tal como se muestra en la figura 2.

**Figura 2.** *Perspectivas básicas de la calidad*



**Fuente:** Adaptado de Reeves y Bednar 1994 (citado en Chávez, 2024).

### 8.3.7.2. Percepción de la calidad del servicio al usuario

La percepción del servicio es un proceso de vínculo entre la identificación que presenta las necesidades de los usuarios y la sensibilidad de la prestación del servicio de transporte para determinar la calidad, ya que se debe evaluar factores de representación, a partir de los elementos tangibles de las unidades vehiculares y la empatía propuesta por el chofer del vehículo (Merchán, 2024). Se debe tomar en consideración a la percepción de la calidad de servicio como subjetiva puesto que, representa un elemento de medición de la calidad.

Según lo expuesto por Bolaños y Ruiz (2024) brindar un servicio de calidad no solo se trata de utilizar herramientas para ofrecer un servicio prometedor, sino que, “también deriva en la importancia de tomar la participación indirecta del cliente desde su percepción o punto de vista” (p. 70). Citando al autor, Santos (2023) se enfatiza que, “con un porcentaje considerable de usuarios, se puede obtener resultados sobre la percepción referente a la calidad del servicio para corregir o establecer medidas correctivas según los elementos donde hayan existido falencias”.

### **8.3.7.3.Expectativas de la calidad del servicio al usuario**

Las expectativas del usuario refieren las perspectivas que se tiene del servicio adquirido, es decir, que el rendimiento de acuerdo al trato y esfuerzo dado, conducirá a lograr un resultado favorable y previsto (Toalá et al., 2025). Por tanto, las expectativas pueden surgir a partir del nivel de deseo o confianza sobre lo que se espera recibir; muchas veces se realizan expectativas comparativas, entre lo esperado y lo percibido.

Para Rocafuerte (2022) la expectativa en un servicio de transporte interprovincial “es crucial puesto que define lo que el usuario espera por la atención adquirida” (p.117). En este sentido, los usuarios requieren eficiencia, comodidad, seguridad, empatía y confiabilidad. Por otra parte, es importante mencionar, que la eficiencia en el servicio, es necesario contar con la facilidad de solicitud por medio de aplicaciones móviles o llamadas telefónicas para tener un acceso directo con el servicio; la comodidad recae en que las unidades vehiculares.

### **8.3.7.4. Satisfacción al usuario**

Para Lumba y Medina (2022) “la satisfacción consiste en el conjunto de herramientas que permitan garantizar factores como la calidad, el precio y el tiempo” (p. 142). El diseño del servicio que se establece debe compensar plenamente las necesidades y exigencias de los clientes o usuarios del servicio o producto, además, un punto particular es el servicio adecuado y el servicio percibido. No obstante, desde la perspectiva de Ferrer y Ruíz (2022) los autores estiman que la satisfacción del usuario, “nace de diferentes elementos como la accesibilidad, comodidad, seguridad y el tiempo”. Por lo tanto, se debe de destacar una ventaja competitiva que haga diferenciar la calidad del servicio de las unidades vehiculares.

Por otra parte, Mera et al., (2022) enfatizan que este término, “difiere de la identificación de las oportunidades y fortalezas como prioridades para una organización, donde se establece el grado de rendimiento” (p. 57). En este sentido, se necesita establecer objetivos claros donde la satisfacción del cliente encabece las metas principales para alcanzar la calidad y la utilidad.

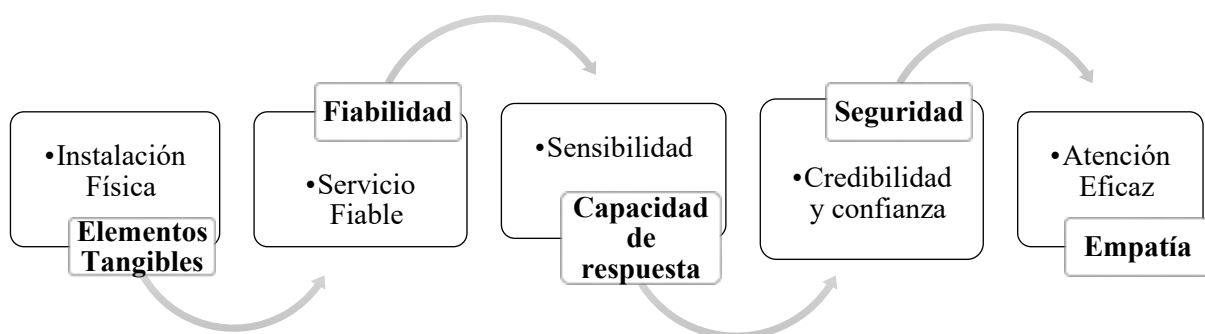
### **8.3.8. Modelo SERVQUAL en la calidad del servicio**

Para Campos y Nevárez, (2023) “es una herramienta encargada de medir la calidad del servicio a través de diferentes factores como la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía” (p. 158). La información recopilada en base al modelo SERVQUAL se analiza para la obtención de resultados por medio de las diferentes opiniones y criterios de evaluación de los usuarios desde su percepción y expectativa.

Las empresas utilizan el modelo de calidad puesto que sirven como referencia a la gestión, además, “representa una guía con mayor aplicación en la medición de la calidad de servicios de diferentes sectores o áreas, a través de cinco parámetros de calificación (Intriago y Cedeño, 2024). Cabe resaltar que existen cinco brechas que se desarrollan bajo el modelo SERVQUAL, donde, se realiza una comparación entre la expectativa de los usuarios y sus percepciones sobre el servicio recibido. En este contexto, modelos como SERVQUAL o SERVFEEL son herramientas en la medición de la calidad desde la percepción de los usuarios o clientes, si bien son técnicas que permiten obtener resultados, no se garantiza que los hechos sean totalmente veraces.

Sin embargo, como menciona el autor Rodríguez, (2021) este modelo es aprovechado en las empresas para tener una perspectiva distinta que “no se puede obtener con la aplicación de normativas emitidas por las autoridades reguladoras” (p.114). El modelo SERVFEEL utiliza únicamente la percepción del desempeño para indicar el nivel de calidad del servicio, mientras que SERVQUAL dentro de su análisis considera tanto las expectativas como las percepciones de los individuos, por ende, para la obtención de un estudio más general, se establece al segundo modelo como una herramienta más práctica en investigaciones basadas en medir la calidad desde el criterio de los usuarios y no desde el cumplimiento de normas ISO enfocadas en la gestión de calidad en las empresas.

**Figura 3.** Dimensiones del Modelo SERVQUAL



**Fuente:** Adaptado de (Pin Navarro, 2024).

### **8.3.9. Dimensiones del Modelo SERVQUAL**

#### **8.3.9.1. Elementos Tangibles**

Se refiere a los objetos físicos, una cosa material que puede ser tocado o percibido gradualmente, a saber, que se puede apreciar, como la infraestructura o maquinarias (Santos, 2023) menciona a “los bienes, instalaciones y profesionales como parte de la tangibilidad” (p. 116). En particular, el análisis se aplica en base a una evaluación sobre la calidad en la elaboración de productos o prestación de servicios de acuerdo a la percepción del usuario.

#### **8.3.9.2. Fiabilidad**

Tello-Sánchez et al., (2024) establece que “es la habilidad de garantizar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente o usuario de manera precisa y fiable” (p. 25). En relación a lo expuesto, se cuenta con que la empresa maneje potencialmente el servicio, cumpliendo la relación entre la fijación del precio que sea acorde con el servicio ofrecido sin superar límites que resalten la realidad de los costos calculados.

#### **8.3.9.3. Capacidad de respuesta**

Menciona Intriago y Cedeño (2024) “es la disposición del personal de la empresa para ofrecer un servicio eficiente y oportuno” (p. 10). En esta dimensión interviene la productividad laboral de la empresa, puesto que se espera que el servicio tenga un tiempo de contestación ágil e inmediato a fin de obtener la capacidad de responder efectivamente con las solicitudes o necesidades del usuario.

#### **8.3.9.4. Seguridad**

Para Mohedano et al., (2023) “es el nivel de intuición y sensatez de los empleados” (p. 8). Al contar con la plena confianza de ofrecer un servicio seguro y capaz de realizar un adecuado trabajo. Desde esta perspectiva puesta por los autores, se plantea el siguiente ejemplo, si se contratara un servicio de transporte, el respaldo que garantice la calidad será que la unidad vehicular cuente con un óptimo funcionamiento y equipo de seguridad capacitado.

#### **8.3.9.5. Empatía**

Sandoval (2022) “estigmatiza una atención personalizada, que contribuya a satisfacer las necesidades del cliente / usuario” (p. 102). Muchas empresas utilizan sistemas programados para garantizar un mejor servicio al cliente partiendo desde la confidencialidad del trabajo,

generando una mayor posibilidad de progreso empresarial e incentivo de crecimiento donde se dé cumplimiento de los objetivos, misión y visión proyectada.

### **8.3.10. Cooperativas**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas (Orellana et al., 2022).

#### **8.3.10.1. La Cooperativa de Transporte**

Las cooperativas de transportes tienen por objeto organizar y/o prestar servicios de transporte o bien realizar actividades que hagan posible dicho objeto. Pueden ser cooperativas de trabajo asociado o de transportes propiamente dicha, que agrupa a transportistas, conductores u otro personal con el fin de llevar a cabo el objeto social (Rocafuerte, 2022). Por su parte Chávez (2024) menciona que el sistema de transporte urbano “permite a los ciudadanos movilizarse desde sus hogares a sus lugares de trabajo, recreación, diversión, cultura, deporte, en fin, participar en las actividades urbanas de las ciudades” (p.98). Esto hace que el transporte se constituya en un derecho adquirido por la población y que el Estado se convierta en garante de este servicio para contribuir con la calidad de vida de los habitantes de las ciudades.

### **8.4. Fundamentación Legal de la Cooperativa**

La presente investigación se fundamenta en la normativa legal vigente del Ecuador que regula la prestación del servicio de transporte público, la cual exige que las operadoras garanticen calidad, seguridad y eficiencia en la atención a los usuarios. La Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de la ciudadanía a recibir servicios públicos de calidad, mientras que la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial establece obligaciones para las cooperativas de transporte interprovincial en cuanto a gestión operativa, seguridad y atención al cliente.

En este marco, el estudio contribuye al cumplimiento de estas disposiciones legales mediante el análisis y mejora de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros Macuchi.

#### **8.4.1. Constitución de la Republica Del Ecuador**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 394.-** El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias.

#### **8.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

**Art. 33.- Asamblea general de socios** La asamblea general es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

#### **Art. 35.- Consejo de administración**

Es el órgano directivo de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales pagina 11 de 46 principales y sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de esta ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser elegidos por una sola vez.

**Art. 40.- Consejo de vigilancia**

Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea general; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de esta ley. Los vocales duraran en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser elegidos por una sola vez.

**8.4.3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial**

Según la Ley Orgánica de transporte (2021) Art. 1.- La presente ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuesto a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio económico del país en áreas de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

**Art. 2.-** La presente ley fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, perseverancia del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a persona con discapacidad. Para la Normativa jurídica del Ecuador (2021)

**Art. 9.-** (Sustituido por el Art. 6 de la Ley s/n R.O. 512- 5S, 10-VIII-2021) Los peatones, biciusuarios. pasajeros, conductores, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

**Art. 54.-** Aspectos de atención en la prestación del servicio de transporte terrestre. - (Reformado por el Art. 22 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011; y Sustituido por el Art. 39 de la Ley s/n R.O. 512-5S, 10-VIII-2021).- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a. La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b. La eficiencia en la prestación del servicio;

- c. La protección ambiental;
- d. La prevalencia del interés general por sobre el particular; y,
- e. Tarifas técnicas, justas y equitativas para la ciudadanía y las operadoras de transporte público y comercial.

**Art. 83.a.- Incentivos.-** (Agregado por el Art. 76 de la Ley s/n R.O. 512-5S, 10- VIII-2021).- Las operadoras de transporte terrestre público y comercial, que no se hayan encontrado inmersas en ninguna de las infracciones administrativas enumeradas en este capítulo y que implementen mejoras prácticas en calidad de servicio y seguridad vial, debidamente calificadas por el ente competente para cada modalidad de transporte, podrán acceder a programas de incentivos establecidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, dentro del ámbito de sus competencias.

**Art. 201.-** Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:

- a. Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente;
- b. Exigir de los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus reglamentos;
- c. Que se otorgue un comprobante o etiqueta que ampare el equipaje, en rutas intraprovinciales, interprovinciales e internacionales; y, en caso de pérdida al pago del valor declarado por el pasajero;
- d. Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente;
- e. Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y,
- f. Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

(LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL- SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 398. 7 DE AGOSTO 2008: ULTIMA REFORMA QUINTO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 512, 10-VIII-2021, 2021)

## **9. PREGUNTAS CIENTIFICAS**

### **1. ¿Cuál es el estado actual de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, considerando sus factores internos y externos?**

La gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa presenta en la actualidad una valoración positiva desde la perspectiva interna. Alrededor del 90% entre empleados y socios de la cooperativa mencionan la existencia de políticas de mejora continua, capacitación del personal planificación operativa y control de la calidad del servicio. Sin embargo, también se identifican debilidades relacionadas con la puntualidad, la organización del servicio y la atención a reclamos, lo que conlleva a la necesidad de fortalecer los procesos internos de la cooperativa.

### **2. ¿Cómo perciben los usuarios la calidad del servicio en los procesos operativos y de atención al cliente que brinda la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi?**

La percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que brinda la Cooperativa es muy favorable, ya que aproximadamente el 84% de los usuarios muestran percepción positiva en algunos aspectos, entre los cuales se destaca principalmente la seguridad durante el viaje y el trato cordial del personal hacia los usuarios. Sin embargo, los resultados reflejan un 16% de insatisfacción en relación con el cumplimiento de horarios y la falta de información clara sobre rutas y tiempos de salida, lo que afecta la percepción que pueda tener el usuario con respecto a la confiabilidad y a la eficiencia del servicio.

### **3. ¿Qué aspectos de la gestión del servicio requieren ser fortalecidos para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi?**

El 17% de los usuarios mencionan que existen aspectos que requieren ser fortalecidos para mejorar la eficiencia en las operaciones y la satisfacción de los usuarios de la institución. Para ello, es fundamental fortalecer principalmente la puntualidad en los horarios, la gestión de quejas y reclamos, estandarizar los procesos operativos y promover la capacitación continua del personal, con esto la cooperativa logrará ser competitiva y lograr fidelizar a sus usuarios lo que beneficia principalmente a su desarrollo económico.

## **10. METODOLOGIA Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

### **10.1. Enfoque de la investigación**

La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná. El enfoque cuantitativo permitió medir el nivel de satisfacción de los usuarios mediante encuestas, mientras que el cualitativo facilitó la comprensión de percepciones y experiencias de los actores administrativos como gerencia y presidencia. Esta integración permitió un análisis más completo y fundamentado de la problemática estudiada.

### **10.2. Métodos de Investigación**

#### **10.2.1. Método Inductivo**

La inducción es una observación en la recolección de los datos, después de efectuar un análisis y posteriormente obtener una calificación de los hechos generales identificados en el estudio (Bernal, 2021). Mediante este método se pudo conocer las falencias existentes en la gestión de calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros Macuchi.

#### **10.2.2. Método Analítico**

Bernal (2021), menciona también que, el método analítico se caracteriza por someter formulaciones teóricas en el desarrollo de praxis o experiencias para considerar su validez. En este sentido, dentro de nuestro estudio mediante este método, se pudo establecer un análisis de las ineficiencias que presentó el personal en los procesos que intervienen en la gestión administrativa y de calidad de servicio dentro de la Cooperativa.

#### **10.2.3. Método Estadístico**

Consiste en la aplicación de herramientas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos obtenidos en una investigación (Vizcaíno et al., 2023). Este método permitió realizar el cálculo y tabulación de datos numéricos mediante Microsoft Excel, que luego fueron tabulados y presentados mediante gráficos estadísticos para su posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

### **10.3. Tipo de Investigación**

#### **10.3.1. Investigación de campo**

La investigación de campo establece la recolección de datos sin controlar las variables o la realidad en la que se los estudia (García et al., 2023). Esta investigación es de campo, puesto que, a través de esta, se dio una recopilación de datos nuevos por medio de fuentes primarias, estableciendo la aplicación de técnicas como la entrevista al presidente, consecuentemente de encuestas a los conductores, usuarios y clientes.

#### **10.3.2. Investigación Descriptiva**

Según Wood (2021) este tipo de investigación se encarga de describir las características de la población a la que se está realizando el estudio, con un sustento teórico que lo respalde. En el presente estudio la investigación descriptiva facilitó de manera detallada la información requerida para conocer la situación actual de calidad del servicio a los usuarios brindado por los socios de la cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

### **10.4. Técnicas de investigación**

#### **10.4.1. Entrevista**

La entrevista se aplicó al presidente y al gerente de la Cooperativa de Transporte de Interprovincial de Pasajeros Macuchi, la cual permitió recopilar información cualitativa relevante sobre la gestión administrativa, la aplicación de los procedimientos internos y las acciones relacionadas con la calidad del servicio, además de conocer de manera directa la percepción de las autoridades respecto a las fortalezas, debilidades y necesidades de mejora en la cooperativa.

#### **10.4.2. Encuesta**

La encuesta es una técnica de recolección de datos que permite obtener información directa de los participantes mediante preguntas estructuradas (Bobadilla et al., 2022). Las encuestas fueron aplicadas a empleados y socios de la Cooperativa. Para ello, fueron estructuradas bajo las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, relacionando aspectos como la gestión administrativa, calidad del servicio, atención al usuario y cumplimiento de estándares operativos, lo que permitió obtener información cuantificable para el análisis estadístico de los resultados.

### **10.4.3. Observación**

Mediante esta técnica de observación, se pudo obtener información directa sobre los procesos administrativos y operativos en la Cooperativa, en la cual se evidenciaron aspectos relacionados con la atención al usuario, la aplicación de los procedimientos internos y la percepción de la calidad del servicio, los cuales sirvieron de base para la formulación del problema de investigación y el planteamiento de los objetivos que se pretendieron alcanzar.

## **10.5. Instrumentos de Investigación**

### **10.5.1. Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento estructurado de recolección de datos que permite obtener información cuantificable a través de preguntas organizadas de forma sistemática (Bernal, 2021). En nuestra investigación se aplicaron tres cuestionarios estructurados bajo la escala de Likert, conformados por 10 preguntas cada uno, sumando un total de 30 ítems. El primero fue aplicado a 49 empleados de la Cooperativa, con la finalidad de analizar la ejecución de los procesos administrativos y la atención al cliente. El segundo cuestionario estuvo dirigido a 72 socios, con el propósito de conocer la situación real en relación con la gestión de la calidad del servicio que brindan a los usuarios. Y, el tercer cuestionario fue aplicado a 310 usuarios fijos, con el objetivo de evaluar la percepción sobre la calidad del servicio prestado por la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

## **10.6. Validación del Instrumento**

El cuestionario desarrollado como instrumento para la recolección de datos fue sometido a un proceso de validación mediante el juicio de expertos. Para ello, se solicitó formalmente la colaboración de tres docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes realizaron una revisión técnica y metodológica del instrumento. Los expertos evaluaron la adecuación del contenido en relación con la claridad de las preguntas, la coherencia interna del cuestionario y su pertinencia con respecto a los objetivos planteados en la investigación, como resultado de este proceso, se incorporaron observaciones y sugerencias que permitieron mejorar la redacción y estructura del instrumento, garantizando así la confiabilidad y validez de la información recolectada.

