



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

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

Autoras:

Medina Briones Karina Abigail

Zambrano Marín Luvy Mariela

Tutor:

Ing. Espinoza Briones Henry Bolívar MBA.

LA MANÁ – ECUADOR
AGOSTO – 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Medina Briones Karina Abigail y Zambrano Marín Luvy Mariela declaramos ser las autoras del proyecto de Titulación I: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”**, siendo el Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar Director del trabajo investigativo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Medina Briones Karina Abigail
C.I.- 120716924-2



Zambrano Marín Luvy Mariela
C.I.- 050374033-4

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el título: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”**, de Medina Briones Karina Abigail y Zambrano Marín Luvy Mariela, de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio del 2019

El Tutor:



Ing. MBA. Espinoza Briones Henry Bolívar
C.I.-1706795463

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, se aprueba el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Medina Briones Karina Abigail y Zambrano Marín Luvy Mariela, con el título de Proyecto de Investigación **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

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

La Maná, julio del 2019

Ing. Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca
C.I:- 180435489-0
Lector 1 (Presidente)

Lcdo. Mg. Enry Gutenberg Medina López.
C.I:- 050113451-4
Lector 2 (Miembro)

Econ. Msc. Carmen Isabel Ulloa M.
C. I. 120587164-1
Lector 3. (Secretaria)



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro caminar y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda la vida.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Ingeniería Comercial.

Al Ing. Espinoza Briones Henry Bolívar MBA. Por sus conocimientos para la guía y orientación en el desarrollo del proyecto.

A nuestros padres por su demostración ejemplar a no desfallecer ni rendirnos ante los obstáculos a través de sus sabios consejos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

**Karina
Luvy**



DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, sé que este momento es tan especial para ellos como lo es para nosotros, porque juntos hemos salido de difíciles momentos.

Karina

Luvy

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

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

Autoras:

Medina Briones Karina Abigail
Zambrano Marín Luvy Mariela

RESUMEN

En la actualidad la creciente competencia que enfrentan las compañías de transporte de carga pesada han puesto de manifiesto el desafío de mejorar su eficiencia en el ámbito de la calidad de servicio, es por ello que se efectuó la presente investigación que tuvo como objetivo el análisis de la incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción del cliente en las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná, que surgió como una alternativa de solución frente a la problemática de la inexistencia de un modelo o instrumentos que permitan mejorar los parámetros de calidad de manera organizada que permitan conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios. La propuesta se enmarco dentro de la investigación formativa debido que se buscó difundir información existente y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la aulas, se recurrió a la investigación bibliográfica para efectuar una revisión bibliográfica sobre el tema objeto de investigación, la investigación de campo para recolectar y registrar de manera ordenada los datos relativos a la calidad de atención, nivel de satisfacción y la investigación descriptiva para describir los resultados obtenidos; también se utilizó los métodos deductivo, analítico sintético y la técnica de la encuestas dirigidas a los socios y usuarios. Los resultados del diagnóstico reflejaron un bajo nivel técnico de los choferes en cuanto al servicio de la transportación, ausencia de un manual de funciones y controles en la calidad de las unidades vehiculares y el nivel de satisfacción de los usuarios fue deficiente debido a la inadecuada imagen de los choferes, el factor de aseo y limpieza de los camiones, bajo nivel de protección de la carga. La relación de las dos variables (calidad de servicio y la satisfacción al cliente) fue 0,857, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, evidenciando una correlación positiva entre las dos variables de estudio con un índice de error mínimo, por lo cual se diseñó estrategias basadas en el modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) que incluyo la formulación de la visión, misión, valores, la estrategia de expectativas con la descripción de las procesos de servicio mediante flujogramas, el manual de funciones del chofer, cuestionario de evaluación y fidelización de los usuarios.

Palabras clave: calidad, servicio, usuarios, satisfacción, compañías, transporte pesado, estrategias.

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

TITLE: “QUALITY OF SERVICE AND ITS INCIDENCE IN THE SATISFACTION OF THE CUSTOMER IN THE TRANSPORTATION COMPANIES OF HEAVY CARGO IN LA MANÁ, PROVINCE OF COTOPAXI, 2018”

Authors:

Medina Briones Karina Abigail
Zambrano Marín Luvy Mariela

ABSTRACT

Currently, the increasing competition faced by heavy cargo transportation companies has highlighted the challenge of improving their efficiency in the field of quality of service, which is why the present research was carried out, which aimed to analyze the incidence of quality of service in the level of customer satisfaction in the heavy cargo transportation companies in La Maná, which emerged as an alternative solution to the problem of the lack of a model or instruments to improve the quality parameters in an organized manner that allow knowing the level of satisfaction of their users. The proposal was framed within the formative research because it was sought to disseminate existing information and put into practice the knowledge acquired in the classrooms, bibliographic research was used to carry out a bibliographic review on the subject matter of research, field research for collect and record in an orderly manner the data related to quality of care, level of satisfaction and descriptive research to describe the results obtained; We also used the deductive, synthetic analytical methods and the survey technique aimed at partners and users. The results of the diagnosis reflected a low technical level of the drivers in terms of transportation service, absence of a manual of functions and controls on the quality of the vehicles and the level of satisfaction of the users was poor due to the inadequate image of the drivers, the factor of cleanliness and cleaning of the trucks, low level of protection of the load. The calculation of the chi-square showed that the quality of service is dependent on customer satisfaction, which is why strategies were designed based on the quality model European Index of Customer Satisfaction (ECSI) which included the formulation of the vision, mission, values, the expectations strategy with the description of service processes through flowcharts, the driver's function manual, evaluation questionnaire and user loyalty.

Keywords: quality, service, users, satisfaction, companies, heavy transportation, strategies.