## 10.7. Población y muestra

### 10.7.1. Población

La población del presente proyecto investigativo estuvo conformada por el presidente y gerente de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros Macuchi, los socios, los empleados administrativos y los usuarios recurrentes.

**Tabla 3.** Población de estudio

Población	Cantidad
Socios	72
Empleados	49
Usuarios	1620

**Elaborado por:** Los Autores

### 10.7.2. Muestra

Para la muestra se aplicó directamente a los 72 socios y 49 empleados debido a ser una muestra relativamente pequeña. En el tamaño de la muestra para los usuarios (1620) se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas, con nivel de confianza del 95 % ( $Z = 1.96$ ) con un margen de error del 5 % y una varianza de ( $p = q = 0.5$ ), el cual maximiza el tamaño muestral. El cálculo se realizó de la siguiente manera:

#### Formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * pq}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

#### Datos:

**N= Población:** 1620

**Z= Nivel de Confianza:** 95% ( $Z = 1.96$ )

**e= Margen de error:** 5 %

**Varianza:** ( $p = q = 0.5$ )

$$n = \frac{1.96^2 * 1620 * 1620 (0.5)(0.5)}{(0.05^2)(1620 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 1620 * 0.25}{0.0025 (1619) + 3.8416 * 0.25}$$

$$\frac{1555.848}{4.0475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1555848}{500.79}$$

$$n = 310.66$$

$$n = 310$$

El resultado final del cálculo del tamaño de la muestra dio como resultado que se plantea trabajar con una muestra de 310 usuarios para obtener información sobre el diagnóstico de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción recibida por parte de los usuarios de la Cooperativa de Transporte de Interprovincial “Macuchi”.

#### **10.8. Métodos de análisis y procesamiento de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los socios, empleados y usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, se emplearon herramientas de análisis cuantitativo y estadístico. En la primera fase, los datos recolectados fueron organizados, tabulados y representados mediante tablas y gráficos utilizando el programa Microsoft Excel, lo que permitió una visualización clara y ordenada de la información.

## 11. ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 11.1. Resultados de la Observación

**Objetivo:** Evaluar la gestión de la calidad del servicio brindado por la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, considerando aspectos de atención al usuario, condiciones del servicio y cumplimiento de normas.

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

**Tema:** Observación directa de los principales factores determinantes de la calidad de servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

**Institución:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi

**Lugar de Observación:** Unidades de Transporte en servicio

**Fecha y Hora:** 12/12/2025

**Observador:** Robert Moreno y Sindy Cevallos

#### ASPECTOS A OBSERVAR

Dimensión	Indicador	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
Atención al usuario	Trato cordial y respetuoso				
Atención al usuario	Información clara y oportuna al pasajero				
Puntualidad	Cumplimiento de horarios establecidos				
Puntualidad	Respeto a los tiempos de salida y llegada				
Seguridad	Conducción responsable				
Seguridad	Cumplimiento de normas de tránsito				
Infraestructura	Limpieza de la unidad de transporte				
Infraestructura	Estado físico y mantenimiento del vehículo				
Gestión	Organización del servicio				
Gestión	Atención y resolución de quejas o reclamos				

**Elaborado por:** Los Autores

### **11.1.1. Análisis de la Observación**

El presente análisis se sustenta en la ficha de observación directa aplicada por los investigadores Robert Moreno y Sindy Cevallos el 12 de diciembre de 2025, en las unidades de transporte en servicio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná. La observación estuvo dirigida al comportamiento del personal operativo (conductores y ayudantes), así como a las condiciones del servicio brindado a los usuarios durante los recorridos, considerando las dimensiones de atención al usuario, puntualidad, seguridad, infraestructura y gestión del servicio.

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de dicha observación, se pudo observar que la gestión de la calidad del servicio presenta tanto fortalezas como debilidades en las dimensiones analizadas. En atención al usuario, se observó que el trato brindado a los pasajeros es generalmente cordial y respetuoso; sin embargo, la información proporcionada sobre rutas y horarios no siempre es clara ni oportuna, registrándose este indicador en un nivel de cumplimiento “a veces”, lo cual puede generar confusión o insatisfacción en los usuarios. En relación con la puntualidad, se determinó que el cumplimiento de los horarios establecidos y el respeto a los tiempos de salida y llegada no se ejecutan de manera constante, ubicándose también en un nivel intermedio, lo que afecta la percepción de confiabilidad del servicio.

En cuanto a la seguridad, se ha observado que existe un desempeño favorable, ya que durante este proceso se evidenció una conducción responsable y el cumplimiento permanente de las normas de tránsito, contribuyendo a una experiencia de viaje segura para los pasajeros. Respecto a la infraestructura, se constató que las unidades de transporte mantienen condiciones adecuadas de limpieza, así como un estado físico aceptable y mantenimiento regular, lo que incide positivamente en la comodidad de los usuarios. Con respecto a la gestión de calidad de servicio, se identificó que la atención a quejas o reclamos se desarrollan de manera parcial, registrándose mayormente en la categoría “a veces”, lo cual evidencia la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de los procesos internos y a la mejora continua de la calidad del servicio.

## 11.2. Resultados de la entrevista al presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

Entrevista realizada al” Ing. Miguel Alexander Balseca Castañeda y al Ab. Jorge Luis Orellana Lozada, presidente Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

**Tabla 4.** Entrevista al presidente

Nº	Pregunta	Comentario
1	¿La cooperativa cuenta con políticas o planes establecidos para garantizar la calidad del servicio?	Sí, la cooperativa cuenta con políticas internas y lineamientos orientados a garantizar la calidad del servicio de transporte, las cuales se basan en el cumplimiento de la normativa legal vigente y el reglamento interno.
2	¿Qué mecanismos utiliza la cooperativa para controlar la calidad en la atención al usuario?	Control y supervisión permanente del personal operativo y administrativo, especialmente en las áreas de atención al usuario, despacho y venta de boletos.
3	¿Con qué frecuencia se capacita al personal en temas de atención al cliente y seguridad vial?	Se realiza de manera periódica, priorizando temas relacionados con la atención al cliente, relaciones humanas y seguridad vial.
4	¿Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios?	Sí principalmente a través del análisis del desempeño del personal, el cumplimiento de los procesos y la revisión de reclamos o sugerencias de los usuarios.
5	¿Qué estrategias aplica la cooperativa para optimizar sus operaciones diarias (rutas, horarios, mantenimiento)?	La cooperativa aplica estrategias de planificación mediante cuadros de trabajo donde se establecen rutas, horarios y frecuencias de las unidades. Además, se mantiene un control del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.

**Elaborado por:** Los Autores

### **11.2.1. Análisis de la Entrevista al presidente**

Del análisis de la entrevista aplicada al presidente se evidencia que la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, cuenta con lineamientos y políticas internas que están orientadas a garantizar la calidad del servicio y sustentadas en el cumplimiento de la normativa legal vigente y en su Reglamento Interno. Aunque no se identifican planes formales altamente estructurados, la cooperativa mantiene mecanismos de control basados en la supervisión directa, la organización de funciones y por ende en la planificación de rutas y horarios, lo que les permite asegurar una prestación del servicio relativamente ordenada y continua. Este resultado demuestra que la Cooperativa posee una gestión centrada en el control operativo y administrativo como base para la calidad del servicio.

Se observa también, que la capacitación del personal constituye una herramienta clave dentro de la gestión institucional, ya que se orienta a fortalecer la atención al usuario, las relaciones humanas y la seguridad vial. El presidente de la Institución reconoce que estas capacitaciones contribuyen directamente a mejorar la eficiencia operativa y la imagen institucional, reflejándose en un trato más cordial y responsable hacia los usuarios del servicio. Sin embargo, las capacitaciones se realizan principalmente en función de necesidades detectadas, lo que sugiere la oportunidad de establecer programas de formación más sistemáticos y periódicos que fortalezcan de manera continua las competencias del personal.

La entrevista realizada muestra como resultado que la cooperativa mantiene acciones orientadas a la satisfacción y fidelización de los usuarios, tales como el cumplimiento de horarios, la seguridad de las unidades y la atención a reclamos y sugerencias. La gestión de quejas a través de canales directos permite identificar falencias en el servicio y aplicar correctivos oportunos. No obstante, el análisis también revela la necesidad de implementar evaluaciones más formales de la satisfacción del usuario, que permitan medir de manera objetiva la percepción del servicio y fortalecer la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua.

### 11.3. Resultados de la Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Macuchi.

**Tabla 5. Entrevista dirigida al Gerente**

N°	Pregunta	Comentario
1	¿Cómo planifica la cooperativa sus procesos de control de calidad en la prestación del servicio?	Mediante la solicitud de varias proformas y ofertas de servicios, lo que permite comparar y seleccionar la opción más adecuada.
2	¿Qué mecanismos de supervisión utiliza la gerencia para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio?	Existen responsables para cada proceso, como el administrador, el contador, auxiliares de contabilidad, secretaria y personal de despacho. Cada uno supervisa su área correspondiente.
3	¿De qué manera la gerencia evalúa la efectividad de las capacitaciones brindadas al personal operativo y administrativo?	A través del desempeño del personal en sus funciones, especialmente en áreas como la venta de boletos y el servicio de encomiendas. Se analiza si las ventas aumentan o disminuyen después de las capacitaciones, y en base a esos resultados se toman decisiones para reforzar los conocimientos del personal.
4	¿Con qué frecuencia se realiza una evaluación interna de los procesos y cómo se implementan las mejoras identificadas?	Las evaluaciones internas de los procesos se realizan de manera semestral, con el objetivo de analizar la situación actual de la cooperativa.
5	¿Qué estrategias aplica la gerencia para fortalecer la fidelización y confianza de los clientes frecuentes?	Se incentiva al personal de oficinas y despachadores a brindar un saludo cordial, una sonrisa y una atención amable al usuario.

**Elaborado por:** Los Autores

### **11.3.1. Análisis de la entrevista aplicada al Gerente**

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Machuchi evidencian la importancia de una gestión administrativa estructurada como eje fundamental para garantizar la calidad del servicio. La planificación de los procesos de control de calidad se desarrolla mediante el análisis comparativo de proformas y ofertas de servicios, lo que permite seleccionar proveedores adecuados y establecer convenios con mecanismos de verificación claramente definidos. Este proceso se ejecuta en concordancia con el reglamento interno de la cooperativa y la normativa legal vigente, asegurando un desarrollo ordenado de las actividades operativas y administrativas.

Se identificó también, que la cooperativa cuenta con una estructura organizativa definida, donde cada área posee funciones y responsabilidades específicas. La supervisión del cumplimiento de los estándares de servicio se realiza a través de responsables designados para cada proceso, lo que permite un control permanente de aspectos clave como la contabilidad, el despacho de unidades, la administración de la gasolinera y la atención al usuario. En lo que respecta a la capacitación del personal, la gerencia evalúa su efectividad mediante el desempeño laboral y el análisis de indicadores como el porcentaje de ventas diarias, considerando variables como días normales, feriados y temporadas altas, lo que facilita la identificación de mejoras en la atención al cliente.

Por último, los resultados muestran que se establece que las evaluaciones internas de los procesos deberían realizarse de manera semestral, conforme a un reglamento interno que regula el desempeño del personal y la implementación de mejoras institucionales. La calidad del trato al pasajero se fortalece mediante capacitaciones en atención al cliente y relaciones humanas, mientras que el cumplimiento de horarios, rutas y normas de seguridad se controla a través de cuadros de trabajo.

#### 11.4. Resultados de la encuesta a los Socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

##### 1. La cooperativa cuenta con políticas que orientan la mejora continua del servicio.

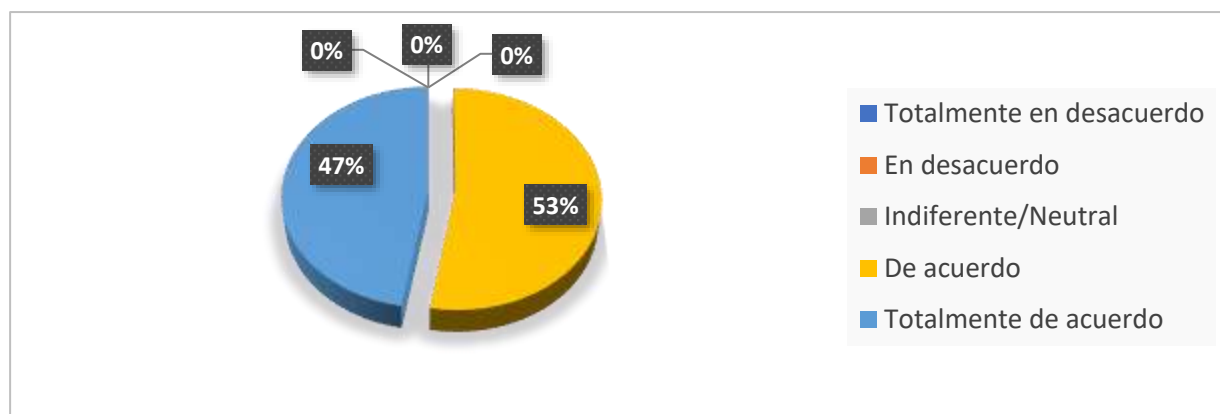
**Tabla 6.** Políticas de mejora Continua

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	38	53%
Totalmente de acuerdo	34	47%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 4.** Políticas de Mejora Continua



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de los socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi respecto a la existencia de políticas orientadas a la mejora continua del servicio. El 53 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 47 % totalmente de acuerdo, lo que representa el 100 % de aceptación de la afirmación planteada. Estos resultados reflejan una postura clara y homogénea entre los socios con respecto a la existencia de políticas de mejora continua dentro de la cooperativa.

## 2. Se promueve la capacitación de socios para fortalecer la calidad del servicio.

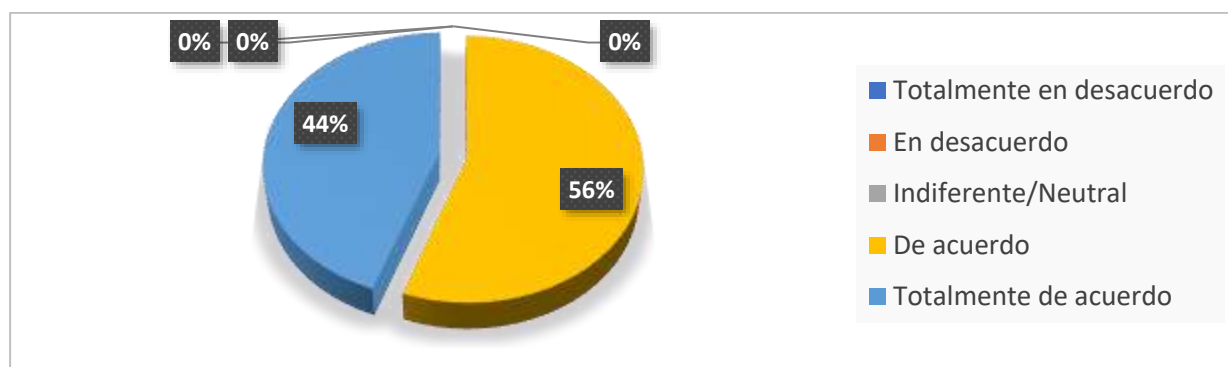
**Tabla 7.** Capacitación de socios para calidad del servicio

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	40	56%
Totalmente de acuerdo	32	44%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 5.** Capacitación de socios para calidad del servicio



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran una percepción favorable por parte de los socios de la Cooperativa de con respecto a la promoción de la capacitación como mecanismo para fortalecer la calidad del servicio. El 56 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, y el 44 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que representa una aceptación positiva sobre la promoción de capacitaciones. No existe respuestas negativas, lo cual refleja una postura clara y homogénea entre los socios. Estos resultados demuestran que la cooperativa impulsa procesos de capacitación que son reconocidos y valorados por sus miembros, constituyéndose en un factor clave para el fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

### 3. La planificación de las actividades operativas se presenta de manera eficiente.

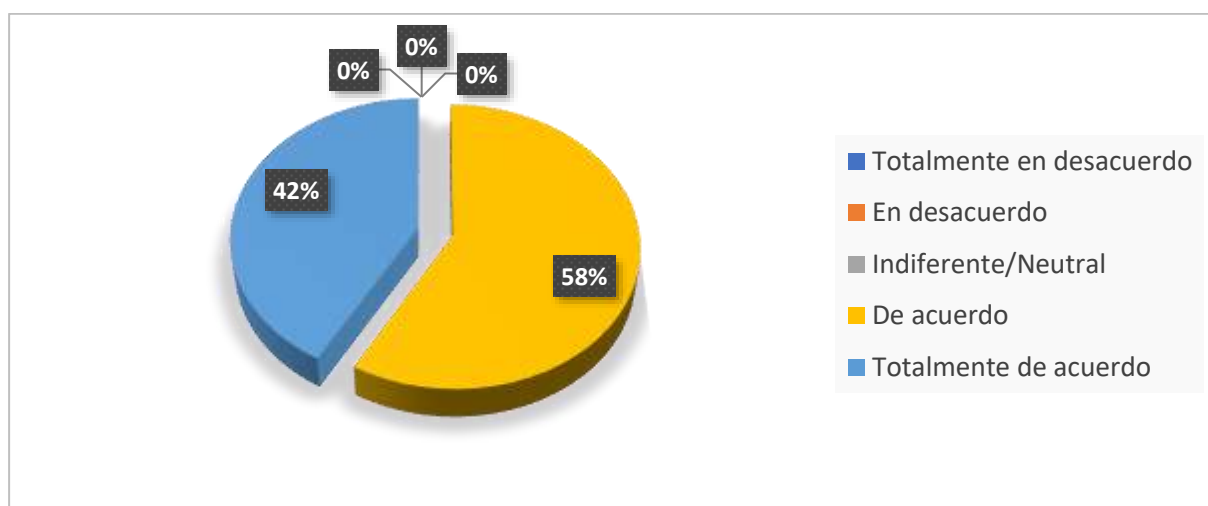
**Tabla 8.** Planificación eficiente de actividades operativas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	42	58%
Totalmente de acuerdo	30	42%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 6.** Planificación eficiente de actividades operativas



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 58 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 42 % indicó estar totalmente de acuerdo. No se evidencian respuestas en las opciones de desacuerdo ni en la categoría indiferente o neutral, lo que refleja una valoración favorable y uniforme entre los socios. Este resultado evidencia que la cooperativa cuenta con procesos de planificación operativa eficientes, los cuales son percibidos como adecuados y contribuyen al correcto funcionamiento y a la calidad del servicio ofrecido.

**4. Se evalúa periódicamente la gestión de la cooperativa para detectar oportunidades de mejora.**

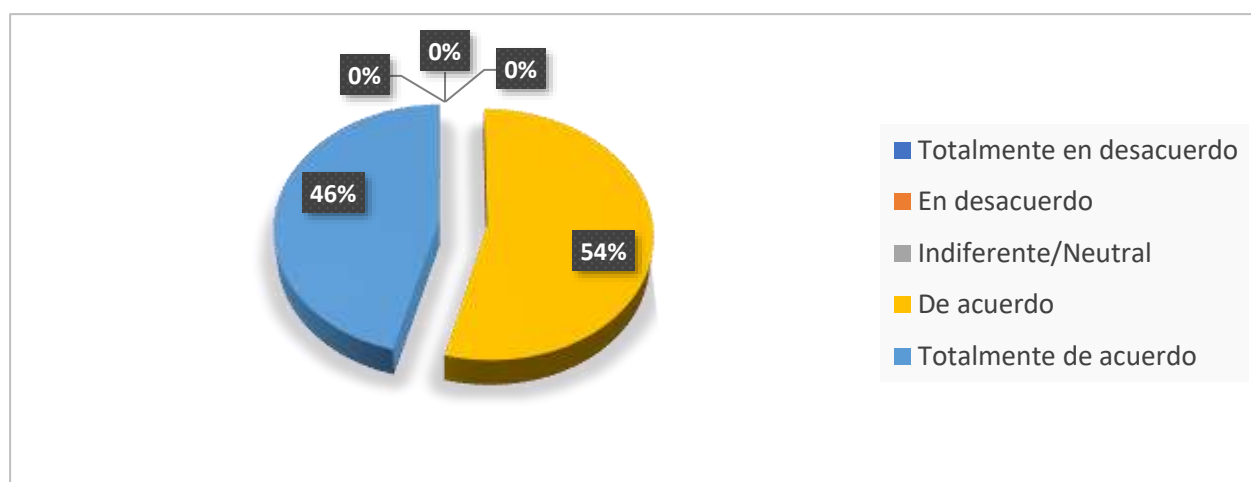
**Tabla 9.** Evaluación de gestión para mejoras de oportunidades

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	39	54%
Totalmente de acuerdo	33	46%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Los Autores

**Figura 7.** Evaluación de gestión para mejoras de oportunidades



Fuente: Encuesta Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Los Autores

**Análisis e Interpretación:**

Los datos obtenidos reflejan que la evaluación periódica de la gestión de la Cooperativa, es una práctica reconocida por la totalidad de los socios encuestados. El 54 % manifestó estar de acuerdo y el 46 % señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, evidenciando una valoración positiva generalizada. La ausencia de respuestas en las opciones de desacuerdo e indiferencia sugiere que los socios perciben estos procesos de evaluación como constantes y efectivos. Los resultados indican que la cooperativa aplica mecanismos de seguimiento y control que permiten identificar oportunidades de mejora, fortaleciendo así la gestión institucional y la calidad del servicio brindado.

## 5. Las decisiones estratégicas para mejorar el servicio se implementan oportunamente.

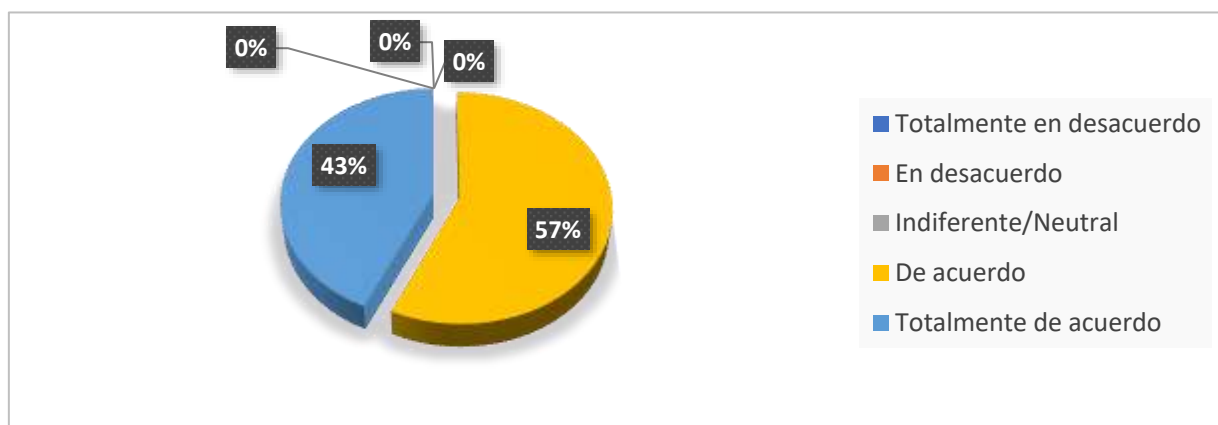
**Tabla 10.** Decisiones estratégicas oportunamente implementadas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	41	57%
Totalmente de acuerdo	31	43%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 8.** Decisiones estratégicas oportunamente implementadas



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

La información presentada en la figura 9 permite identificar una percepción favorable de los socios respecto a la implementación oportuna de las decisiones estratégicas orientadas a la mejora del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi. El 57 % de los encuestados indicó estar de acuerdo, mientras que el 43 % manifestó estar totalmente de acuerdo, lo que evidencia una aceptación total de la afirmación evaluada. Estos resultados indican que los socios reconocen la capacidad de la cooperativa para ejecutar sus decisiones estratégicas en tiempos adecuados.

## 6. El trato del personal hacia los usuarios es cordial reflejando el compromiso de los socios.

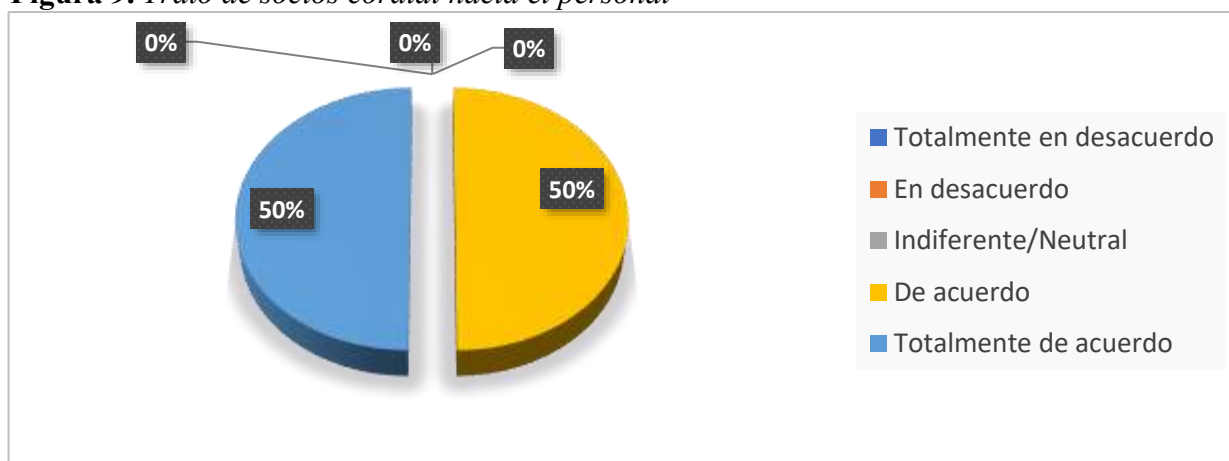
**Tabla 11.** *Trato de socios cordial hacia el personal*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	36	50%
Totalmente de acuerdo	36	50%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 9.** *Trato de socios cordial hacia el personal*



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

En la Figura 10 se muestra una percepción favorable y equilibrada por parte de los socios de la Cooperativa con respecto al trato cordial del personal hacia los usuarios. El 50 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 50 % indicó estar totalmente de acuerdo, reflejando una valoración positiva unánime sobre la atención brindada. En este sentido, los resultados demuestran el compromiso de los socios con la calidad del servicio, especialmente en lo relacionado con la atención al usuario, aspecto fundamental para fortalecer la imagen institucional y la satisfacción de los pasajeros.

## 7. Los servicios ofrecidos cumplen los estándares operativos establecidos.

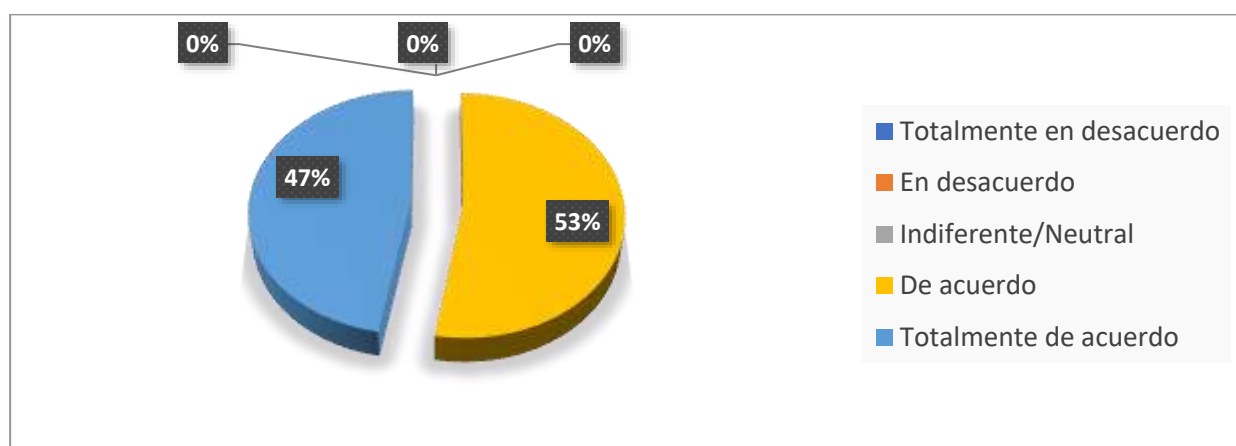
**Tabla 12.** *Cumplimiento de estándares operativos establecidos*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	38	53%
Totalmente de acuerdo	34	47%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 10.** *Cumplimiento de estándares operativos establecidos*



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados indican que el 53 % de los encuestados señaló estar de acuerdo, mientras que el 47 % manifestó estar totalmente de acuerdo con respecto al cumplimiento de los estándares de servicio ofrecidos, evidenciando una aceptación total de la afirmación planteada. Al no existir percepciones negativas nos permite inferir que los procesos operativos de la cooperativa son considerados consistentes y alineados con los estándares establecidos. En consecuencia, estos resultados ponen de manifiesto que la institución mantiene niveles adecuados de control operativo, lo que contribuye a garantizar la calidad y confiabilidad del servicio brindado a los usuarios.

## 8. La cooperativa implementa acciones que priorizan la seguridad de los usuarios.

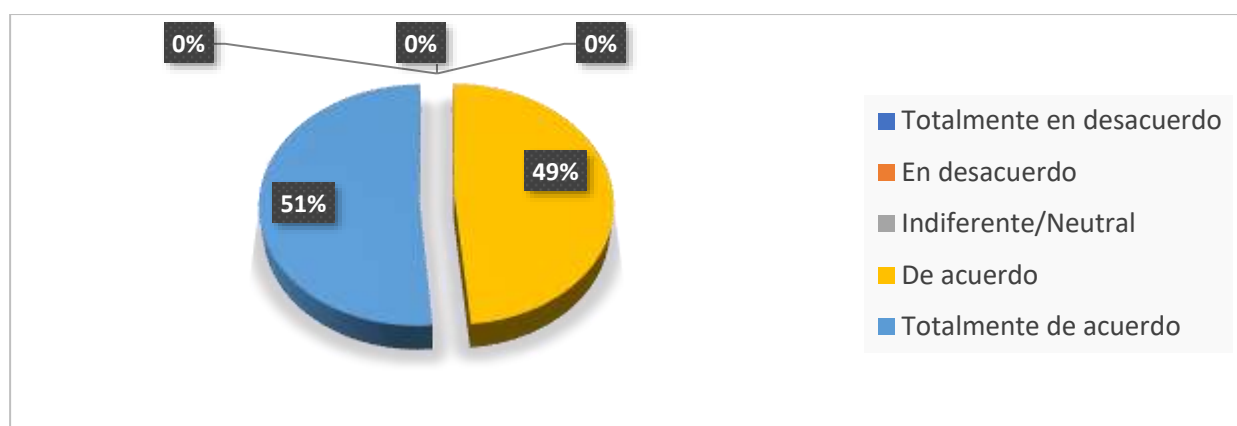
**Tabla 13.** Acciones de seguridad para usuarios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	35	49%
Totalmente de acuerdo	37	51%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 11.** Acciones de seguridad para usuarios



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Del total de encuestados se evidencia una percepción positiva por parte de la mayoría de los socios de la Cooperativa respecto al aspecto evaluado. El 51 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 49 % indicó estar de acuerdo, lo que refleja una aceptación total de la afirmación planteada. Se registraron respuestas de desacuerdo 0% y de indiferencia 0%, lo cual demuestra una postura clara y consensuada entre los socios. Esta distribución porcentual sugiere que las acciones o prácticas evaluadas se encuentran bien implementadas y alineadas con las expectativas de los miembros, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión y de la calidad del servicio ofrecido.

## 9. La calidad del servicio ofrecido promueve la fidelidad de los usuarios hacia las unidades de la cooperativa.

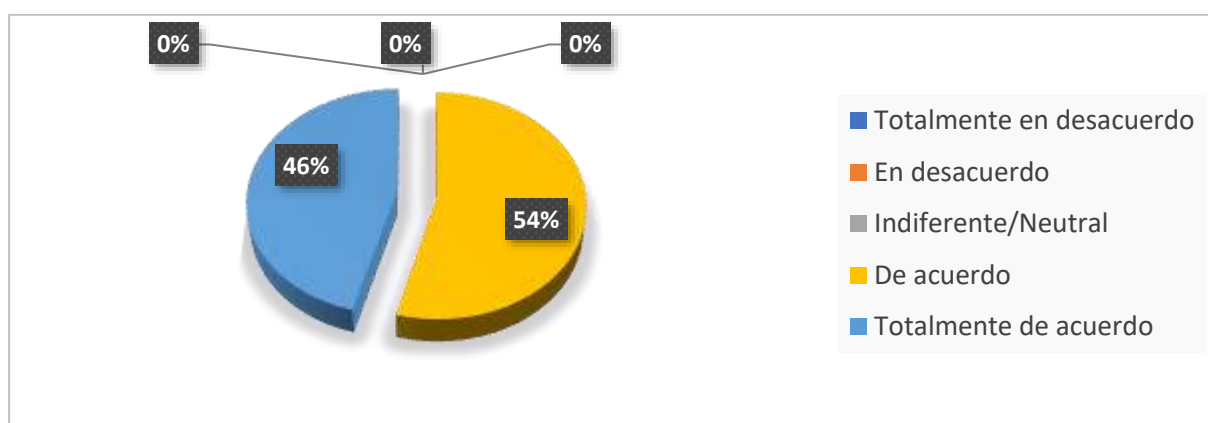
**Tabla 14.** *Calidad de servicios y fidelidad de los usuarios*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	39	54%
Totalmente de acuerdo	33	46%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 12.** *Calidad de servicios y fidelidad de los usuarios*



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

El 54 % de los socios encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 46 % indicó estar totalmente de acuerdo, reflejando una valoración positiva generalizada respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa como un factor determinante para la fidelidad de los usuarios. El 0% en desacuerdo y 0% indiferente pone de manifiesto una percepción homogénea respecto a la relación existente entre la calidad del servicio y la lealtad de los usuarios. En este contexto, los resultados sugieren que la cooperativa brinda un servicio que genera confianza y preferencia, fortaleciendo la permanencia de los usuarios y la sostenibilidad de la organización.

**10. Se cuenta con mecanismos efectivos para que los socios den seguimiento a quejas o sugerencias de los usuarios.**

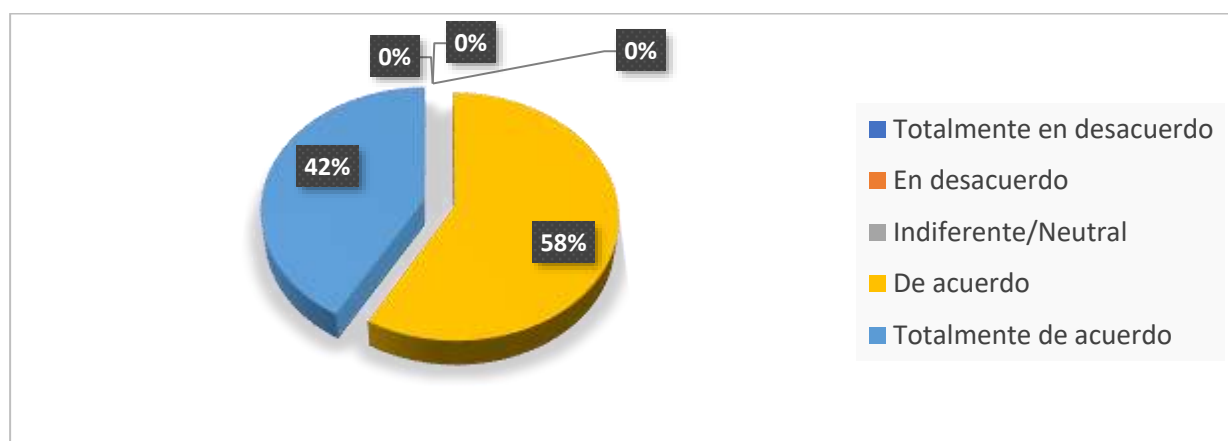
**Tabla 15.** Seguimiento a quejas y sugerencias de usuarios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	42	58%
Totalmente de acuerdo	30	42%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 13.** Seguimiento a quejas y sugerencias de usuarios



**Fuente:** Encuesta Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis e Interpretación:**

La Figura 14 reflejan como resultado que la Cooperativa de Transporte dispone de mecanismos efectivos para que los socios realicen el seguimiento de las quejas o sugerencias presentadas por los usuarios. El 58 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 42 % indicó estar totalmente de acuerdo, evidenciando una percepción favorable generalizada. En este sentido, los resultados indican que la cooperativa promueve canales de retroalimentación que permiten atender las inquietudes de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio y al fortalecimiento de la relación con los pasajeros.

## 11.5. Resultados de la encuesta a los Empleados de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

### 1. En la cooperativa existen políticas claras para garantizar la calidad del servicio.

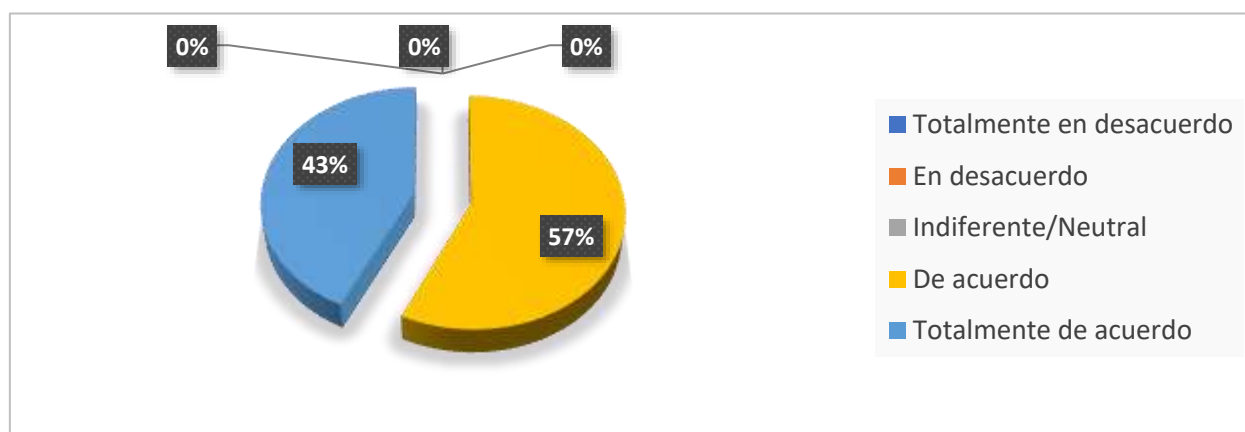
**Tabla 16.** Políticas que garantizan la calidad de servicio

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	28	57%
Totalmente de acuerdo	21	43%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Los Autores

**Figura 14.** Políticas que garantizan la calidad de servicio



Fuente: Encuesta Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

El 57 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 43 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una aceptación positiva generalizada sobre existencia de políticas claras para garantizar la calidad del servicio. No existen respuestas los cual permite inferir que dichas políticas son conocidas y valoradas por los socios. En este sentido, los resultados sugieren que la cooperativa cuenta con lineamientos institucionales que orientan la prestación del servicio y contribuyen al fortalecimiento de la calidad ofrecida a los usuarios.