CERTIFICADO DE INGLÉS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por los estudiantes Egresados de la Carrera de **Ingeniería Comercial** de la **Facultad de ciencias administrativas: Medina Briones Karina Abigail y Zambrano Marin Luvy Mariela**, cuyo título versa **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2018.”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, julio del 2019

Atentamente,



Lcdo. M. Sc. Sebastián Fernando Ramón Amores
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0503016685

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CERTIFICADO DE INGLÉS	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCION DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
4.1. Beneficiarios directos	3
4.2. Beneficiarios indirectos	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1. Planteamiento del problema	4
5.2. Formulación del Problema.....	5
5.3. Delimitación del objeto de investigación	5
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo General.....	6
6.2. Objetivos específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	7

8.	FUNDAMENTACION CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
8.1.	Antecedentes investigativos	8
8.2.	Categorías fundamentales.....	9
8.2.1.	Calidad de servicio	10
8.2.1.1.	Servicio.....	11
8.2.1.2.	Características del servicio	11
8.2.1.3.	Factores que intervienen en la calidad del servicio	12
8.2.1.4.	Principios de un servicio de calidad	13
8.2.1.5.	Actitudes que determinan un mal servicio	14
8.2.1.6.	El ciclo del servicio	14
8.2.1.7.	Etapas de la planificación del servicio	15
8.2.2.	Satisfacción del cliente	15
8.2.2.1.	Cliente.....	17
8.2.2.2.	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	17
8.2.2.3.	Elementos de la satisfacción del cliente	18
8.2.2.4.	Modelos de calidad de servicio	19
8.2.3.	Compañías	25
8.2.3.1.	Compañía Anónima.....	26
8.2.3.2.	Capital de la compañía anónima.....	26
8.2.3.3.	Administración de las compañías anónimas.....	27
8.2.3.4.	Compañía de transporte de carga pesada.....	27
8.2.3.5.	Condiciones de transporte terrestre	28
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPOTESIS:	30
9.1.	Preguntas científicas	30
9.2.	Planteamiento de las Hipótesis	31
10.	METODOLOGIAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	31
10.1.	Tipos de investigación	31
10.1.1.	Investigación Formativa	31
10.1.2.	Investigación Bibliográfica.....	31
10.1.3.	Investigación de campo	32
10.1.4.	Investigación Descriptiva	32
10.1.5.	Investigación de Correlacional	32
10.1.6.	Investigación aplicada	32

10.2.	Métodos de investigación	32
10.2.1.	Método deductivo	33
10.2.2.	Método analítico – sintético	33
10.3.	Técnicas de la investigación	33
10.3.1.	Encuesta.....	33
10.4.	Instrumentos	33
10.4.1.	Cuestionario.....	33
10.4.	Población y muestra.....	34
10.4.1.	Población de socios	34
10.4.1.1.	Muestra de los socios.....	34
10.4.2.	Población de los usuarios de las Compañías de carga pesada del cantón La Maná .	36
10.4.2.1.	Muestra de los usuarios	36
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
11.1.	Resultados de la encuesta aplicada a los directivos y socios de las compañías	38
11.2.	Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.....	53
11.4.	Comprobación de la hipótesis.....	65
11.4.1.	Planteamiento de la hipótesis	65
11.4.2.	Selección del modelo estadístico	65
11.4.3.	Metodología.....	65
11.4.3.	Cálculo del modelo.....	66
11.4.4.	Regla de decisión.....	67
11.4.5.	Decisión Final.....	68
11.5.	Diseño de la propuesta.....	68
11.5.1.	Datos informativos	68
11.5.2.	Antecedentes de la propuesta	69
11.5.3.	Justificación	69
11.5.4.	Objetivos.....	70
11.5.4.1.	Modelo operativo de las Compañías de Transporte de Carga Pesada	71
11.5.4.2.	Descripción de los componentes del modelo del Índice Europeo	74
11.6.	Discusión	90
12.	IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO	92
12.1.	Impacto Social	92

12.2.	Impacto Técnico	92
12.3.	Impacto Económico	92
13.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO	93
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
14.1	Conclusiones.....	94
14.2	Recomendaciones	95
15.	BIBLIOGRAFÍA	96
15.1.	Libros.....	96
15.2.	Revistas y artículo científicos.....	97
15.3.	Tesis.....	98
15.4.	Páginas web	99
16.	ANEXOS	0

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tareas relacionadas con objetivos	7
Tabla 2: Componentes del modelo ECSI	20
Tabla 3: Compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná	34
Tabla 4: Muestras por estratos accionistas	35
Tabla 5: Cantidad de usuarios promedio de las Compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná	36
Tabla 6: Muestras por estratos usuarios	37
Tabla 7: Frecuencia de sesiones.	38
Tabla 8: Capacitaciones.....	39
Tabla 9: Jornada laboral.	40
Tabla 10: Reglamentación.....	41
Tabla 11: Problemas y quejas.....	42
Tabla 12: Sanciones.....	43
Tabla 13: Seguimiento sobre quejas.....	44
Tabla 14: Revisión a los choferes.....	45
Tabla 15: Implementación de uniformes.....	46
Tabla 16: Revisiones mecánicas.....	47
Tabla 17: Protección de la carpa.....	48
Tabla 18: Seguros.....	49
Tabla 19: Botiquín y extintor de incendio.....	50
Tabla 20: Modelo de servicios.....	51
Tabla 21: Modelo de calidad.....	52
Tabla 22: Personal	53
Tabla 23: Aseo e higiene	54
Tabla 24: Infraestructura	55
Tabla 25: Seguridad.....	56
Tabla 26: Objetos.....	57
Tabla 27: Objetos.....	58
Tabla 28: Responsabilidad II.....	59
Tabla 29: Responsabilidad.....	60
Tabla 30: Responsabilidad.....	61
Tabla 31: Capacidad de respuesta	62