## 2. Recibe capacitaciones periódicas relacionadas con la atención al cliente.

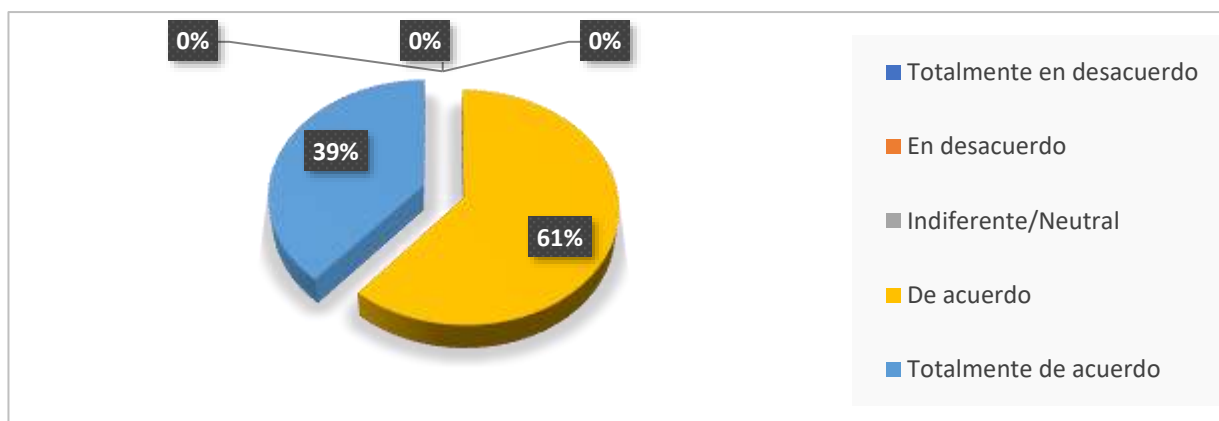
**Tabla 17.** Capacitaciones de atención al cliente

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	30	61%
Totalmente de acuerdo	19	39%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 15.** Capacitaciones de atención al cliente



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

Los resultados de la Figura 16 muestra que los empleados de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Macuchi” perciben que reciben capacitaciones periódicas relacionadas con la atención al cliente. El 61 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 39 % indicó estar totalmente de acuerdo, evidenciando una valoración positiva mayoritaria. En este contexto, los resultados indican que la cooperativa promueve el fortalecimiento de las competencias del personal en atención al usuario, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los pasajeros.

### 3. Los procesos operativos dentro de la cooperativa son eficientes.

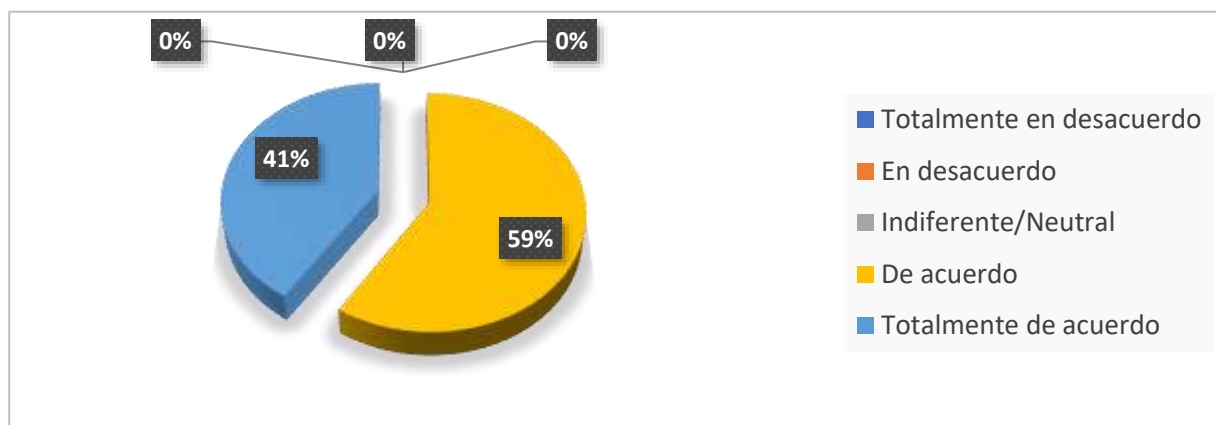
**Tabla 18.** *Procesos operativos eficientes*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	29	59%
Totalmente de acuerdo	20	41%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 16.** *Procesos operativos eficientes*



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Del total del encuestados el 59 % manifestó estar de acuerdo, mientras que el 41 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva sobre la eficiencia de los procesos administrativos. La ausencia de respuestas en desacuerdo e indiferencia muestran que los procedimientos internos de la cooperativa son considerados adecuados y funcionales. En este sentido, los resultados sugieren que la eficiencia operativa contribuye al correcto desarrollo de las actividades institucionales y al fortalecimiento de la calidad del servicio brindado a los usuarios.

#### 4. Se realizan evaluaciones internas para medir la calidad del servicio ofrecido.

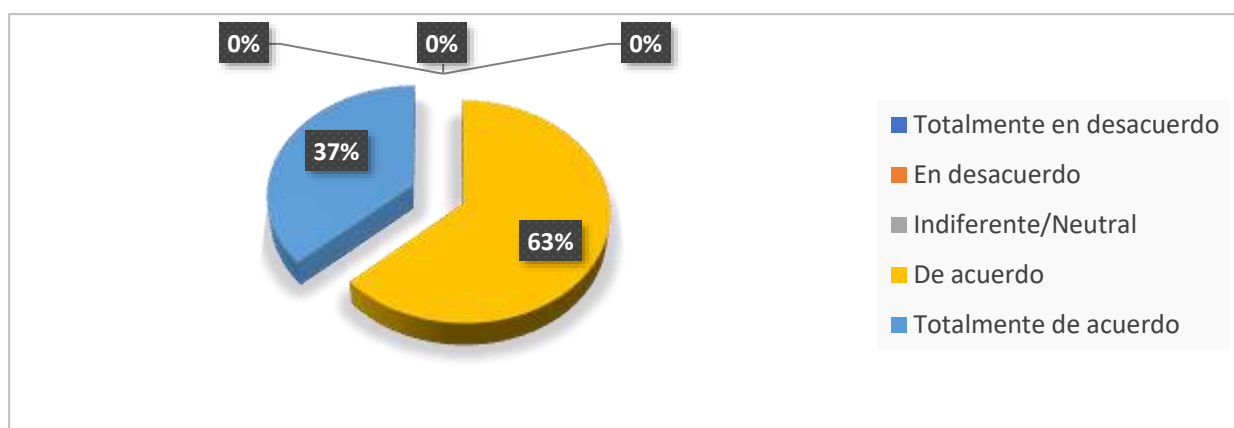
**Tabla 19.** *Evaluaciones para la calidad del servicio*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	31	63%
Totalmente de acuerdo	18	37%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 17.** *Evaluaciones para la calidad del servicio*



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados presentados en la Figura 18 muestran que los empleados mencionan que se realizan evaluaciones internas para medir la calidad del servicio ofrecido. El 63 % de los encuestados indicó estar de acuerdo, mientras que el 37 % manifestó estar totalmente de acuerdo, lo que evidencia una aceptación generalizada de la afirmación analizada. En este sentido, los resultados sugieren que la cooperativa dispone de mecanismos internos que facilitan el seguimiento de la calidad del servicio y favorecen la implementación de acciones de mejora continua.

## 5. La administración aplica mejoras en base a los resultados de las evaluaciones internas.

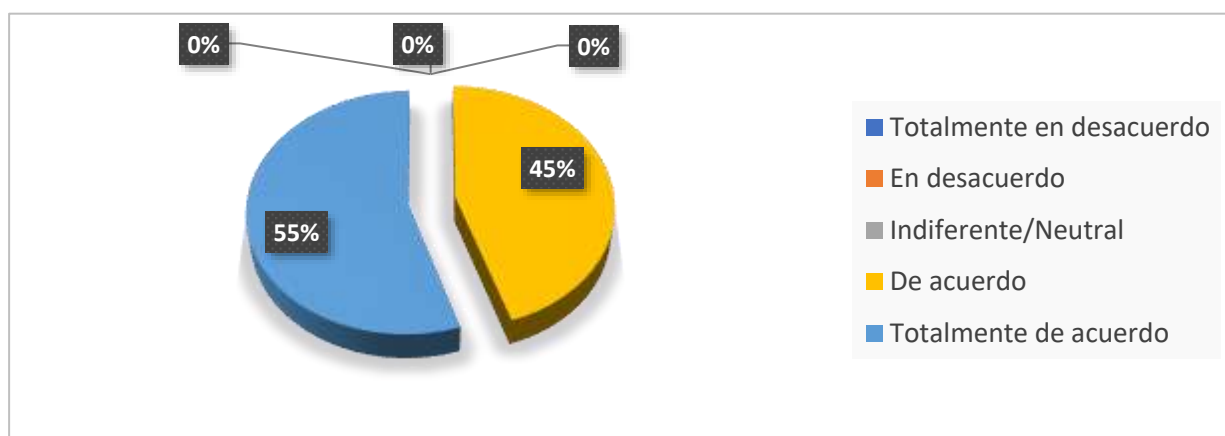
**Tabla 20.** *Aplicación de mejoras en base a resultados*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	22	45%
Totalmente de acuerdo	27	55%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 18.** *Aplicación de mejoras en base a resultados*



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

El 55 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 45 % indicó estar de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva mayoritaria respecto a la aplicación de mejoras a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones. Estos resultados indican que la cooperativa utiliza la información generada por las evaluaciones internas como insumo para el mejoramiento continuo de la gestión y de la calidad del servicio ofrecido.

## 6. El personal ofrece un trato amable, respetuoso y adecuado a los usuarios.

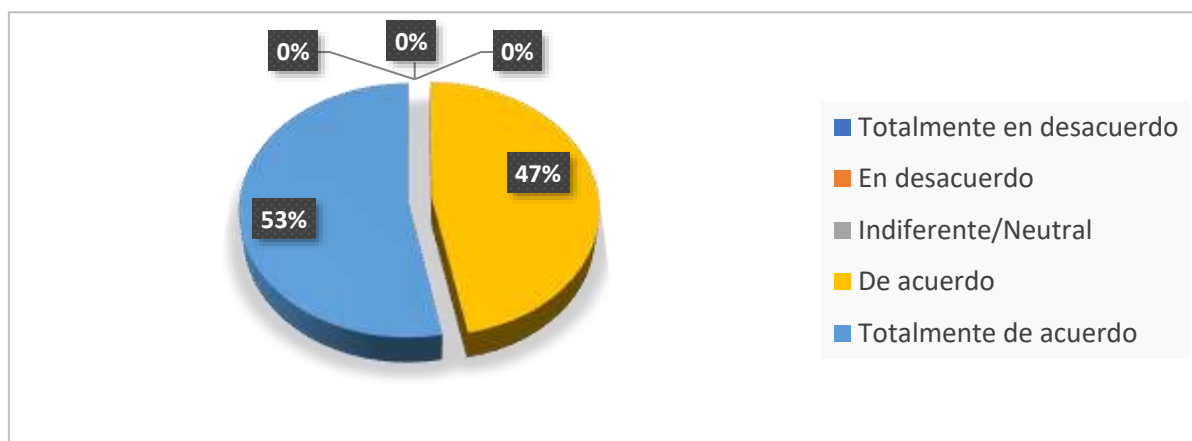
**Tabla 21.** *Trato adecuado a los usuarios*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	23	47%
Totalmente de acuerdo	26	53%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 19.** *Trato adecuado a los usuarios*



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

El 53 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 47 % indicó estar de acuerdo, evidenciando que se percibe que el personal brinda un trato amable, respetuoso y adecuado a los usuarios. La ausencia de respuestas en las categorías de desacuerdo e indiferencia permite inferir que la atención al usuario se constituye como una práctica consolidada dentro de la cooperativa. En este contexto, los resultados reflejan el compromiso del personal con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, aspectos fundamentales para fortalecer la imagen institucional y la fidelización de los pasajeros.

## 7. La cooperativa cumple con los horarios y rutas establecidas.

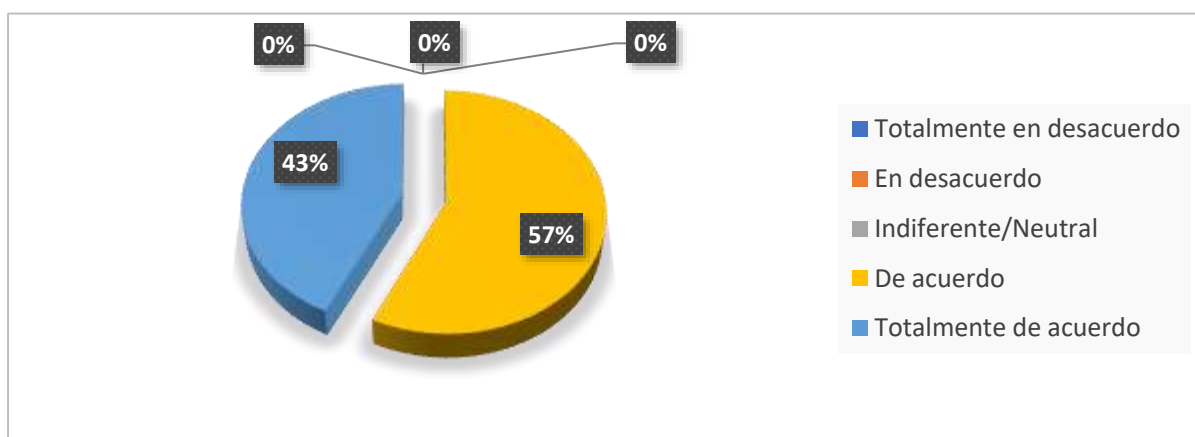
**Tabla 22.** *Cumplimiento con horarios y rutas*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	28	57%
Totalmente de acuerdo	21	43%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 20.** *Cumplimientos con horarios y rutas*



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Se evidencia que los empleados perciben que la cooperativa cumple con los horarios y rutas establecidas. El 57 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 43 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva generalizada sobre este aspecto operativo. Los resultados indican que la cooperativa mantiene niveles adecuados de organización y control en la operación de sus servicios, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios y a la eficiencia del transporte ofrecido.

## 8. Se aplican medidas de seguridad adecuadas durante la prestación del servicio.

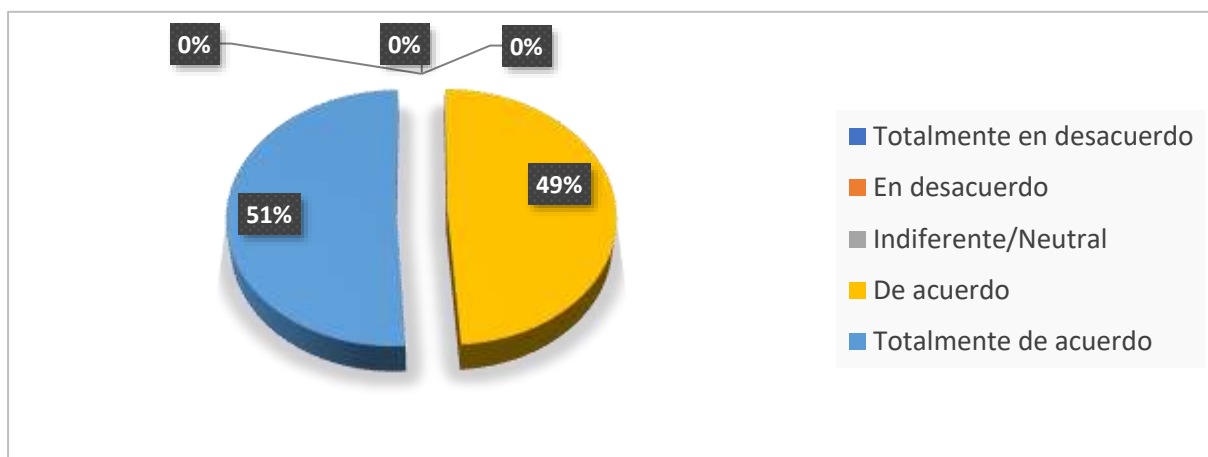
**Tabla 23.** Medidas de seguridad durante el servicio

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	24	49%
Totalmente de acuerdo	25	51%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 21.** Medidas de seguridad durante el servicio



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

Los resultados de la Figura 22 muestran que los empleados mencionaron que se aplican medidas de seguridad adecuadas durante la prestación del servicio. El 51 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 49 % indicó estar de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva generalizada de este aspecto. En este contexto, los resultados demuestran que la cooperativa prioriza la seguridad de los usuarios, contribuyendo a generar confianza y a fortalecer la calidad del servicio ofrecido.

## 9. Los clientes muestran satisfacción con los servicios que reciben.

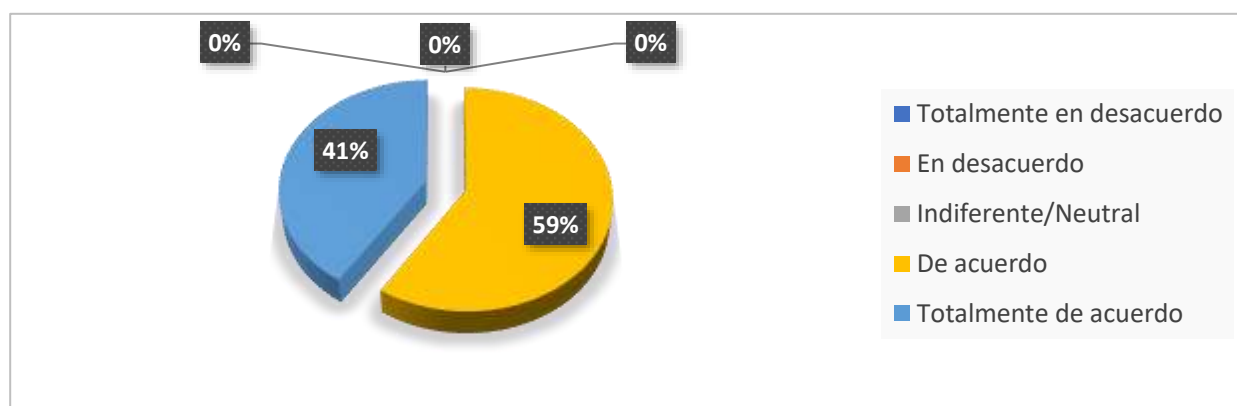
**Tabla 24.** Satisfacción de clientes con los servicios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	29	59%
Totalmente de acuerdo	20	41%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 22.** Satisfacción de clientes con los servicios



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

Del total de socios encuestados el 59 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 41 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva sobre la satisfacción de los clientes por el servicio prestado. En las categorías de desacuerdo e indiferencia se evidencia 0% de respuestas lo que cual indica que los usuarios valoran favorablemente los servicios brindados por la cooperativa. Los resultados muestran que la calidad del servicio ofrecido responde a las expectativas de los clientes, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y a la fidelización de los usuarios.