Tabla 32: Empatía.....	63
Tabla 33: Información correspondientes	64
Tabla 34: Identificación de las variables calidad de servicio –satisfacción del cliente.....	66
Tabla 35: Correlaciones entre variables calidad de servicio –satisfacción del cliente s	67
Tabla 36: Criterios I.....	67
Tabla 37: Componentes del modelo ECSI	74
Tabla 38: Prestación de servicio de transporte de carga.....	78
Tabla 39: Macro proceso recepción pedido.....	80
Tabla 40: Comprobación de elementos auxiliares.....	84
Tabla 41: Hoja de Vida del Vehículo	88
Tabla 42: Formato de inspección pre operacional.....	89
Tabla 43: Presupuesto para la elaboración de la propuesta	90
Tabla 44: Presupuesto para la elaboración del proyecto	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Frecuencia de sesiones.....	38
Gráfico 2: Capacitaciones.....	39
Gráfico 3: Jornada laboral.....	40
Gráfico 4: Reglamentación.....	41
Gráfico 5: Problemas y quejas.....	42
Gráfico 6: Sanciones.....	43
Gráfico 7: Seguimiento sobre quejas.....	44
Gráfico 8: Revisión a los choferes.....	45
Gráfico 9: Implementación de uniformes.....	46
Gráfico 10: Revisiones mecánicas.....	47
Gráfico 11: Protección de la carpa.....	48
Gráfico 12: Seguros.....	49
Gráfico 13: Botiquín y extintor de incendio.....	50
Gráfico 14: Modelo de servicios.....	51
Gráfico 15: Modelo de calidad.....	52
Gráfico 16: Personal.....	53
Gráfico 17: Personal.....	54
Gráfico 18: Infraestructura.....	55
Gráfico 19: Infraestructura.....	56
Gráfico 20: Objetos.....	57
Gráfico 21: Responsabilidad.....	58
Gráfico 22: Responsabilidad.....	59
Gráfico 23: Responsabilidad.....	60
Gráfico 24: Responsabilidad.....	61
Gráfico 25: Capacidad de respuesta.....	62
Gráfico 26: Empatía.....	63
Gráfico 27: Empatía.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Categorías fundamentales	9
Figura 2: Calidad en servicios	10
Figura 3: Actitudes que determinan un mal servicio	14
Figura 4: Planificación del servicio	15
Figura 5: Esquema del modelo Kano	21
Figura 6: Dimensiones del modelo Servqual.....	22
Figura 7: Esquema del modelo SERVQUAL.....	23
Figura 8: Dimensiones del modelo Servqual.....	25
Figura 9: Tipos de vehículos para transporte de carga pesada	28
Figura 10: Condiciones de transporte terrestre.....	29
Figura 13: Camiones de carga pesada	71
Figura 14: Fletes de mayor frecuencia	73
Figura 15: Flujograma de prestación de servicio de transporte actual	76
Figura 16: Flujograma de prestación de servicio de transporte de carga sugerido.....	77
Figura 17: Flujograma de emisión de facturas	79
Figura 18: Flujograma de recepción de pedido	80

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios más que un referente, en la actualidad es una imperiosa necesidad, no obstante en América Latina, aun las empresas no son realmente conscientes de su implicación en el nivel de resultados que obtienen por medio de las actividades que a diario llevan a cabo, Vivas, (2012) argumentó en base a su investigación que el servicio es un conjunto de acciones que efectúa una empresa o una persona para otra y representa beneficio y satisface una necesidad, y a cambio esta otorga una contraprestación económica, como se pudo apreciar el servicio presenta ciertas características como la intangibilidad y heterogeneidad, aspectos que de cierta forma inciden en la estimación de la satisfacción que los clientes perciben.

Al hablar de calidad de servicio, indiscutiblemente sale a relucir la satisfacción del cliente, y es que no podría ser de otra manera, hoy en día el papel decisivo para determinar qué nivel de adecuación tiene un servicio le corresponde al usuario, puesto que en sus manos tiene la capacidad de decisión de compra, e indudablemente mostrará predilección por aquella que satisfaga en mayor medida sus necesidades.

Uno de los sectores que se halla inmerso dentro de la prestación de servicios es el de transportes, cuya actividad económica es sumamente importante porque posibilitan la movilización de personas y bienes de distinto tipo, en este plano hacen su aparición las compañías de Transporte de Carga Pesada, en el cantón La Maná varias entidades de este sector no han tomado en consideración la importancia de brindar un servicio de calidad a los clientes, en consecuencia presentan varias deficiencias relacionadas a la seguridad de la carga, trato de los conductores, conocimiento de las rutas, entre otros aspectos.

En conjunto todos estos factores contribuyen a que los usuarios se sientan inseguros con la contratación de los servicios que brindan dichos establecimientos, incidiendo negativamente sobre su imagen y rentabilidad; frente a tal situación se considera indispensable estudiar la problemática a fin de inquirir a través de distintos tipos de investigación y métodos en las causas y efectos que trae consigo, con el propósito de establecer una alternativa de solución que permita a las compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná acoger la propuesta planteada y comprometerse a mejorar en la prestación de servicio de transporte y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Calidad de Servicio y su incidencia en la Satisfacción del cliente en las Compañías de Transporte de carga pesada del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Año 2018”.

Fecha de inicio:

Octubre del 2018.

Fecha de Finalización:

Julio del 2019.

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia:

Carrera de Ingeniería Comercial.

Proyecto de investigación vinculado:

Gestión de las PYMES en el cantón La Maná.

Equipo de Trabajo:

El equipo de trabajo se describe a continuación:

Tutor del proyecto:

Ing. M.B.A. Henry Bolívar Espinoza Briones
(Ver currículum anexo 1)

Postulantes:

Medina Briones Karina Abigail
(Ver currículum anexo 2)

Zambrano Marín Luvy Mariela
(Ver currículum anexo 3)

Área de Conocimiento:

Administración, Negocios y Legislación.

Línea de Investigación:

Administración y economía para el desarrollo
Humano y social.

Sub líneas de Investigación de la Carrera: Comercio y Administración de empresas.

2. DESCRIPCION DEL PROYECTO

La presente investigación sobre la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las Compañías de Transporte de carga pesada del cantón La Maná se efectuó debido que el uso de la transportación de carga pesada ofrece sus servicios de transportación en el ámbito agrícola, sin embargo se han evidenciado desorganización un bajo nivel de capacitaciones, no poseer un modelo o instrumentos que permitieron mejorar los parámetros de calidad, ni estrategias para medir el nivel de satisfacción de sus usuarios. Con el propósito de cumplir el objetivo de la investigación se efectuó un diagnóstico de la calidad del servicio que prestan las compañías de transportes de carga pesada mediante una encuesta dirigida a los administrativos; además evaluar el nivel de satisfacción al cliente entre los usuarios usando el cuestionario SERVQUAL; cuyos resultados permitieron determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente mediante el software SPSS statistics versión 23.0 y posteriormente proponer y diseñar un modelo de calidad que permitió elevar el nivel de satisfacción del cliente entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná. Entre los tipos de investigación que se emplearon se mencionan los siguientes: la investigación formativa, bibliográfica, de campo, correlacional, descriptiva y los métodos de investigación deductivos, analíticos y sintéticos. Las técnicas utilizadas fueron: las encuestas teniendo como instrumentos cuestionarios de preguntas de selección múltiple y el cuestionario SERVQUAL. Los resultados obtenidos permitieron establecer estrategias para mejorar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación titulado: “Calidad de Servicio y su incidencia en la Satisfacción del cliente en las Compañías de Transporte de carga pesada del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, Año 2018”, se realizó con el afán de generar una solución al problema que presentó en estas compañías para cumplir con los objetivos propuestos, logrando un desarrollo organizacional a través de la calidad del servicio. Otro motivo por el que se realizó el proyecto es para poner en práctica los conocimientos adquiridos en los años de estudio.