## 10. Los reclamos de los usuarios son atendidos de manera oportuna.

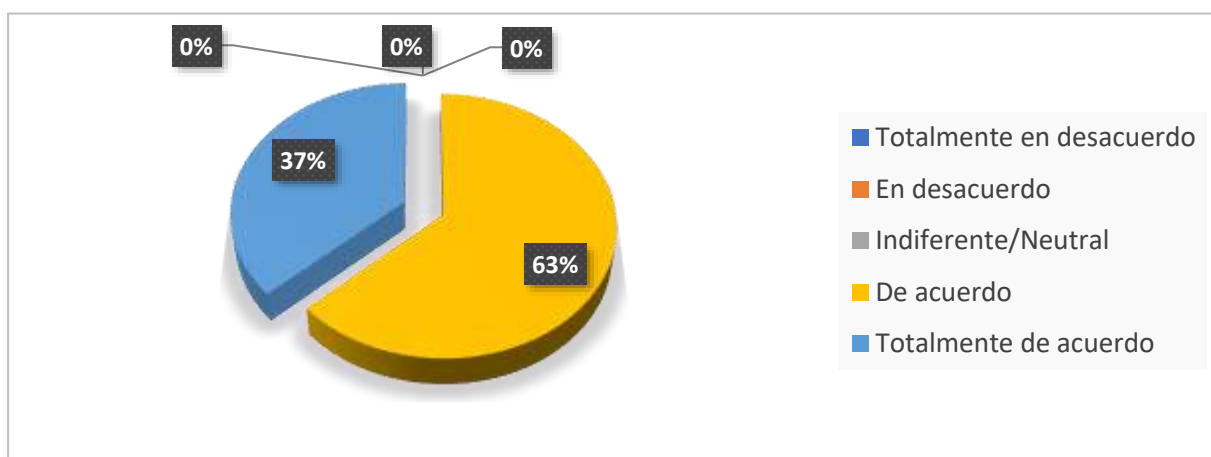
**Tabla 25.** Reclamos atendidos oportunamente

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	31	63%
Totalmente de acuerdo	18	37%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 23.** Reclamos atendidos oportunamente



**Fuente:** Encuesta Empleados de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

El 63 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 37 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva generalizada respecto a la gestión de reclamos. En este sentido, los resultados indican que la cooperativa dispone de mecanismos adecuados para la atención de reclamos, contribuyendo a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento de la satisfacción del usuario.

## 11.6. Resultados de la encuesta a los Usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.

### 1. La cooperativa organiza sus servicios de manera eficiente facilitando una atención adecuada.

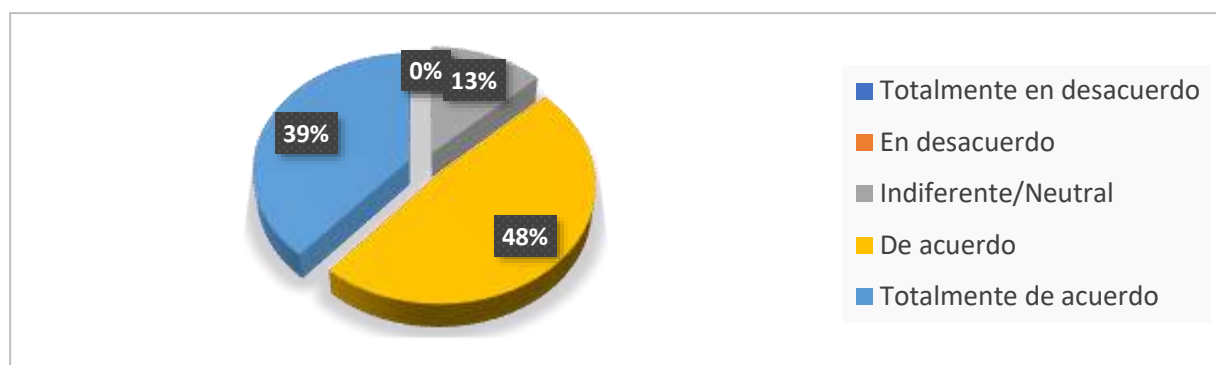
**Tabla 26.** Organiza de servicios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	40	13%
De acuerdo	150	48%
Totalmente de acuerdo	120	39%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 27.** Organiza de servicios



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados mostrados en la Figura evidencian que la mayoría de los usuarios manifiestan que la cooperativa organiza sus servicios de manera eficiente, facilitando una atención adecuada. El 48 % manifestó estar de acuerdo y el 39 % totalmente de acuerdo, lo que refleja una valoración mayoritariamente positiva. Aunque el 13 % se mantiene indiferente, no se registraron opiniones negativas, lo que indica que la organización del servicio es bien aceptada por los usuarios; sin embargo, estos resultados también sugieren la posibilidad de realizar mejoras que permitan fortalecer la experiencia de atención y alcanzar una percepción plenamente favorable.

## 2. El personal demuestra estar capacitado para ofrecer un servicio de calidad.

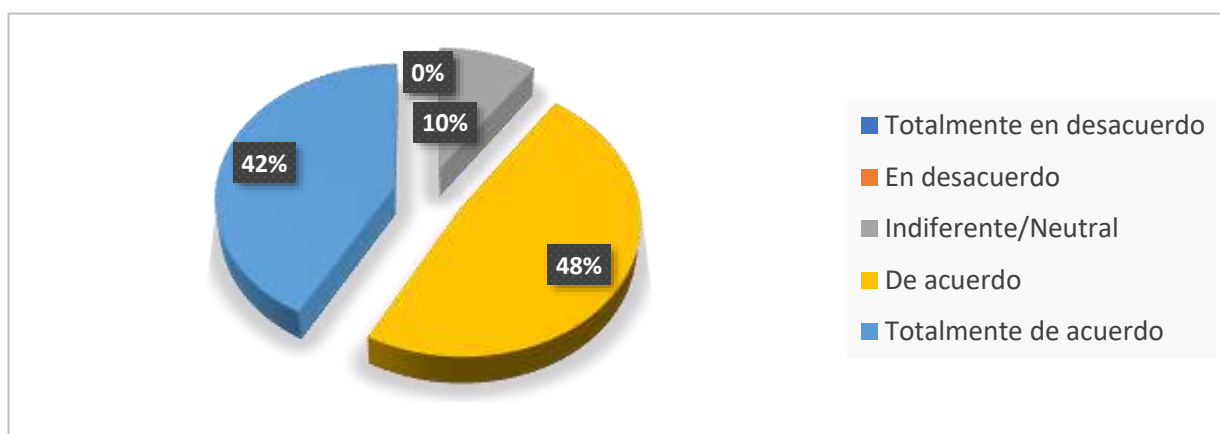
**Tabla 28.** Nivel de capacitación del personal

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	30	10%
De acuerdo	150	48%
Totalmente de acuerdo	130	42%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 24.** Nivel de capacitación del personal



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

En este aspecto los resultados muestran que la mayoría de los usuarios percibe que el personal de la cooperativa está capacitado para ofrecer un servicio de calidad. El 48 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 42 % totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva sobre las competencias del personal. Sin embargo, el 10 % de los usuarios se mantiene indiferente, lo que sugiere que aún existen aspectos por fortalecer en la atención brindada. En general, los resultados indican que la capacitación del personal es valorada favorablemente por los usuarios y contribuye a una mejor experiencia en el servicio.

### 3. Percibe que la cooperativa aplica controles para asegurar la calidad del servicio proporcionado.

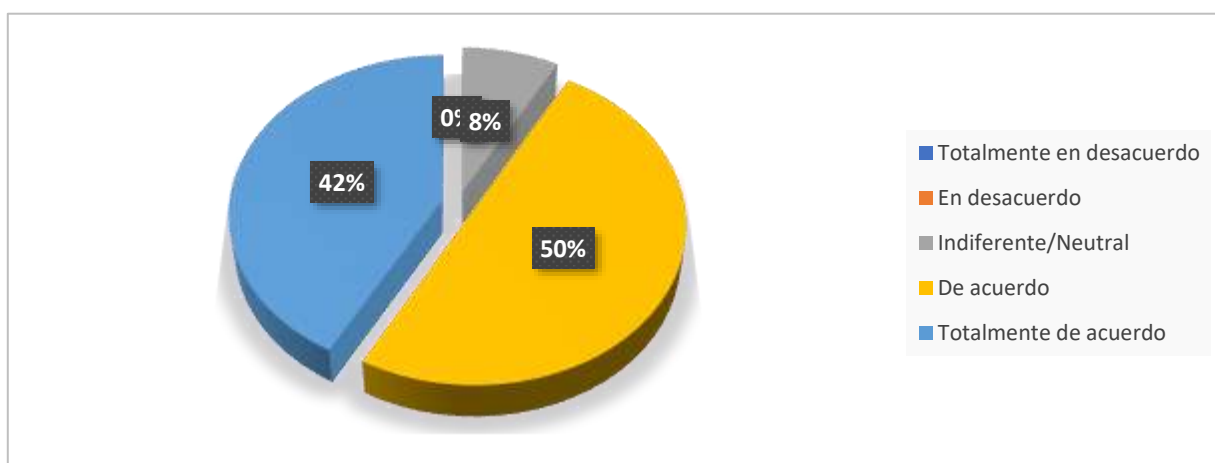
**Tabla 29.** *Controles para la calidad del servicio*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	25	8%
De acuerdo	155	50%
Totalmente de acuerdo	130	42%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 25.** *Controles para la calidad del servicio*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios percibe que la cooperativa aplica controles para asegurar la calidad del servicio que ofrece, el 50 % de los encuestados mencionó estar de acuerdo y el 42 % se muestran totalmente de acuerdo, lo que indica una valoración positiva. Sin embargo, el 8 % de los usuarios se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que algunos controles podrían no ser plenamente visibles para todos. Los resultados indican que la cooperativa transmite una imagen de control y seguimiento de la calidad, aunque existe la oportunidad de reforzar la comunicación de estos procesos hacia los usuarios.

#### 4. Ha observado mejoras continuas tanto en la atención como en el funcionamiento operativo de la cooperativa.

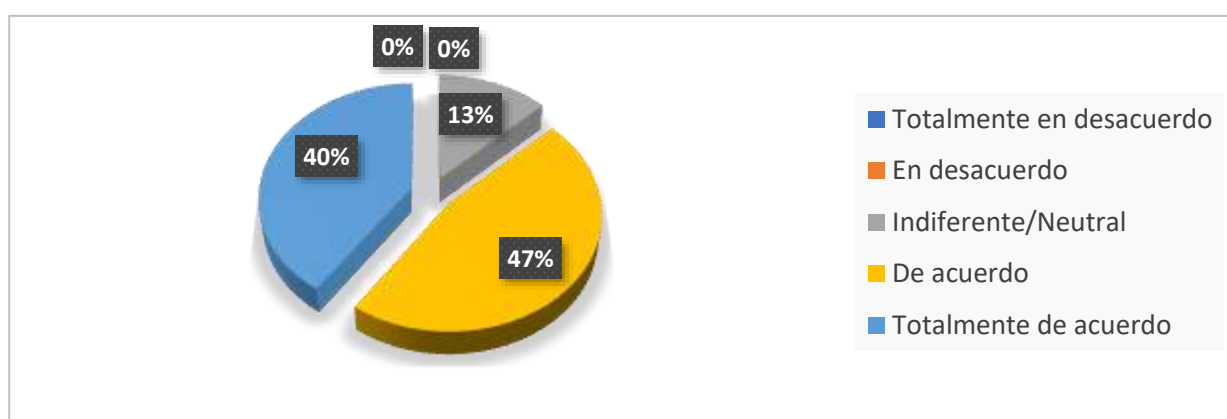
**Tabla 30.** *Mejoras en atención y funcionamiento*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	40	13%
De acuerdo	145	47%
Totalmente de acuerdo	125	40%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 26.** *Mejoras en atención y funcionamiento*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados presentados muestran que una parte significativa de los usuarios percibe mejoras continuas tanto en la atención como en el funcionamiento operativo de la cooperativa. El 47 % está de acuerdo y el 40 % totalmente de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva. No obstante, el 13 % de los encuestados se mantiene indiferente, lo que sugiere que no todos los usuarios perciben estos cambios de la misma manera. Estos resultados indican que la cooperativa ha logrado avances visibles en su gestión, aunque aún existen oportunidades para fortalecer y hacer más evidentes estas mejoras para todos los usuarios.

## 5. La cooperativa muestra compromiso para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

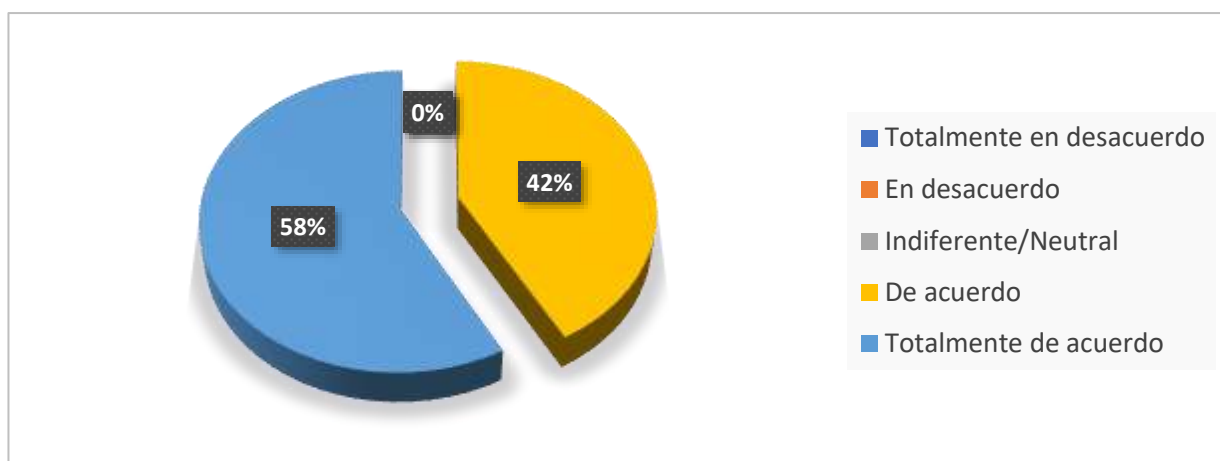
**Tabla 31.** *Compromiso de un servicio de calidad*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	130	42%
Totalmente de acuerdo	180	58%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 27.** *Compromiso de un servicio de calidad*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados reflejados en la Figura 28 evidencian que los usuarios perciben un alto nivel de compromiso por parte de la cooperativa para ofrecer un servicio de calidad. El 58 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 42 % de acuerdo, lo que demuestra una valoración claramente positiva y sin presencia de opiniones neutrales o negativas. Estos resultados indican que las acciones y la gestión de la cooperativa transmiten confianza y responsabilidad hacia los usuarios, consolidando una imagen institucional orientada a la mejora continua y a la satisfacción de quienes utilizan el servicio.

## 6. El personal brinda una atención amable orientada a las necesidades del usuario.

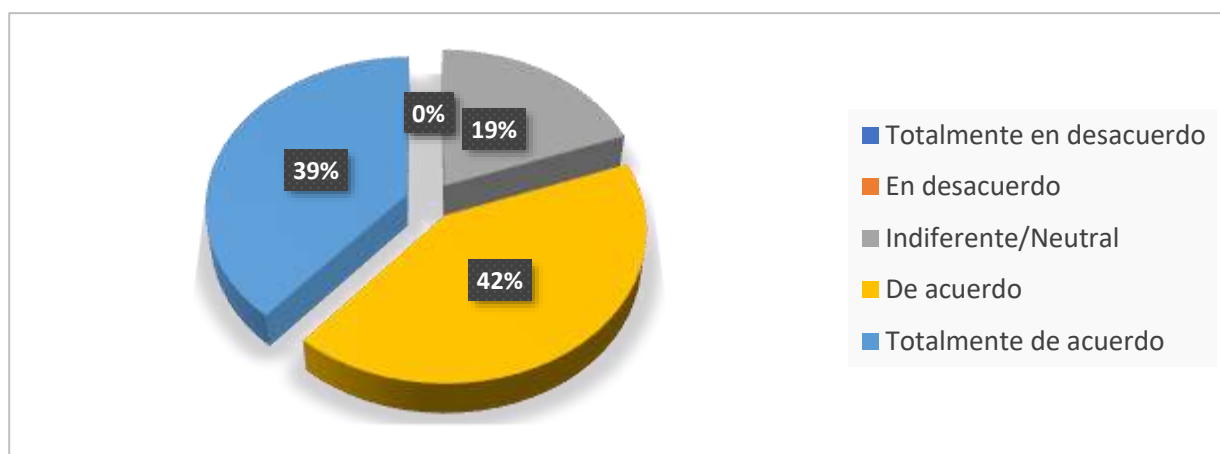
**Tabla 32.** Atención orientada a las necesidades de usuarios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	60	19%
De acuerdo	130	42%
Totalmente de acuerdo	120	39%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 28.** Atención orientada a las necesidades de usuarios



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios percibe que el personal brinda una atención amable y orientada a sus necesidades. El 42 % manifestó estar de acuerdo y el 39 % totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 19 % de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que, aunque la atención es bien valorada, aún existen aspectos que podrían fortalecerse para responder de manera más efectiva a las expectativas de todos los usuarios.

## 7. Está satisfecho con la calidad de servicio que brinda la Cooperativa.

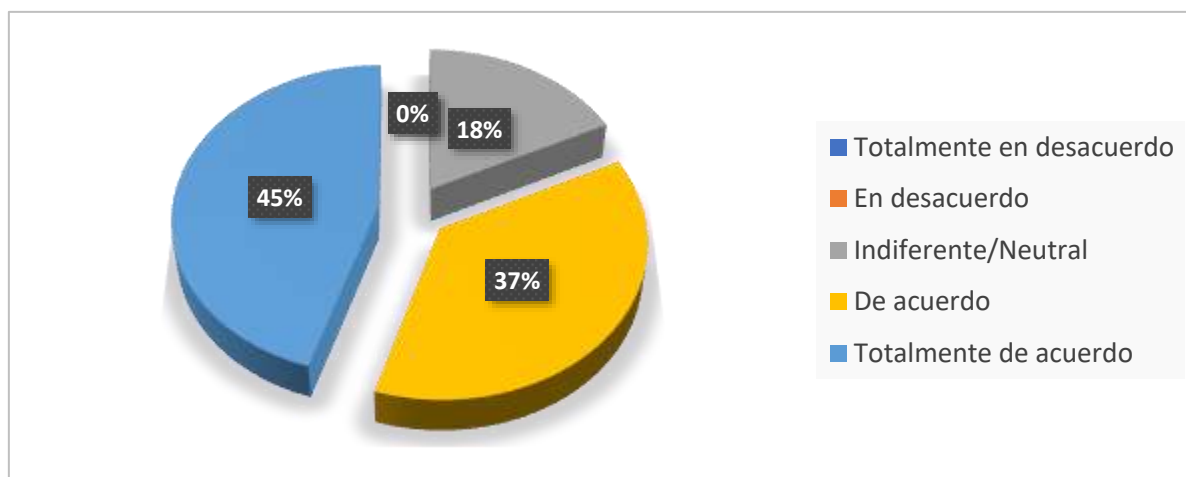
**Tabla 33.** *Calidad del servicio brindado*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	55	18%
De acuerdo	115	37%
Totalmente de acuerdo	140	45%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 29.** *Calidad del servicio brindado*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados mostrados indican que los usuarios en su mayoría se sienten satisfechos con la calidad del servicio que brinda la cooperativa, ya que el 45 % manifestó estar totalmente de acuerdo y el 37 % de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva. No obstante, el 18 % de los encuestados se muestra indiferente, sugiriendo que, aunque la satisfacción es mayoritaria, aún existen aspectos del servicio que podrían mejorarse para responder plenamente a las expectativas de todos los usuarios.

## 8. Percibe que las unidades cumplen con las condiciones que garantizan su seguridad como usuario.

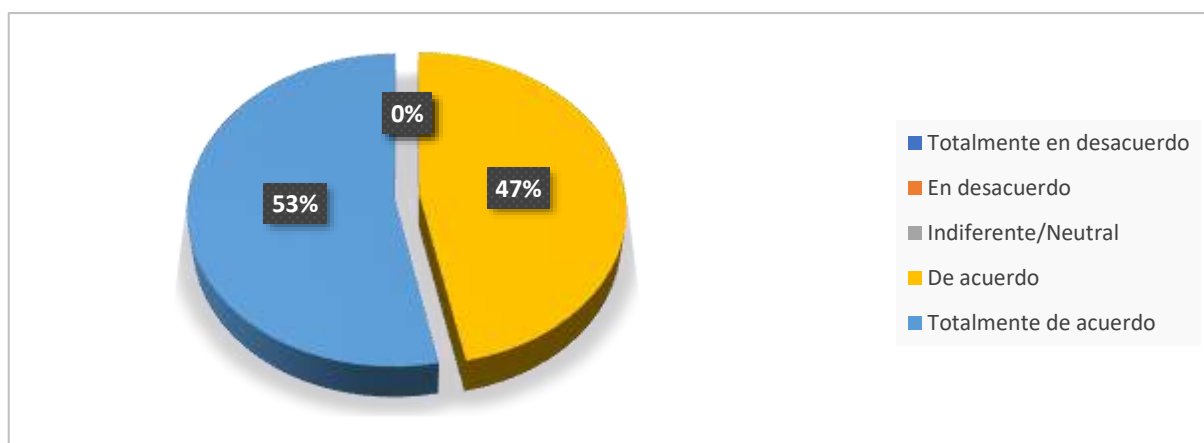
**Tabla 34.** *Cumplimiento de condiciones para la seguridad*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	0	0%
De acuerdo	145	47%
Totalmente de acuerdo	165	53%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 30.** *Cumplimiento de condiciones para la seguridad*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

La Figura 31 muestra que los usuarios perciben que las unidades de la cooperativa cumplen con las condiciones necesarias para garantizar su seguridad. El 53 % manifestó estar totalmente de acuerdo y el 47 % de acuerdo, lo que refleja una percepción plenamente positiva y sin presencia de opiniones neutrales o negativas. Estos resultados indican que los usuarios confían en el estado y las condiciones de las unidades, lo cual fortalece la sensación de seguridad durante el uso del servicio y contribuye a una experiencia de transporte más confiable.

## 9. La atención recibida cumple sus expectativas como usuario.

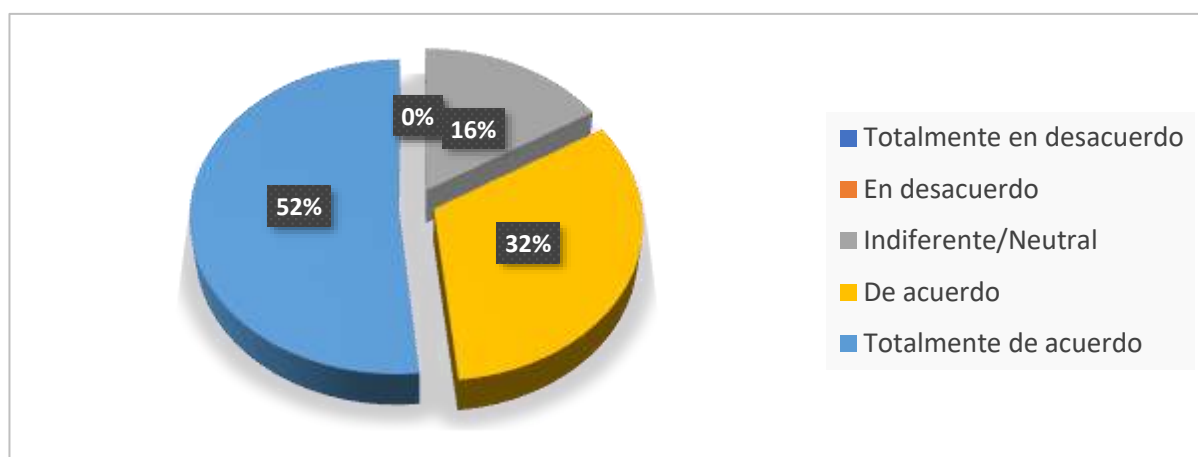
**Tabla 35.** *La atención cumple sus expectativas*

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	50	16%
De acuerdo	100	32%
Totalmente de acuerdo	160	52%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 31.** *La atención cumple sus expectativas*



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados de la Figura evidencian que la atención recibida cumple con las expectativas de los usuarios. El 52% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo, lo que muestra una valoración positiva predominante. Sin embargo, el 16% de los encuestados se muestran indiferentes, lo que indica que, aunque la atención es bien percibida existen aspectos que podrían fortalecerse para satisfacer plenamente a todos los usuarios.

## 10. Cuando presenta reclamos o sugerencias, la cooperativa los atiende adecuadamente.

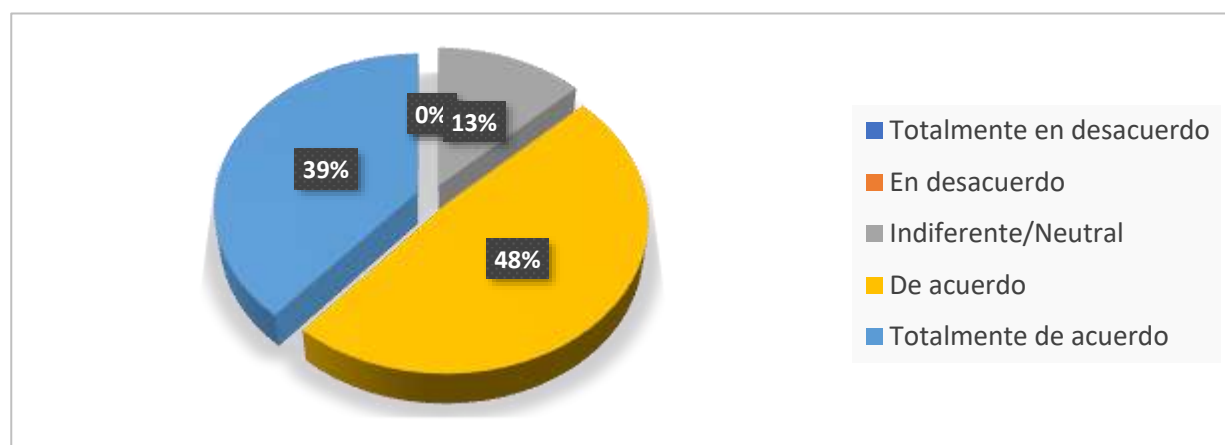
**Tabla 36.** Atención adecuada a reclamos y sugerencias

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente/Neutral	40	13%
De acuerdo	150	48%
Totalmente de acuerdo	120	39%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 32.** Atención adecuada a reclamos y sugerencias



**Fuente:** Encuesta Usuarios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios se muestran satisfechos en cuanto a la atención de los reclamos y sugerencias que se presentan. El 48 % manifestó estar de acuerdo y el 39 % totalmente de acuerdo, lo que refleja una valoración mayoritariamente positiva. No obstante, el 13 % de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que algunos usuarios podrían no haber experimentado directamente estos procesos o consideran que aún pueden mejorarse. Estos resultados indican que la cooperativa dispone de mecanismos para atender reclamos y sugerencias, con oportunidades para fortalecer su eficacia y visibilidad ante los usuarios.

## 11.8.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente apartado tiene como propósito analizar y discutir los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación utilizados en nuestro estudio de investigación. Los resultados provienen principalmente de la entrevista aplicada al presidente y gerente de la cooperativa y de las encuestas dirigidas a los socios, empleados y usuarios, lo que permitió recopilar información relevante sobre la situación actual de la gestión de la calidad del servicio.

En relación con la gestión de la calidad del servicio, los resultados evidenciaron que la Cooperativa cuenta con políticas internas y lineamientos orientados a garantizar un servicio adecuado, seguro y eficiente, los cuales se sustentan en el cumplimiento de la normativa legal vigente y en el Reglamento Interno de la organización. Este aspecto fue corroborado tanto en la entrevista realizada al presidente y Gerente de la cooperativa como en las encuestas aplicadas a los socios y empleados. Con respecto al cumplimiento de los estándares operativos establecidos, los resultados de la encuesta reflejan que el 53% de los socios manifestó estar de acuerdo y el 47 % totalmente de acuerdo con que la cooperativa cumple con dichos estándares.

Sin embargo, pese a los aspectos positivos percibidos, el análisis integral de los resultados también permitió identificar ciertas debilidades relacionadas con la sistematización de los procesos de control y evaluación de la calidad del servicio. Como resultado de la investigación, se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de la gestión de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Macuchi”, el cual evidenció fortalezas relacionadas con el cumplimiento normativo y la percepción positiva de los socios, así como debilidades asociadas a la falta de formalización de los procesos de control y mejora continua.

Este diagnóstico sirvió como base para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer la gestión de la calidad del servicio. En conclusión, el análisis y discusión de los resultados nos permitieron identificar los principales aspectos que influyen en la gestión de la calidad del servicio de la cooperativa, así como la necesidad de implementar estrategias que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados justifican el desarrollo de la propuesta planteada en el siguiente apartado, la cual está orientada a fortalecer la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná.

## ÍNDICE DE LA PROPUESTA

	Págs.
11.9. PROPUESTA.....	69
11.9.1. Título.....	69
11.9.2. Datos Informativos .....	69
11.9.3. Introducción .....	70
11.9.5. Justificación .....	70
11.9.6. Objetivos.....	71
11.9.6.1. Objetivo General.....	71
11.9.6.2. Objetivos específicos .....	71
11.9.7. Análisis de Factibilidad de la propuesta .....	72
11.9.7.1. Factibilidad económica .....	72
11.9.7.2. Factibilidad Social .....	72
11.9.7.3. Factibilidad organizacional.....	72
11.9.7.4. Factibilidad Técnica.....	73
11.9.7.5. Factibilidad Legal .....	73
11.9.8. Diagnostico situacional.....	73
11.9.9. Matriz FODA Cruzada (DAFO).....	75
11.10. Desarrollo de las estrategias .....	77
11.10.5. Estrategia 1.....	77
11.10.6. Estrategia 2.....	80
11.10.7. Estrategia 3.....	83
11.11. Viabilidad general de la propuesta.....	86
11.12. Presupuesto para la implantación de estrategias.....	86
11.13. Financiamiento.....	87
11.14. Cronograma general de ejecución de la propuesta .....	87


## 11.9.PROPUESTA

### 11.9.1. Título

Propuesta de estrategias para mejorar la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná.

### 11.9.2. Datos Informativos

Tabla 37. Datos Informativos

DATOS INFORMATIVOS	
<b>Institución Ejecutora:</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi
<b>Institución Analizada:</b>	Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi.
<b>Logo:</b>	
<b>Beneficiarios:</b>	Socios Personal Administrativo, Personal Operativo (conductores) Usuarios
<b>Provincia:</b>	Cotopaxi
<b>Cantón:</b>	La Maná
<b>Parroquia:</b>	La Maná
<b>Dirección:</b>	Av. 19 de mayo y Medardo Ángel Silva
<b>Teléfono:</b>	(03) 269 5318
<b>Tiempo de Ejecución:</b>	Inicio: octubre 2025      Fin: febrero 2026
<b>Equipo técnico responsable:</b>	Sindy Nicole Cevallos Cornejo (Tesista) Robert Patricio Moreno Monsalve (Tesista) Ing. Balseca Castañeda Miguel Alexander (presidente) Ab. Orellana Lozada Jorge Luis (Gerente)

Elaborado por: Los Autores

### **11.9.3. Introducción**

La propuesta que se presenta, surge como una respuesta técnica y metodológica a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná. Para ello es esencial considerar los hallazgos derivados de estudios previos los cuales evidenciaron la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad del servicio, ya que este, es un eje estratégico para el desarrollo y crecimiento institucional.

En la actualidad, las organizaciones dedicadas al transporte interprovincial enfrentan un entorno altamente competitivo, donde la calidad del servicio se ha convertido en un factor determinante para la satisfacción del usuario, la fidelización de los clientes y la sostenibilidad organizacional. Por este motivo, la propuesta se orienta a diseñar estrategias que permitan mejorar de manera integral los procesos internos relacionados con la atención al usuario, el desempeño del personal y los mecanismos de control y evaluación del servicio. De la misma manera, se busca fomentar una cultura organizacional basada en la mejora continua, la responsabilidad y el compromiso con la calidad de servicio, aspectos que resultan fundamentales para fortalecer la imagen institucional de la cooperativa.

La implementación de esta propuesta permitirá a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi optimizar su gestión administrativa y operativa, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y a la prestación de un servicio más eficiente, seguro y confiable para los usuarios, de esta manera la Institución tendrá como resultado aspectos positivos como la fidelización de los usuarios, lo cual es la clave fundamental para el desarrollo de la cooperativa.

### **11.9.5. Justificación**

La elaboración de la presente propuesta se justifica desde los ámbitos académico, organizacional y social. Desde el punto de vista académico, la propuesta permite aplicar los fundamentos teóricos relacionados con la gestión de la calidad del servicio, la administración y la mejora continua, integrando la teoría con la práctica mediante el diseño de estrategias orientadas a resolver un problema real identificado en el proceso investigativo. Desde el ámbito organizacional, la propuesta resulta pertinente debido a que el diagnóstico evidenció debilidades relacionadas con la falta de estandarización de los procesos de atención al usuario, la limitada capacitación continua del personal y la ausencia de mecanismos formales de evaluación de la calidad del servicio.

Estas debilidades afectan de manera directa a la eficiencia operativa y pueden incidir negativamente en la percepción de los usuarios con respecto al servicio brindado por la Cooperativa; por ello, la implementación de estrategias de mejora permitirá optimizar los procesos internos, fortalecer el control institucional y mejorar la toma de decisiones gerenciales. Por otro lado, desde la perspectiva social, la propuesta adquiere relevancia al estar orientada a mejorar la calidad del servicio de transporte interprovincial, beneficiando directamente a los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la cooperativa, ya que un servicio de transporte eficiente y de calidad es un aspecto clave que incide positivamente en la movilidad, seguridad y satisfacción de la población, lo que justifica la pertinencia social de la propuesta.

### **11.9.6. Objetivos**

#### **11.9.6.1. Objetivo General**

Diseñar estrategias para la mejora de la gestión de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná, orientadas a la satisfacción de los usuarios y al logro de los objetivos institucionales.

#### **11.9.6.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi, mediante el análisis de los factores internos y externos, con el fin de identificar debilidades y oportunidades de mejora que orienten la propuesta de estrategias.
- Proponer acciones de capacitación dirigidas al personal administrativo y operativo, orientadas a fortalecer la atención al usuario y la calidad del servicio.
- Establecer procesos estandarizados que permitan garantizar uniformidad y eficiencia en la prestación del servicio de transporte.
- Diseñar mecanismos de evaluación y control que faciliten el seguimiento periódico de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora.

### **11.9.7. Análisis de Factibilidad de la propuesta**

El análisis de factibilidad permite determinar la viabilidad de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná, considerando los recursos disponibles, el contexto institucional y el impacto esperado. Para el desarrollo del análisis de factibilidad de la propuesta a implementarse, se analizan las factibilidades económica, social, organizacional, técnica y legal

#### **11.9.7.1. Factibilidad económica**

La propuesta es económicamente factible, debido a que no requiere una inversión elevada ni la adquisición de infraestructura adicional, ya que las estrategias planteadas se sustentan principalmente en el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y administrativos que posee la cooperativa, tales como la capacitación interna del personal, la elaboración de manuales de procedimientos y la aplicación de instrumentos de evaluación de la calidad del servicio. La implementación progresiva de las acciones propuestas permite distribuir los costos en el tiempo, garantizando la sostenibilidad financiera y evitando impactos económicos negativos para la institución.

#### **11.9.7.2. Factibilidad Social**

En el aspecto social, la propuesta es factible, ya que está orientada a mejorar la calidad del servicio de transporte interprovincial, beneficiando directamente a los usuarios de este servicio, ya que son quienes recibirán una atención más eficiente, segura y confiable. De la misma manera, la propuesta fortalece la relación entre la cooperativa y la comunidad, al promover la satisfacción del usuario y mejorar la imagen institucional, generando confianza y fidelización.

#### **11.9.7.3. Factibilidad organizacional**

La propuesta planteada es organizacionalmente viable, dado que se ajusta a la estructura interna de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi y cuenta con la participación de la presidencia, gerencia, el personal administrativo y operativo. La disposición del personal para involucrarse en procesos de capacitación, estandarización de procedimientos y evaluación del servicio facilita la implementación de la propuesta y contribuye al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio.

#### **11.9.7.4. Factibilidad Técnica**

En este punto, la propuesta es factible, ya que las acciones planteadas no requieren el uso de tecnología especializada ni la implementación de sistemas complejos, puesto que la cooperativa cuenta con manuales y lineamientos internos; sin embargo, los resultados del diagnóstico evidenciaron deficiencias en su aplicación, seguimiento y evaluación. Por este motivo, la propuesta se orienta al fortalecimiento del uso efectivo de los procedimientos existentes, mediante la socialización de los lineamientos, la capacitación del personal y la implementación de mecanismos de control e indicadores de calidad del servicio, estas acciones pueden ejecutarse utilizando herramientas básicas de gestión y control disponibles en la cooperativa, lo que garantiza una aplicación práctica y eficiente de la propuesta.