La importancia de la investigación es que el modelo de calidad de servicio se constituyó como una herramienta útil para mejorar la calidad del servicio de las compañías de transportes de carga pesada mediante la elaboración de estrategias para el desarrollo sostenible de la misma en lo referente al nivel de satisfacción de los usuarios.

La propuesta de esta investigación aportó proactivamente al mejoramiento del servicio de las compañías de transporte de carga pesada del cantón, permitiendo a la administración, la correcta toma de decisiones para mejorar la calidad del servicio y logrando una ventaja significativa frente a la competencia.

Además se resaltó la factibilidad bibliográfica debida que se dispuso de información teórica que facilitó el desarrollo del estudio sobre las estrategias de calidad del servicio, además se contó con el respaldo y la colaboración de todos los accionistas que conformaron las compañías.

La utilidad práctica de la investigación se vió reflejada en el diagnóstico de las deficiencias mediante la aplicación de las encuestas y el contraste mediante el uso mediante del software SPSS statistics versión 23.0, donde los involucrados en esta investigación fueron las compañías de transporte de carga pesada: MANACOT S.A, PADRE CARLOS JIMENEZ S.A, COSANDIN S.A, y LAMANENCE S.A., quienes fueron los principales beneficiarios.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1 Beneficiarios directos

- 329 Accionistas de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.
- 6.580 usuarios. (329*20)

4.2 Beneficiarios indirectos

- 5.937 Familias del cantón La Maná
- Servicio de Rentas Internas
- Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Cámara de Comercio
- GAD Municipal del cantón La Maná
- Estudiantes de la Carrera de Ingeniería Comercial

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1 Planteamiento del problema

En Ecuador el transporte pesado forma parte de la economía nacional convirtiéndose en el medio más utilizado para movilizar mercancía tanto en el comercio interno y externo, facilitando el acceso a las diferentes industrias, farmacéuticos, comerciales, supermercados, ámbito agrícola y ganadero además, necesitan transportar su materia prima, productos semi elaborados o bienes terminados a los diferentes mercados de consumo. Su trascendencia cobra importancia cuando está a disposición para los sectores de la economía, que posibilita el progreso del aparato productivo del país, generando de esta manera utilidades en el campo empresarial como estaciones de combustible, fabricantes y comerciantes de llantas, lubricantes, repuestos; mecánicos profesionales, servicio de hoteles, comidas y otros en los pueblos más remotos del país, así como también a otras empresas y personas que están realizando todos los días alguna actividad relacionada con este sector (Camiones.EC ,2018).

En Guayaquil, el servicio de transporte pesado presenta graves falencias en sus sistemas operativos a la hora de trasladar las mercancías desde las terminales portuarias hasta sus lugares de destino, y el detonante de este problema es la constante aparición de los denominados transportistas informales que no se encuentran afiliados a ninguna de las asociaciones de transporte actuales (Escalante y Siguencia, 2014).

En el cantón La Maná el uso de la transportación de carga pesada ha tenido una gran evolución de manera acelerada, este tipo de transporte en nuestro cantón es de gran beneficio porque tenemos una zona agrícola muy fructífera, y por ende esta clase de transportación es mayormente utilizada, sin embargo, la desorganización y la falta de un eficiente servicio al usuario ha hecho evidente los inconvenientes que existen en la forma de operar, es decir que muchas veces ha existido inconvenientes al momento de transportar la carga, evidenciando que esta se malogre y que surja pérdida para el usuario.

Entre las principales causas que han generado la problemática antes mencionada se citan: bajo nivel organizacional, no poseer un direccionamiento estratégico, bajo nivel de capacitaciones, no poseer un modelo o instrumentos que permitan mejorar los parámetros de calidad de manera organizada, también se pudo evidenciar que no se han definido estrategias que

permitan conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios factores que no han permitido realizar los respectivos correctivos.

A su vez las causas citadas han desencadenado efectos como un servicio de transportación de carga pesada ineficiente, donde los usuarios no se sienten satisfechos, aspectos que a larga pueden afectar la cartera de clientes y las utilidades de las compañías de transporte de carga pesada en el cantón La Maná.

Ante la problemática detectada se propone como alternativa de solución efectuar una investigación enfocada a determinar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.

5.2 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la calidad de servicio prestado por las compañías de transporte de carga pesada en la satisfacción de los clientes?

5.3. Delimitación del objeto de investigación

Área: Desarrollo empresarial

Aspecto: Calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Espacial: En las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.

Temporal: Octubre del 2018 – Agosto del 2019

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción del cliente en las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.

6.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la calidad del servicio que prestan las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.
- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción al cliente entre los usuarios de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná mediante el cuestionario SERVQUAL.
- ✓ Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente mediante el software SPSS statistics versión 23.0.
- ✓ Plantear un modelo de calidad que permita elevar el nivel de satisfacción del cliente entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.

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

Tabla 1: Tareas relacionadas con objetivos

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCION(técnicas e instrumentos)
Diagnosticar la calidad del servicio que prestan las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.	Elaboración de cuestionarios y aplicación de encuestas. Aplicación, tabulación y análisis de los resultados obtenidos.	Conocer la calidad de servicio que prestan las compañías de transporte de cargas pesadas del cantón La Maná.	La calidad de servicio será diagnosticada a través de una entrevista a los presidentes y encuestas dirigidas a los socios de transporte de cargas pesadas del cantón La Maná.
Evaluar el nivel de satisfacción al cliente entre los usuarios de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná mediante el cuestionario SERVQUAL.	Elaboración de cuestionarios SERVQUAL. Aplicación y análisis de los resultados.	Tener conocimientos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías de transportes de carga pesada del cantón.	A través de la técnica del cuestionario SERVQUAL se obtendrá información relevante de los usuarios sobre su nivel de satisfacción en cuanto a las compañías de transporte de carga pesada.
Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente mediante el software SPSS statistics versión 23.0	Selección de preguntas. Procesamiento de la información en el software. Análisis resultados	Establecer el nivel de incidencia de las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente.	Mediante el software SPSS statistics versión 23.0 se puso relacionar ambas variables.
Plantear un modelo de calidad que permita elevar el nivel de satisfacción del cliente entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná	Análisis de los modelos de calidad para determinar las ventajas y desventajas de cada uno de ellos y su aplicabilidad al servicio que prestan las compañías de transporte de carga pesada.	Diseñar un modelo de calidad para las compañías de transportes de carga pesada del cantón.	Establecimientos de estrategias acorde a los problemas detectados.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las Autoras