#### **11.9.7.5. Factibilidad Legal**

La propuesta es legalmente viable, ya que se enmarca en la normativa vigente que regula el funcionamiento de las cooperativas de transporte interprovincial en el Ecuador. Las estrategias planteadas no contravienen disposiciones legales ni reglamentarias, sino que contribuyen al cumplimiento de los estándares de calidad y servicio exigidos por los organismos de control.

#### **11.9.8. Diagnóstico situacional**

- **Análisis Interno**

El análisis interno permitió identificar los principales factores que inciden directamente en la gestión de la calidad del servicio dentro de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi. A través de entrevistas y encuestas aplicadas a socios, empleados y usuarios, se evidenció que la cooperativa cuenta con fortalezas importantes como su trayectoria institucional, el reconocimiento en el mercado local y la experiencia de sus socios en la prestación del servicio de transporte.

Sin embargo, también se identificaron debilidades significativas relacionadas con la ausencia de mecanismos formales de evaluación y seguimiento de la satisfacción del usuario, deficiencias en la puntualidad, limitaciones en la atención al cliente y debilidades en la comunicación interna. Estos factores influyen directamente en la percepción del servicio y en la competitividad institucional.

- **Análisis Externo**

Con respecto al análisis del entorno externo, la cooperativa opera en un contexto donde existe una demanda constante de transporte interprovincial, lo que representa una oportunidad de crecimiento y fortalecimiento institucional. De la misma manera, el acceso a herramientas tecnológicas gratuitas facilita la implementación de sistemas de evaluación y control sin generar altos costos. Sin embargo, la cooperativa también enfrenta amenazas como la competencia de otras cooperativas y del transporte informal, el incremento de costos operativos y las regulaciones gubernamentales más estrictas.

**Tabla 38.** *Matriz FODA*

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
F1. Trayectoria y experiencia institucional.	D1. Ausencia de sistema formal de evaluación de satisfacción.
F2. Posicionamiento y reconocimiento local.	D2. Deficiencias en puntualidad.
F3. Compromiso de socios y directivos.	D3. Falencias en atención al cliente y gestión de reclamos.
F4. Rutas establecidas y cartera fija de usuarios.	D4. Limitada comunicación interna.
F5. Estructura organizativa formal.	D5. Escaso uso de herramientas tecnológicas para control.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
O1. Creciente demanda de transporte interprovincial.	A1. Competencia de otras cooperativas y transporte informal.
O2. Uso de herramientas digitales gratuitas.	A2. Incremento de costos operativos.
O3. Capacitación en calidad y atención al cliente.	A3. Regulaciones gubernamentales más estrictas.
O4. Tendencia hacia servicios orientados a la satisfacción del usuario.	A4. Cambios en preferencias de los usuarios.

**Elaborado por:** Los Autores

### 11.9.9. Matriz FODA Cruzada (DAFO)

**Tabla 39.** *Matriz DAFO Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi*

		OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<b>FORTALEZAS (F)</b>  F1. Trayectoria y experiencia institucional. F2. Posicionamiento y reconocimiento local. F3. Compromiso de socios y directivos. F4. Rutas establecidas y cartera fija de usuarios. F5. Estructura organizativa formal.	O1. Creciente demanda de transporte interprovincial. O2. Uso de herramientas digitales gratuitas. O3. Capacitación en calidad y atención al cliente. O4. Tendencia hacia servicios orientados a la satisfacción del usuario.	A1. Competencia de otras cooperativas y transporte informal. A2. Incremento de costos operativos. A3. Regulaciones gubernamentales más estrictas. A4. Cambios en preferencias de los usuarios.	
	<b>Estrategias FO (Maxi-Maxi)</b>  <b>FO1.</b> Implementar un sistema de evaluación de satisfacción del usuario, aprovechando el posicionamiento de la cooperativa y la creciente demanda de servicios orientados a la calidad. <b>FO2.</b> Desarrollar programas de capacitación continua en atención al cliente y calidad del servicio para socios y personal, aprovechando la disposición institucional y las oportunidades de formación existentes.	<b>Estrategias FA (Maxi-Mini)</b>  <b>FA1.</b> Fortalecer y estandarizar los procesos operativos y de atención al usuario, utilizando la experiencia institucional para enfrentar la competencia y los cambios en las preferencias de los clientes. <b>FA2.</b> Consolidar la cultura organizacional orientada a la calidad del servicio, reforzando el compromiso de socios y directivos para cumplir con regulaciones y mantener la confianza de los usuarios.	
<b>DEBILIDADES (D)</b>  D1. Ausencia de sistema formal de evaluación de satisfacción. D2. Deficiencias en puntualidad. D3. Falencias en atención al cliente y gestión de reclamos. D4. Limitada comunicación interna. D5. Escaso uso de herramientas tecnológicas para control.	<b>Estrategias DO (Mini-Maxi)</b>  <b>DO1.</b> Implementar un programa estructurado de capacitación continua en atención al cliente, que permita mejorar la gestión de reclamos y la calidad del servicio ofrecido. <b>DO2.</b> Diseñar e implementar un sistema tecnológico básico de evaluación y seguimiento de la satisfacción del usuario, utilizando herramientas digitales gratuitas para mejorar la gestión del servicio.	<b>Estrategias DA (Mini-Mini)</b>  <b>DA1.</b> Establecer procedimientos estandarizados para la gestión de reclamos y control del servicio, reduciendo fallas en la atención y evitando afectar la imagen institucional frente a la competencia. <b>DA2.</b> Fortalecer la planificación y control de horarios y puntualidad del servicio, mediante procesos operativos más organizados que permitan enfrentar exigencias regulatorias y expectativas de los usuarios.	

**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 40.** *Matriz Integrada de Estrategias*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo específico relacionado</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Presupuesto estimado</b>
<b>E1. Capacitación continua en calidad del servicio y atención al cliente</b>	Proponer acciones de capacitación dirigidas al personal administrativo y operativo, orientadas a fortalecer la atención al usuario y la calidad del servicio.	% de personal capacitado Nivel de satisfacción del usuario/ Número de capacitaciones realizadas	Consejo de Administración Gerencia	Personal capacitado y comprometido Mejora en el trato al usuario Incremento de la satisfacción del cliente	USD300.00
<b>E2. Estandarización y fortalecimiento de los procesos operativos y de atención al usuario</b>	Establecer procesos estandarizados que permitan garantizar uniformidad y eficiencia en la prestación del servicio de transporte.	Cumplimiento de procesos establecidos Reducción de quejas /Puntualidad en rutas y horarios	Gerencia Atención al cliente Conductores	Procesos claros y uniformes Reducción de errores operativos Mejor percepción del servicio	USD 220.00
<b>E3. Sistema de evaluación y seguimiento de la satisfacción del usuario</b>	Diseñar mecanismos de evaluación y control que faciliten el seguimiento periódico de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora.	Número de encuestas aplicadas Índice de satisfacción/Acciones correctivas ejecutadas	Gerencia Consejo de Administración Atención al Cliente	Retroalimentación constante Mejora continua del servicio Toma de decisiones basada en datos	USD 180.00

Elaborado por: Los Autores

## 11.10. Desarrollo de las estrategias

### 11.10.5. Estrategia 1

---

#### ESTRATEGIA 1: CAPACITACIÓN CONTINUA EN CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

---

<b>Objetivo:</b>	Proponer acciones de capacitación dirigidas al personal administrativo y operativo, orientadas a fortalecer la atención al usuario y la calidad del servicio.
<b>Justificación:</b>	La implementación de esta estrategia se justifica ya que, para el manejo de reclamos, estandarización de procesos y capacitación continua del personal, se requiere un programa estructurado que permita desarrollar habilidades comunicativas, resolución de conflictos y cultura de calidad, contribuyendo a la mejora continua del servicio.
<b>Indicadores:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Cobertura de Capacitación:</b> <math>(\text{Número de empleados capacitados} / \text{Total de empleados}) \times 100</math></li> <li><b>Índice de Evaluación Post-Capacitación:</b> <math>(\text{Promedio de calificaciones obtenidas en evaluación} / \text{Calificación máxima}) \times 100</math></li> <li><b>Cumplimiento del Cronograma de Capacitación:</b> <math>(\text{Número de capacitaciones ejecutadas} / \text{Número de capacitaciones planificadas}) \times 100</math></li> </ol>
<b>Resultados:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la calidad de atención al usuario</li> <li>• Mayor compromiso y motivación del personal</li> <li>• Disminución de conflictos y reclamos</li> <li>• Incremento en la satisfacción del usuario</li> <li>• Fortalecimiento de la imagen institucional</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> </ul>
<b>Presupuesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honorarios capacitadores externo: \$200</li> <li>• Material didáctico: \$50</li> <li>• Logística y refrigerios: \$50</li> </ul> <p><b>Total: \$ 300</b></p>

---

#### **11.10.5.1. Descripción técnica de la estrategia**

Esta estrategia consiste en el diseño de un programa de capacitación continua, dirigido a socios, conductores y personal administrativo, enfocado en la calidad del servicio, atención al cliente, manejo de conflictos, comunicación efectiva y cultura organizacional. La finalidad es fortalecer las competencias del talento humano y mejorar la experiencia del usuario al utilizar nuestros servicios.

#### **11.10.5.2. Proceso de implementación**

- **Paso 1. Diagnóstico de necesidades de capacitación**

Se realizará un análisis actual de conocimiento y habilidades del personal operativo y administrativo mediante encuestas internas, observación directa y revisión de reclamos o quejas por parte de los usuarios. Este diagnóstico permitirá identificar temas prioritarios como atención al cliente, comunicación, manejo de conflictos y calidad del servicio.

- **Paso 2. Planificación del programa de capacitación**

Basándonos en el diagnóstico, se elaborará un plan de capacitación que incluya objetivos, contenidos, cronogramas, duración de las sesiones y modalidad, es decir presencial o virtual. Luego de ello se definirá el número de participantes y los recursos necesarios para su ejecución.

- **Paso 3. Selección de capacitadores y recursos necesarios**

En este paso se procede a la selección de los capacitadores internos o externos en calidad del servicio y atención al cliente. También se gestionarán los materiales didácticos, equipos audiovisuales y espacios físicos necesarios para el desarrollo de las capacitaciones.

- **Paso 4. Ejecución del programa de capacitación**

Se desarrollarán talleres, charlas y actividades prácticas al personal de la cooperativa, lo que fomentará la participación activa y el aprendizaje aplicado a situaciones reales del servicio de transporte.

- **Paso 5. Evaluación y seguimiento**

Al finalizar cada capacitación se aplicarán evaluaciones para medir el nivel de aprendizaje y satisfacción del personal, para posteriormente que se realice un seguimiento mediante observación del desempeño laboral y análisis de indicadores de satisfacción del usuario.



### 11.10.6. Estrategia 2

---

#### ESTRATEGIA 2: ESTANDARIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y DE ATENCIÓN AL USUARIO.

---

<b>Objetivo:</b>	Establecer procesos estandarizados que permitan garantizar uniformidad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio de transporte, mejorando la experiencia del usuario y optimizando el desempeño operativo de la cooperativa.
<b>Justificación:</b>	La implementación de esta estrategia se justifica debido a la necesidad de reducir la variabilidad en la prestación del servicio, mejorar el manejo de reclamos y fortalecer la organización interna. La estandarización de procesos permitirá establecer lineamientos claros de actuación, optimizar tiempos, minimizar errores y garantizar una atención homogénea al usuario.
<b>Indicadores:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Índice de Cumplimiento de Procesos:</b> <i>(Número de procesos que cumplen el estándar establecido / Total de procesos evaluados) × 100</i></li> <li>2. <b>Índice de Incidencias Operativas:</b> <i>(Número de fallas o incumplimientos detectados / Total de operaciones realizadas) × 100</i></li> <li>3. <b>Nivel de Satisfacción del Usuario sobre Organización del Servicio:</b> <i>(<math>\Sigma</math> Puntuación obtenida en encuestas / Puntuación máxima posible) × 100</i></li> </ol>
<b>Resultados:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de errores operativos</li> <li>• Mayor puntualidad en salidas y llegadas</li> <li>• Disminución de reclamos por desorganización</li> <li>• Optimización del desempeño operativo</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Consejo de Administración</li> </ul>
<b>Presupuesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y diseño de manual de procesos: \$100</li> <li>• Impresión y socialización del manual: \$80</li> <li>• Taller interno de inducción sobre nuevos procesos: \$40</li> <li>• <b>Total: \$ 220</b></li> </ul>

---

Elaborado por: Los Autores

#### **11.10.6.1. Descripción técnica de la estrategia**

Esta estrategia busca establecer procedimientos claros y estandarizados para la atención al usuario y la operación del servicio, lo que permite uniformidad en la prestación del servicio. Reducción de errores y mayor control administrativo.

#### **11.10.6.2. Procesos de implementación de la estrategia**

- **Paso 1. Identificación y levantamiento de los procesos actuales**

Se realizará un levantamiento detallado de los procesos operativos y de atención al usuario, mediante entrevistas al personal, observación directa y revisión documental, con el fin de identificar como se ejecutan actualmente.

- **Paso 2. Análisis de procesos y detección de falencias**

Los procesos identificados serán analizados para detectar duplicidad de funciones, errores frecuentes, retrasos y puntos que afecten la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

- **Paso 3. Diseño y documentación de los procesos estandarizados**

Se elaborarán manuales y procedimientos operativos que establezcan de forma clara las actividades, los responsables, tiempos y normas de atención al usuario, garantizando uniformidad en la prestación del servicio.

- **Paso 4. Socialización e implementación de los procesos**

Los procesos estandarizados serán socializados con todo el personal involucrado, explicando su correcta aplicación. Posteriormente, se procederá a su implementación en las actividades diarias de la cooperativa.

- **Paso 5. Control, evaluación y mejora continua**

Se establecerán mecanismos de control para verificar el cumplimiento de los procesos, evaluando periódicamente la eficacia y realizando ajustes necesarios para mejorar continuamente la calidad del servicio en la institución.

### 11.10.6.3. Beneficios de la estrategia

#### Para la Cooperativa

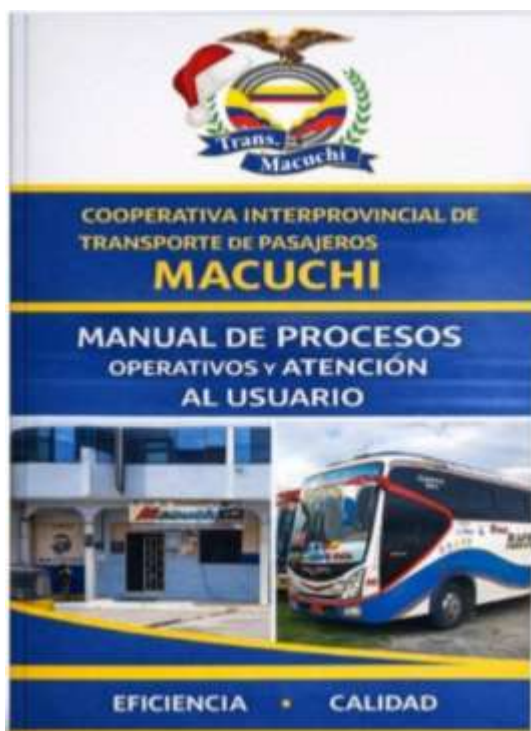
- Mejor organización interna
- Mayor control operativo
- Reducción de fallas en el servicio

#### Para los usuarios

- Puntualidad y orden
- Servicio confiable
- Atención homogénea

### 11.10.6.4. Prototipo estrategia

*Figura 34. Manual de Procesos Operativos*



Elaborado por: Los Autores

		
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI		Fecha: 23 de febrero del 2026
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE		Página: 1 / 1
BUZÓN DE QUEJAS FÍSICO		
Procedimiento:		
SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Emite queja, sugerencia o denuncia.	RR. HH	Emitir su queja, sugerencia o denuncia cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo o cuando contribuya a la mejora de la atención.
2. Abre buzón de quejas, sugerencias y denuncias.	RR. HH	Abrir el buzón. Depositar en un sobre anotando la fecha y número de registros encontrados. Firmar el sobre y sellado con cinta adhesiva para abrir posteriormente.
3. Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia.	RR. HH	Analizar y determinar si la queja, sugerencia o denuncia procede.
4. Clasifica la queja, sugerencia o denuncia.	RR. HH	Si procede, enviar al área correspondiente. Si no procede, informar por escrito al quejoso la causa correspondiente.
5. Recibe información de causas de improcedencia.	CLIENTE	Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia.
6. Determinar acciones.	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS MACUCHI	Recibe las quejas procedentes y aplica acciones correctivas o preventivas según corresponda. Informa a RR. HH sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja, sugerencia o denuncia.

### 11.10.7. Estrategia 3

---

#### ESTRATEGIA 3: SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

---

**Objetivo:** Diseñar mecanismos de evaluación y control que faciliten el seguimiento periódico de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora.

**Justificación:** Esta estrategia se justifica por la ausencia de mecanismos formales de retroalimentación, lo cual impide detectar oportunamente fallas operativas, debilidades en la atención y necesidades emergentes de los usuarios.

**Indicadores:**

1. **Nivel de Satisfacción General del Usuario:**  $(\Sigma \text{ Puntuación obtenida en encuestas} / \text{Puntuación máxima posible}) \times 100$
2. **Tasa de Respuesta a Encuestas:**  $(\text{Número de encuestas respondidas} / \text{Número de encuestas aplicadas}) \times 100$
3. **Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos:**  $\Sigma \text{ Tiempo total de resolución} / \text{Número total de reclamos}$
4. **Índice de Mejora en la Satisfacción:**  $[(\text{Nivel de satisfacción actual} - \text{Nivel de satisfacción período anterior}) / \text{Nivel de satisfacción período anterior}] \times 100$

**Resultados:**

- Implementación de encuestas periódicas de satisfacción
- Sistema organizado de registro y seguimiento de reclamos
- Identificación oportuna de debilidades en el servicio
- Incremento progresivo del nivel de satisfacción del usuario

**Responsable:**

- Gerente General
- Consejo de Administración

**Presupuesto:**

- Diseño e impresión de encuestas físicas / formularios digitales: \$80
- Implementación de buzón de sugerencias (Google Forms): \$0.00
- Capacitación interna en seguimiento y control: \$100
- **Total: \$180**

#### **11.10.7.1. Descripción técnica**

La estrategia 3, contempla la aplicación periódica de encuestas de satisfacción y el análisis de resultados para la toma de decisiones, permitiendo detectar falencias y aplicar acciones correctivas oportunas.

#### **11.10.7.2. Proceso de implementación**

- **Paso 1. Diseño del instrumento de evaluación**

Se elaborará un instrumento de medición de la satisfacción del usuario, como encuestas físicas o digitales, que permita evaluar aspectos como puntualidad, seguridad, trato del personal y calidad general del servicio.

- **Paso 2. Planificación de la aplicación de encuestas**

Se definirá la periodicidad, el número de usuarios a encuestar, los puntos de aplicación y los responsables del levantamiento de la información, garantizando representatividad y confiabilidad de los datos.

- **Paso 3. Recolección de la información**

Las encuestas serán aplicadas a los usuarios del servicio de manera ordenada y sistemática, asegurando confidencialidad y fomentando la participación voluntaria.

- **Paso 4. Análisis e interpretación de resultados**

Los datos recopilados serán tabulados y analizados para identificar niveles de satisfacción, principales quejas y oportunidades de mejora en el servicio prestado por la cooperativa.

- **Paso 5. Implementación de acciones correctivas y seguimiento**

Con base en los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán acciones correctivas orientadas a mejorar los aspectos críticos detectados. Posteriormente, se realizará un seguimiento continuo para evaluar la efectividad de las mejoras aplicadas.

### 11.10.7.3. Beneficios de la estrategia

#### Para la Cooperativa

- Información real para decisiones
- Mejora continua
- Fidelización de usuarios

#### Para los usuarios

- Participación activa
- Servicio acorde a sus necesidades
- Mayor satisfacción

### 11.10.7.4. Prototipo de la estrategia

**Figura 35.** *Prototipo de encuestas de satisfacción*

**Encuesta de Satisfacción del Usuario**  
Ayúdanos a mejorar nuestro servicio respondiendo esta encuesta.

**Datos del Usuario**

Nombre:

Correo Electrónico:

**Evaluación del Servicio**

1. ¿Cómo calificaría la puntualidad del servicio?

Muy Buena  Buena  Regular  Mala  Muy Mala

2. ¿Cómo considera la atención y amabilidad del personal?

Muy Buena  Buena  Regular  Mala  Muy Mala

3. Evalúe la calidad general del servicio.

★★★★★ Excelente  ★★★★ Buena  ★★★ Regular  ★ Mala  Muy Mala

4. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar?

**Resolución de Reclamos**

5. ¿Su reclamo fue resuelto satisfactoriamente?

Sí  No

6. ¿Cuánto tiempo tomó resolver su reclamo?

Las respuestas son confidenciales.

Elaborado por: Los Autores

### 11.11. Viabilidad general de la propuesta

De manera general, la propuesta es viable desde los puntos de vista económico, social, organizacional, técnico y legal, ya que se fundamenta en el uso eficiente de los recursos existentes de la cooperativa y en la participación activa de sus actores internos. La implementación progresiva de las estrategias planteadas permitirá alcanzar los resultados esperados sin generar impactos negativos para la institución, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

### 11.12. Presupuesto para la implantación de estrategias

La ejecución de las estrategias propuestas para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi del cantón La Maná requiere la asignación de recursos financieros destinados principalmente a capacitación del personal, estandarización de procesos y evaluación de la satisfacción del usuario. El presupuesto estimado ha sido elaborado considerando precios del mercado reales, la capacidad económica que tiene la cooperativa y la viabilidad de implementación de las estrategias planteadas.

**Tabla 41.** *Resumen de presupuesto por estrategia*

Estrategia	Detalle del costo	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo total (USD)
Programa de capacitación continua en calidad del servicio y atención al cliente	Honorarios de capacitador	2 sesiones	100,00	200,00
	Materiales didácticos	1 lote	50,00	50,00
	Logística y refrigerios	1	50,00	50,00
<b>Subtotal Estrategia 1</b>				<b>300,00</b>
Estandarización y fortalecimiento de procesos operativos y de atención al usuario	Elaboración de manuales de procesos	1	100,00	100,00
	Socialización y capacitación interna	1	80,00	80,00
	Talleres	1	80,00	80,00
<b>Subtotal Estrategia 2</b>				<b>220,00</b>
Sistema de evaluación y seguimiento de la satisfacción del usuario	Diseño de encuestas y formularios digitales	1	80,00	80,00
	Implementación de buzón de sugerencias (Google Forms):	1	0,00	00,00
	Capacitación interna en seguimiento y control	1	100,00	100,00
<b>Subtotal Estrategia 3</b>				<b>180,00</b>
<b>TOTAL GENERAL DEL PROYECTO</b>				<b>700,00</b>

Elaborado por: Los Autores

### 11.13. Financiamiento

El financiamiento para la aplicación de las estrategias propuestas será asumido por la Cooperativa, considerando que la ejecución de las mismas depende de las decisiones adoptadas en la Asamblea General de Socios que son quienes aprueban y asignan los recursos para la ejecución de cualquier actividad. En caso de que las estrategias sean aceptadas para su implementación, la cooperativa designará el presupuesto correspondiente de acuerdo con su disponibilidad financiera y prioridades institucionales.

### 11.14. Cronograma general de ejecución de la propuesta

El cronograma general establece el tiempo estimado para la ejecución de las estrategias planteadas, considerando un período de seis meses.

**Tabla 42.** *Cronograma de ejecución de la propuesta*

Actividades	Meses					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Planificación general de la propuesta.	■					
Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal.	■					
Diseño del programa de capacitación.		■				
Ejecución de talleres de atención al usuario.		■		■		■
Evaluación del desempeño del personal capacitado.			■		■	
Socialización de procedimientos internos existentes.	■	■				
Supervisión del cumplimiento de procedimientos.	■	■	■	■	■	■
Diseño de instrumentos de evaluación del servicio.			■			
Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios.					■	
Análisis de resultados y elaboración de informes.					■	■

**Elaborado por:** Los Autores

## **12. IMPACTOS**

### **12.9. Impacto técnico**

La evaluación de la gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi nos ayudó a identificar el nivel de eficiencia de los procesos operativos, administrativos y de atención al usuario. Con los resultados obtenidos mediante el proceso de observación, aplicación de encuestas y entrevistas, se evidenció la necesidad de fortalecer aspectos como la puntualidad del servicio, la organización interna y los mecanismos de atención a reclamos. Con la aplicación de estos instrumentos de calidad se contribuye al establecimiento de procedimientos más estandarizados, orientados a mejorar la planificación de rutas, el control de horarios y la comunicación con los usuarios. De esta manera la presente investigación impulsa el uso de herramientas de seguimiento y evaluación del servicio, lo que favorece la toma de decisiones, el uso de estas herramientas técnicas tiene un impacto positivo ya que permite optimizar los procesos internos, elevar la confiabilidad del servicio y consolidar una gestión orientada a la mejora continua.

### **12.10. Impacto social**

En el ámbito social, el estudio genera un impacto positivo al centrarse en la mejora de la calidad del servicio brindado a los usuarios del transporte, es por ello que una atención más eficiente, clara y oportuna contribuye a fortalecer la confianza de los pasajeros y a mejorar su percepción sobre la cooperativa. La identificación de debilidades en la atención al cliente y en la gestión de quejas permite proponer acciones orientadas a un trato más respetuoso, empático y organizado. Por otro lado, la mejora de la calidad del servicio incide directamente en la satisfacción y seguridad de los usuarios, lo cual favorece una experiencia de viaje más confiable y cómoda. Internamente, la investigación promueve una cultura de calidad entre los socios, conductores y personal administrativo, fomentando el compromiso con la responsabilidad social, el trabajo en equipo y la prestación de un servicio orientado al bienestar de la comunidad del cantón La Maná.

### **12.11. Impacto económico**

La implementación de estrategias orientadas a mejorar la gestión de calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi generará un impacto económico positivo tanto para la institución como para la población del cantón, ya que, un

servicio más puntual, seguro y organizado logrará incrementar la demanda de pasajeros y mejorar el nivel de ocupación de las unidades de transporte, tomando en consideración que cada unidad de transporte moviliza en promedio entre 30 y 40 pasajeros por viaje. Un aumento aproximado del 10% en la demanda podría representar mayores ingresos por la venta de pasajes y por ende una mayor sostenibilidad financiera para la cooperativa. Además de ello, un servicio de Transporte eficiente facilita la movilidad de comerciantes, estudiantes, trabajadores y ciudadanos en general hacia otros cantones y provincias, lo que fortalece la economía local y el desarrollo del cantón La Maná.

La mejora en la gestión de la calidad del servicio en la cooperativa, no solo incide en el incremento de los ingresos, sino que también, contribuye a la optimización de los costos operativos mediante una mejor planificación de rutas, reducción de tiempos y disminución de quejas o reclamos por parte de los usuarios. Esto permite a la cooperativa fortalecer su posicionamiento en el mercado frente a otras cooperativas de transporte, generando una ventaja competitiva sostenible. En la sociedad, este fortalecimiento impulsa la dinamización de actividades económicas locales, favoreciendo el comercio, el acceso a servicios y la integración territorial, lo que genera un impacto positivo en la calidad de vida de la población y en el crecimiento económico del cantón.

#### **14.5. Impacto ambiental**

La presente investigación también genera un impacto ambiental, ya que, la mejora de la calidad del servicio y de los procesos operativos puede generar efectos positivos indirectos en el entorno, es decir que una mejor planificación de rutas, el cumplimiento de horarios y la organización eficiente del servicio contribuyen a reducir recorridos innecesarios, tiempos de espera prolongados y consumo excesivo de combustible favoreciendo al cuidado del medio ambiente. El mantenimiento adecuado de las unidades de transporte, identificado como una fortaleza en la cooperativa, favorece la reducción de emisiones contaminantes y mejora la eficiencia operativa. De manera indirecta, estas prácticas apoyan una movilidad más ordenada y responsable, alineada con principios de sostenibilidad ambiental y cuidado del entorno, beneficiando tanto a los usuarios como a la comunidad del cantón La Maná.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA DEL PROYECTO

El presupuesto para la elaboración de la presente investigación se estimó considerando los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades académicas y de campo. Se contemplaron costos relacionados con el uso de equipos tecnológicos, movilización para la recolección de información, adquisición de materiales y suministros, consulta de material bibliográfico, así como gastos varios indispensables para la ejecución del estudio.

**Tabla 43.** *Presupuesto para la elaboración del proyecto de investigación*

RECURSOS	Cantidad	Unidad	Valor U. (\$)	Valor T. (\$)
Laptop	1	Unidad	350.00	350.00
Transporte	10	Salidas	1.00	10.00
Resma de hojas A4	1	Paquete	5.00	5.00
Fotocopias	433	Unidades	0.03	12.99
Impresiones	120	Unidades	0.05	6.00
Anillado/empastado	3	Unidades	4.00	12.00
Internet y llamadas	1	Plan ilimitado	30.00	30.00
Materiales de oficina (esferos, carpetas, resaltadores)	1	Kit	8.00	8.00
Energía eléctrica (uso de equipo)	1	Estimado	6.00	6.00
Imprevistos	1	Estimado	10.00	10.00
<b>TOTAL</b>				<b>449.99</b>

**Elaborado por:** Los Autores

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.9. Conclusiones**

En base a los resultados obtenidos en la Investigación se concluye que:

1. La gestión de la calidad del servicio en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Macuchi presenta avances importantes en cuanto a experiencia institucional y posicionamiento en el mercado; sin embargo, el análisis realizado evidenció debilidades relacionadas con la ausencia de mecanismos formales de evaluación, limitaciones en el seguimiento de la satisfacción del usuario y deficiencias en ciertos procesos operativos, aspectos que influyen en la percepción del servicio y en la competitividad institucional.
2. La evaluación aplicada a socios, empleados y usuarios permitió obtener una visión integral sobre la calidad del servicio. Los resultados evidenciaron percepciones favorables en ciertos aspectos, pero también inconformidades relacionadas con la puntualidad, la atención al cliente, la comunicación interna y la gestión de reclamos, lo que demuestra la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, supervisión y coordinación interna para mejorar la prestación del servicio.
3. Se concluye que la implementación de estrategias orientadas al seguimiento de la satisfacción del usuario constituye una herramienta clave para la toma de decisiones basadas en indicadores. La aplicación de encuestas periódicas, el registro de reclamos y el monitoreo de indicadores permitirá identificar debilidades y aplicar mejoras oportunas, siendo una propuesta viable técnica y económicamente para fortalecer la gestión y mejorar la satisfacción del usuario.

#### 14.10. Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación de un sistema formal de gestión de la calidad del servicio, que incluya mecanismos permanentes de evaluación, control y seguimiento de los procesos operativos y de atención al cliente. La implementación de este sistema permitirá corregir las debilidades identificadas, fortalecer la competitividad institucional y mejorar la percepción del servicio por parte de socios, empleados y usuarios.
2. Se sugiere también, fortalecer la comunicación y coordinación interna entre socios, empleados, directivos y personal operativo mediante reuniones periódicas, capacitaciones continuas y protocolos claros de atención y resolución de reclamos, lo cual contribuirá a mejorar la puntualidad, el buen trato al cliente y la eficiencia en la gestión administrativa, promoviendo una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y al trabajo en equipo.
3. Se recomienda aplicar de manera sistemática encuestas de satisfacción dirigidas a socios, empleados y usuarios, acompañadas de un sistema organizado de registro y seguimiento de reclamos, utilizando indicadores de medición que permitan evaluar resultados y tomar decisiones basadas en datos reales. La continuidad de esta estrategia garantizará la mejora progresiva del servicio y la sostenibilidad de la propuesta planteada en la investigación.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, J. (2023). *Mejoramiento de la Calidad: un enfoque a los servicios. Segunda Edición* (C. R. E. T. de C. rICA Cartago (ed.); Segunda Ed). [https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789977665252\\_A50373079/preview-9789977665252\\_A50373079.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789977665252_A50373079/preview-9789977665252_A50373079.pdf)
- Bernal, C. (2021). Metodología de la investigación. In *Pearson* (Vol. 4).
- Bobadilla, M. A., Dela Cruz, F. Z., Ramirez, E. A., & Gonzalez, J. C. (2022). *Metodología de la Investigación Científica* (Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” (UNASAM) (ed.); Cuarta Edición). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” FC-UNASAM.
- Bolaños, S. E., & Ruiz, A. B. (2024). La gestión administrativa y la calidad de servicio en Carreño Trans Transporte. *Uniandes Episteme. Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación Vol. 11 Núm. 4 456 468 2024*, 456–470.
- Campos, M., & Nevárez, J. (2023). *Plan De Mejoramiento Para La Calidad Del Servicio En La* (Editorial Académica española (ed.)). [https://www.researchgate.net/profile/Marlene-Campos-Tufino/publication/371134504\\_OPORTUNIDADES\\_DE\\_MEJORAMIENTO\\_PARA\\_LA\\_CALIDAD\\_DEL\\_SERVICIO/links/64752c84a25e543829dc2287/OPORTUNIDADE-S-DE-MEJORAMIENTO-PARA-LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marlene-Campos-Tufino/publication/371134504_OPORTUNIDADES_DE_MEJORAMIENTO_PARA_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO/links/64752c84a25e543829dc2287/OPORTUNIDADE-S-DE-MEJORAMIENTO-PARA-LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO.pdf)
- Chávez, Y. L. (2024). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Pedro Carbo. In *UNESUM*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/6374/1/UIDE-D-TMERCAS-2023-10.pdf>
- Ferrer, L., & Ruíz, P. (2022). Cómo Evaluar Y Mejorar El Servicio Al Cliente De Su Empresa: Una Guía De Ayuda. In *Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha* . <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/821aee9d-e98e-495d-b8c0-ab5e93126634/content>
- Freire Chifla, G. A. (2022). Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza. *UNIANDES*.
- García, E. R. E., García, C. E. E., García, M. Y. E., García, F. M. E., Salguero, J. E. E., Gaibor,

- C. G. E., Gaibor, E. M. E., Araújo, K. A., & Carreno, M. P. R. (2023). Metodología de la investigación científica y educativa. In *Metodología de la investigación científica y educativa*. <https://doi.org/10.22533/at.ed.696231809>
- Intriago Uquillas, K. A., & Cedeño Pico, M. R. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Ecuador. *Reincisol.*, 3(6), 3202–3221. [https://doi.org/10.59282/reincisol.v3\(6\)3202-3221](https://doi.org/10.59282/reincisol.v3(6)3202-3221)
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL-SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 398. 7 DE AGOSTO 2008: ULTIMA REFORMA QUINTO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 512, 10-VIII-2021, 1 (2021). [https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3371/1/Ley Orgánica de Transporte %2810-08-2021%29.pdf](https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3371/1/Ley%20Orgánica%20de%20Transporte%2010-08-2021%29.pdf)
- Lora, J. (2021). La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la ciudad de Cartagena: Construcción de una herramienta web para evaluar el constructo y usarlo como c. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA*, 118.
- Lumba, R., & Medina, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021* [UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA]. <https://repositorio.unach.edu.pe/items/fb614b17-53a6-4341-849e-597aeab2f0e5>
- Mera Guzmán, P. E., Mera Guzmán, V. C., Toscano Morales, C. C., & Ruiz Robalino, O. E. (2022). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. *Revista Ñeque*, 5(12). <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85>
- Merchán, S. N. (2024). La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad. *Universidad Nacional de Chimborazo*.
- Mohedano, E., Echevarría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 1–21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638174353001>
- Montes , J. E., Comas , R., Álvarez , S. del R., & Silva, R. (2021). La Incidencia del plan

- estratégico en la gestión administrativa. Caso: Cooperativa de Transporte Ventanas. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos* | ISSN: 2218-3620 430 Volumen, 430–436. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2501>
- Naranjo Zambrano, L. S., & Caisa Yucailla, E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36), e2301008. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>
- Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2022). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238–260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Rocafuerte, A. A. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022. *Universidad Estatal de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5260/1/UPSE-TAE-2020-0005.pdf>
- Rodríguez, C. D. F. (2021). *Percepción del usuario respecto a la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Integrado de Transporte Masivo Transcaribe de la ciudad de Cartagena mediante una adaptación del modelo Servqual*. (Vol. 32, Issue 3) [Universidad Nacional Abierta y a Distancia Escuela]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38449/drodriguezcal.pdf?sequence=3>
- Rosales, N. P. (2025). *Calidad de Sservicio para la Satisfaccion del Cliente de la Empresa de Taransporte y Servicio CHURUP S.A. HUARAZ, 2025* [UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/41203/PREVALENCIA\\_ANTIBIOTICOS\\_RODRIGUEZ\\_VIGO\\_ELDA\\_MARIBEL.pdf?sequence=6](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/41203/PREVALENCIA_ANTIBIOTICOS_RODRIGUEZ_VIGO_ELDA_MARIBEL.pdf?sequence=6)
- Sandoval Fernández, G. A. (2022). Importancia de las dimensiones del SERVQUAL en la satisfacción del Cliente en los Servicios de Trasnorte Interprovincial [Universidad Nacional Agraria De La Selva]. In *Facultad De Zootecnia*. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1507>

- Santos, E. A. (2023). Estrategias de Calidad de servicio en la Compañía de Transporte “Trunsa S.A” La Libertad, año 2022. *Universidad Estatal de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d5030213-4985-46a0-bcdf-68010057e9b3/content>
- Tello-Sánchez, M. G., Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., & Obando, F. (2024). Fundamentos de la Calidad de Servicio. El Modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159)
- Toalá, Aylin J; Manjarrez, Nelly N; Campos, J. E. (2025). Análisis de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en una compañía nacional. *Digital Publisher-CEIT, V10-N3* (ju. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3261> V10-N3
- Vaca Guamán, S. A. (2025). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en los locales comerciales del Salto en la ciudad de Latacunga*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 7, Issue 4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
- Wood, L. (2021). Metodología de la investigación en arte. *Metal*, 7, e031. <https://doi.org/10.24215/24516643e031>
- Zambrano Rivera, J. V. (2022). Estrategias de calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Wilson Zambrano del cantón Bolívar. *Repositorio Unesum*, 261, 76. [http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3211/1/BRUNO ASTUDILLO-TESIS- Revisión Dra. Moran.pdf](http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3211/1/BRUNO%20ASTUDILLO-TESIS-Revision%20Dra.%20Moran.pdf)