8. FUNDAMENTACION CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El actual proyecto de investigación está fundamentado en investigaciones efectuadas con estructuras similares, constituyendo en una guía y orientación para el desarrollo del modelo de evaluación del desempeño del talento humano, los mismos que se presentan a continuación de manera resumida:

Proyecto 1. “La Calidad del Servicio y su Incidencia en la Satisfacción de los Clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo”

El objetivo general de la investigación fue determinar los factores que inciden en la calidad del servicio, para lo cual se diseñó Estrategias de Calidad de Servicio para mejorar la satisfacción de los clientes, material que será propuesto en la cooperativa con el propósito de mejorar los procesos internos que contribuyan a brindar un servicio de excelencia. En el planteamiento del problema se determinó las causas y efectos de la cooperativa, en el marco teórico se definen los conceptos de las categorías fundamentales; la metodología utilizada se enmarca como cualitativa, el tipo de investigación bibliográfica y exploratoria, se determinó la población que va ser estudiada y las técnicas e instrumentos con los que se va analizar la población y procedimiento de la información. Los resultados dieron a conocer que los usuarios de esta cooperativa de transporte no se encuentran satisfechos con el servicio brindado, y una de las áreas que salieron a relucir es la atención al cliente y la capacidad de ejercer las funciones por parte de los choferes de la cooperativa, por lo tanto se propuso un modelo que permita elevar el nivel de satisfacción de los usuarios (Pérez, 2011).

Proyecto 2. “Evaluación de la Calidad de los Usuarios en la Ciudad del Conocimiento Yachay, y su Incidencia en la Satisfacción de los Usuarios”

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa Emtrafesa Sac - Trujillo 2014. Con la determinación de este trabajo, la empresa pondrá énfasis en los puntos más relevantes en el que no se está trabajando correctamente, permitiendo un desempeño adecuado dentro de la organización. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo, estadístico; y se aplicó una encuesta a la población de 1500 clientes; con una muestra de 361;

como técnica de investigación. En las encuestas aplicadas al personal de la empresa “EMTRAFESA SAC –Trujillo. Se resalta que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente haciendo que este no sea el más adecuado. Como conclusión del mismo se espera que la elaboración de este trabajo sea de gran utilidad para elevar el nivel de satisfacción de los clientes de “Emtrafesa S.A.C -Trujillo 2014.” es favorable por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas (Mendoza, 2014).

Los trabajos de tesis citados fueron seleccionados como antecedentes porque permiten conocer en qué medida el tema de calidad de servicio y satisfacción del cliente han sido analizados, además sirven de orientación en cuanto a la metodología utilizada para la obtención de información que permita medir el nivel de satisfacción.

8.2. Categorías fundamentales

Para el desarrollo del trabajo investigativo titulado “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018.” se identificó las siguientes categorías fundamentales:

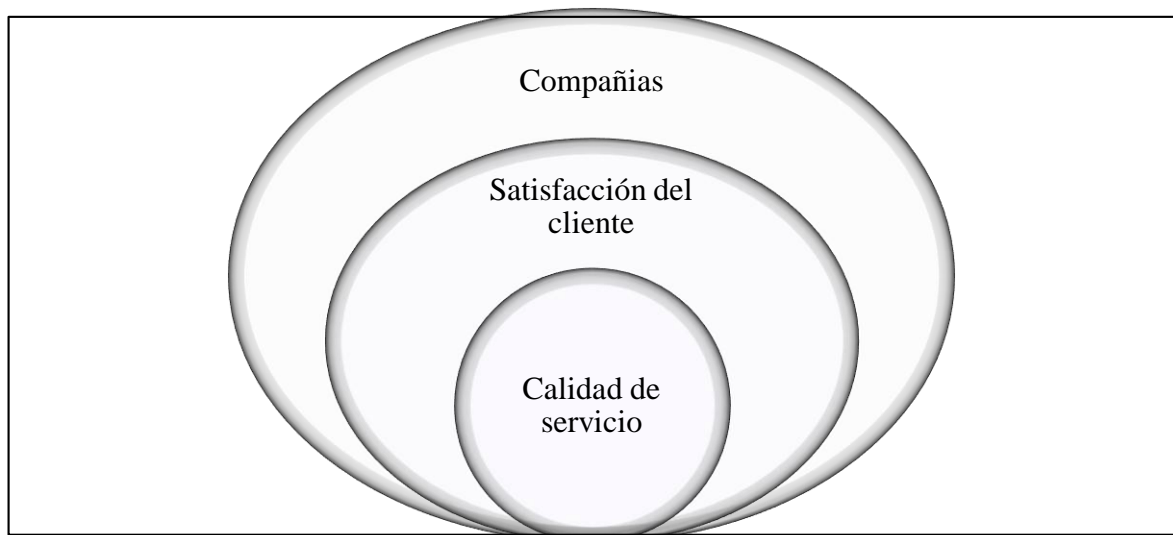


Figura 1: Categorías fundamentales
Elaborado por: Las Autoras

8.2.1. Calidad de servicio

De acuerdo a Parra y Duque (2015) “es un tipo de bien económico, que constituye lo que denomina el sector terciario”. Y en este contexto la calidad del servicio y satisfacción del cliente van de la mano y comprenden temas de vital importancia para las empresas, contemporáneas, independientemente del sector al que pertenezcan, presenta una alta dosis de complejidad, debido a la variedad de factores que influyen sobre el resultado, entre ellas se encuentran: tarifas del producto, tiempos de entrega y cumplimiento de bondades, así mismo la calidad debe acompañar cada uno de los siguientes procesos directa o indirectamente:

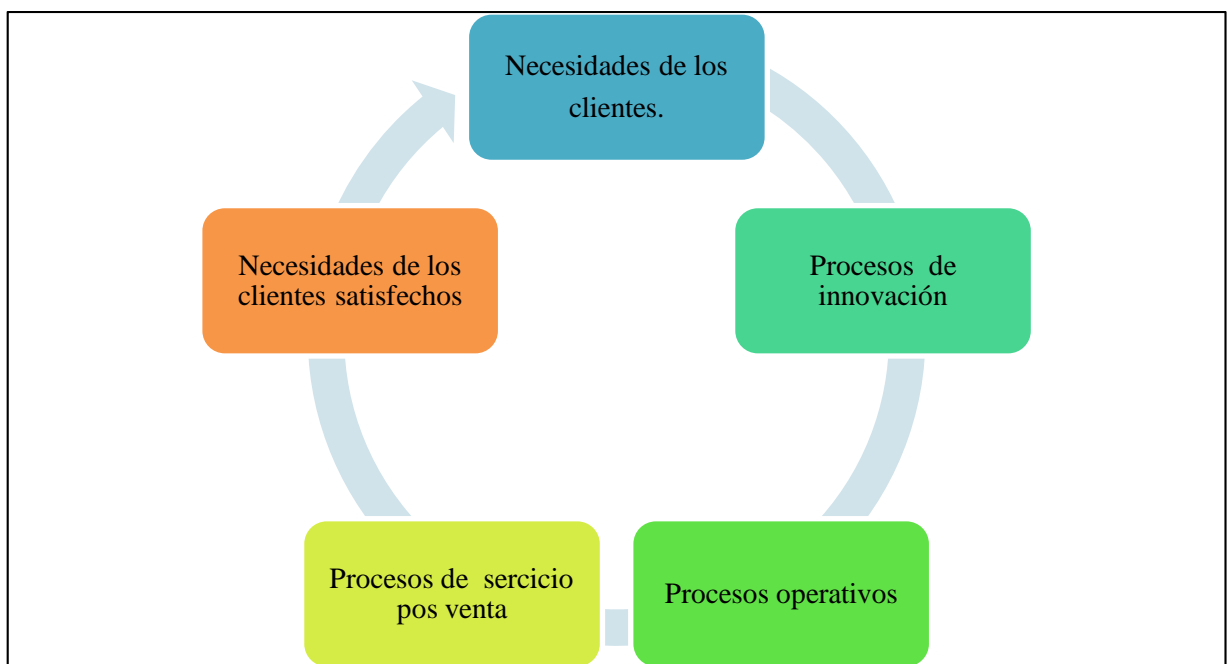


Figura 2: Calidad en servicios
Fuente: Castellanos y Bacca (2014)

Según lo mencionado por la Cepam, (2013):

La calidad puede ser vista como excelencia, desde esa perspectiva las empresas de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido; como ajuste a las especificaciones se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos; como parámetro de valor se considera que las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios (pág. 12)

La calidad de servicio se define como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad.

8.2.1.1. Servicio

El servicio se define como la actividad o conjunto de actividades que brindan los oferentes para satisfacer las necesidades o deseos de los consumidores/clientes, quienes a su vez pagan un precio para obtenerlo (Arenal, 2013, pág. 39).

Según afirma Arellano (2017):

Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas.

El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona.

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo, contrario a lo que sucede con los productos.

8.2.1.2. Características del servicio

En base a lo manifestado por García (2016) “las características del servicio ponen de relieve la dificultad que rodea al asunto de la calidad en los servicios” y justifica los múltiples estudios realizados en este campo. Además existen otras características propias de un servicio importantes a la hora de enfocar su diseño y producción que deben mencionarse para comprender mejor sus diferencias con los productos:

- **Inseparabilidad**

La producción y el consumo se producen en el mismo instante de tiempo, el servicio siempre está presente en la relación cliente - empresa, y a través del trato personal o factor humano como medio idóneo se logra brindar un servicio (Arenal, 2013, pág. 39).

- **Perecedero**

Esta cualidad del servicio enfatiza en que el producto no consumido no puede almacenarse, no puede darse una producción masiva de servicio, no existe una producción en serie, el servicio depende de ese contacto personal organización-cliente, en donde el resultado es el valor agregado y nunca va a ser igual (Vivas, 2012, pág. 10).

- **Heterogeneidad**

El servicio presenta modificaciones entre cliente y cliente, de manera que resulta difícil prever lo que espera recibir cada cliente; lo anterior se debe a que el factor humano es el medio idóneo, la variabilidad que hay en el trato personal que reciben los clientes, de empleado a empleado debe ser controlada y estandarizada continuamente por la organización (Torres y Vásquez, 2015, pág. 51).

- **Intangibilidad**

Esta característica pone de manifiesto la complejidad de medir o poner a prueba un servicio con tal de garantizar su calidad previo a su prestación, debido a su esencia el servicio es de cierta manera incomprensible, ya que no se puede percibir a través del tacto, olfato, u otro sentido, es decir que la única dependencia que tiene es de la experiencia personal de los clientes, que es donde la compañía tiene la oportunidad de brindar valor agregado (Alvarez, 2015, pág. 32).

8.2.1.3. Factores que intervienen en la calidad del servicio

“Dentro de la calidad de servicio, se encuentran inmersas varias dimensiones o aspectos determinantes, estos cinco aspectos engloban elementos internos a la organización que afectan a la producción del servicio” (Gil, Berenguer, Ruiz y Ospina, 2015, pág. 6).

- **Fiabilidad:** Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. Este elemento es cada día más importante en el transporte.
- **Garantía:** Engloba la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza, por ejemplo mediante la resolución adecuada de situaciones adversas.
- **Tangibilidad:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

- **Empatía:** La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación y de atención individualizada al cliente.
- **Sensibilidad:** La capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a sus necesidades (Castellanos y Bacca, 2014, pág. 28).

Por lo general todos estos factores se relacionan de forma estrecha con el desempeño del capital humano, dando lugar a una calidad poco homogénea del sistema de transporte público en función de las diferencias entre ellos, en consecuencia es difícil establecer en qué punto influyen en la satisfacción de los usuarios.

8.2.1.4. Principios de un servicio de calidad

La calidad de forma general se sustenta en varios principios, a continuación se presenta una breve síntesis de cada uno de estos:

- **Atención rápida.** A nadie le agrada esperar o sentir que es ignorado, aun estando ocupado, sonríale, salude de inmediato y dígale que ya lo atiende.
- **Atención total.** Cuando atiende a un cliente el mundo deja de girar, él debe ser el centro principio y fin de toda su atención (Alpízar y Hernández, 2015, pág. 18).
- **Cortesía:** El cliente desea ser bien recibido, sentirse importante y valorado.
- **Sea una persona y no un robot con modales acartonados:** El trato comercial no debe ser frío y distante, por el contrario, debe ser respetuosamente cálido y cordial.
- **Confiabilidad:** Los cliente requieren que su compra sea lo menos riesgosa posible, puesto que esperan encontrar la solución a sus demandas y que se les cumpla lo ofrecido (Alpízar y Hernández, 2015, pág. 18).
- **Comprensión y contención:** El cliente busca que comprendan su situación y que se lo contenga dado que una necesidad se manifiesta de muchas formas y se vinculan directamente con aspectos emocionales, el vendedor debe conocer su oferta y sugerir lo más conveniente en cada caso.
- **Sentido común:** para encontrar la solución apropiada ante cada situación no prevista.
- **Gestión las quejas y reclamos:** No existe el servicio perfecto, siempre habrá algún reclamo y este puede ser una oportunidad para que el cliente se sienta importante, valorado y quiera seguir comprándole dado que demuestra ser una empresa responsable, seria y humana (Alpízar y Hernández, 2015, pág. 18).

8.2.1.5. Actitudes que determinan un mal servicio

Las actitudes que derivan en un mal servicio, son momentos de riesgo; y que de su cantidad y el tipo de respuesta que le den los directivos y trabajadores que están en contacto con el cliente, dependerá el éxito o su fracaso.

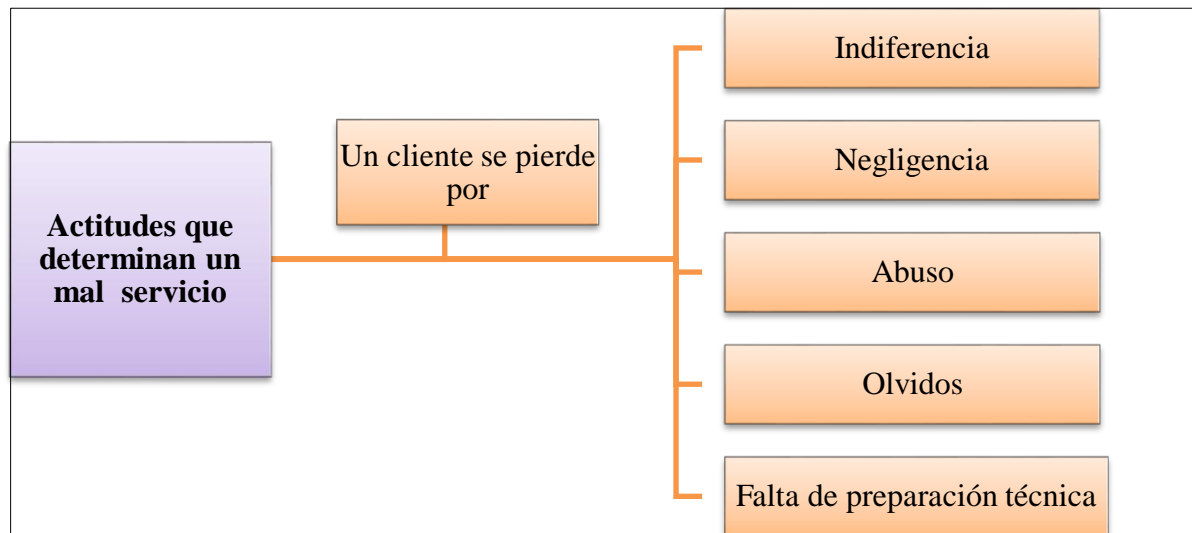


Figura 3: Actitudes que determinan un mal servicio

Fuente: (Thompson, 2015)

El cliente maltratado es un cliente perdido, que seguramente hablará de su experiencia, dejando una imagen negativa frente a otros potenciales clientes. Por el contrario, un cliente satisfecho por una buena atención y un buen servicio, sigue comprando y refiere a sus amigos el buen producto y el buen servicio.

8.2.1.6. El ciclo del servicio

Se denomina así al mapa que representa los momentos de verdad a medida que los experimentan los clientes. Se activa cada vez que un cliente entra en contacto con nuestra empresa (Cuatrecasas y González, 2017, pág. 70).

Para elaborar el ciclo de servicio se debe dibujar un círculo y en forma secuencial se van señalando cada uno de los contactos o momentos de verdad, que vive el cliente, numerándolos y viéndolos desde la óptica del cliente (Arenal, 2013, pág. 38).

Cuando todas las personas que participan en el ciclo del servicio a través de los momentos de verdad, reconocen cómo su desempeño y actitudes impactan positiva o negativamente en la imagen y sensación del cliente, tienden a mejorar y a reconocer que del trabajo en equipo depende que el cliente regrese.

8.2.1.7. Etapas de la planificación del servicio

La planificación de la calidad de servicio se refiere a una serie de actividades que se orientan hacia la satisfacción de los clientes:

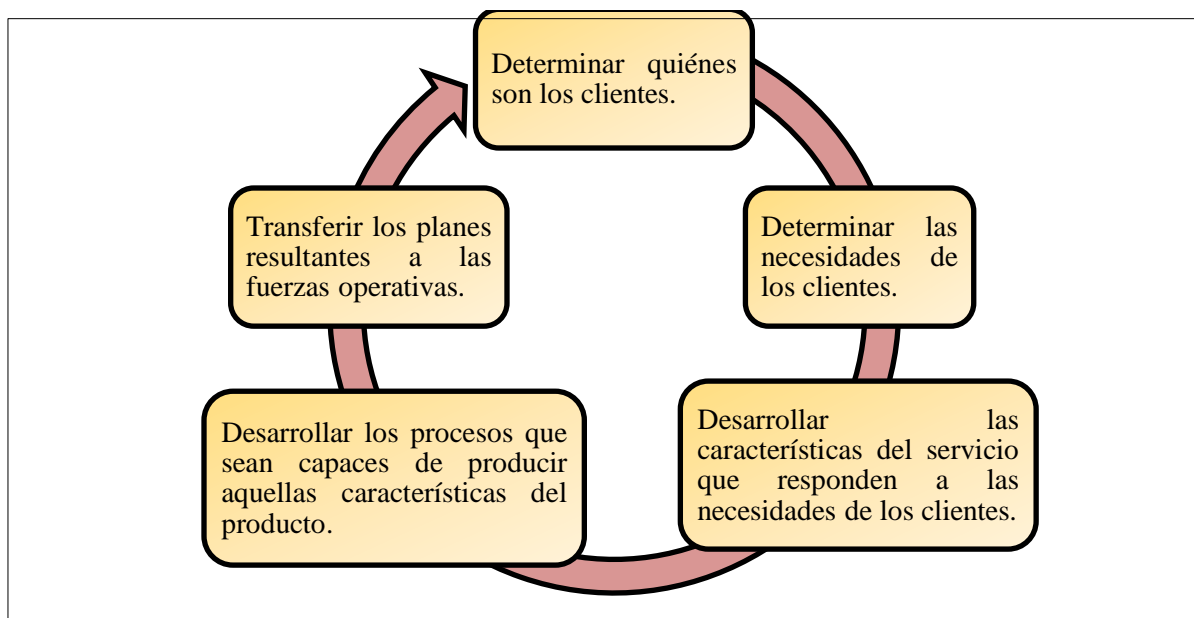


Figura 4: Planificación del servicio
Fuente: (Castellanos y Bacca, 2014, pág. 21)

Como se expuso en los párrafos anteriores la planeación del servicio es un proceso que implica el desarrollo de varias etapas que son: determinación de los clientes, identificación de sus necesidades, desarrollar las características del servicio, desarrollar de los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto y transferencia de los planes resultantes a las fuerzas operativas.

8. 2.2. Satisfacción del cliente

El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa bastante (satis) hacer (facere) es decir, que está relacionado con un sentimiento de estar saciado. Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. Sin embargo, los términos adecuado, conformidad, placer o saciedad se

emplean más habitualmente para referirse al concepto de satisfacción, es decir que se trata de un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos (Vivas, 2012, pág. 18).

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Valor} + \text{Rendimientos}}{\text{Necesidades} + \text{Expectativas}}$$

(Vivas, 2012, pág. 18).

Según manifiestan Rodríguez, Chacón y Orozco (2018) en relación a la satisfacción:

Se da primeramente como resultado de la medición de la funcionalidad del servicio; valorando las percepciones individuales de los actores implicados para luego contrastar sus respuestas; también desde el punto de vista de transportadores, la entidad de regulación y el que percibe el servicio; en segunda debido a los factores relacionados a la satisfacción son: duración del viaje, cantidad de pasajeros, afectación en el tráfico, valor del pasaje, condiciones tecno mecánicas, seguridad, acceso al usuario y condiciones del servicio; y finalmente por la estructura una función de utilidad, según la teoría del consumidor, utilizando los factores que explican la calidad, en el caso puntual del servicio de transporte.

Frente al tema García (2016) añadió que “el enfoque hacia el cliente es uno de los denominadores comunes de cualquier modelo de calidad” y no es casualidad que en la actualidad, las empresas prioricen la plena satisfacción del cliente, situándolo como un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes (pág. 12).

Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales, por lo tanto satisfacción al clientes es la comparación del resultado de la actitud del cliente con las expectativas planteadas anteriormente (Parra y Duque, 2015, pág. 10).

La satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho.

8.2.2.1. Cliente

De acuerdo a Thompson, (2015):

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (pág. 65).

Según manifestó Izaguirre, (2014) “la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la persona que depende de, es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer” (pág. 38).

De las definiciones citadas se argumenta que el cliente es el activo más valioso que posee una organización, en otras palabras resulta imperante que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización.

8.2.2.2. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Para las empresas conseguir la satisfacción de sus clientes representa grandes beneficios tanto directos como indirectos, en los siguientes párrafos se resumen los de mayor importancia:

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
- Los clientes satisfechos traen consigo a más clientes a la empresa (Estrada, 2017, pág. 25).

En síntesis, según la información presentada toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: o la lealtad del cliente que se traduce en futuras ventas, o difusión gratuita que se traduce en nuevos clientes y una determinada participación en el mercado.

8.2.2.3. Elementos de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos que a su vez se subdividen en varios factores:

El autor Estrada, (2017) en su libro sostuvo que:

El rendimiento percibido se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio, en otras palabras, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente (Alpízar y Hernández, 2015, pág. 24).
- **Las Expectativas:** Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores (Torres y Vásquez, 2015, pág. 31).

8.2.2.4. Modelos de calidad de servicio

Existen varios modelos cuyo objetivo es brindar a las empresas, una herramienta que les permita satisfacer en mayor grado las necesidades que presentan sus clientes:

a. Modelo de satisfacción ECSI

En base al criterio de Huayamave, Haro y Córdoba, (2015):

Las siglas de su nombre corresponden a European Customer Satisfaction Index, este modelo tiene un conjunto de factores interactúan entre sí para determinar posibles causas de satisfacción de los clientes y por supuesto mostrar el nivel de fidelización que se puede lograr por la intervención de ellos. Permite obtener una visión de las relaciones entre sus componentes y además incluye dos elementos alternativos que son la imagen y las quejas del cliente (pág. 12).

Mateus y Ortiz (2017) “el modelo ECSI fue desarrollado en 1999 y tiene como objetivo proveer, a las empresas, servicios públicos, inversionistas y entidades reguladoras, de un índice que les permita conocer y evaluar el grado de satisfacción que experimentan sus consumidores” (pág. 17).

El Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) fue desarrollado en 1999, y es una fusión de los modelos SCSB y el ACSI, se define como una herramienta para medir y explicar la satisfacción del cliente así como las fuerzas que en mayor o menor medida influyen sobre esta; se compone de dos sub modelos: el estructural y el de medición, el primero determina las relaciones entre los factores latentes, el segundo tiene dos variables prevalentes opcionales.

Tabla 2: Componentes del modelo ECSI

N°	Componentes	Descripción
1.-	Imagen	Es la percepción que el cliente tiene acerca de la marca y el tipo de asociaciones que obtienen a través del producto.
2.-	Expectativas	Las expectativas del cliente son aquellas presunciones o pensamientos anticipados acerca del producto, las cuales son resultado de lo que el cliente ha formado en su mente acerca del producto.
3.-	Calidad del servicio	Está relacionada con la aceptación y la adecuación al uso por parte de los clientes.
4.-	Calidad del producto	Es la percepción que el cliente tiene y el grado de conformidad que percibe del mismo.
5.-	Valor percibido	Esto se refiere al aspecto de relacionar valor por dinero.
6.-	Satisfacción	Resultado de la evaluación de una experiencia, cuando se cumplen las expectativas de los clientes.
7.-	Fidelización	Vínculo emocional o compromiso del cliente hacia la empresa.

Fuente: (Huayamave, Haro y Córdoba, 2015).

El objetivo del ECSI fue suministrar a los países y empresas europeas una herramienta similar al índice ACSI. El modelo fue desarrollado y probado por primera vez en 1999, en el que participaron 12 países europeos. La telecomunicación fue incluida en todos los modelos. Los bancos y los supermercados fueron tenidos en cuenta para todos los países (Mateus y Ortiz, 2017, pág. 18).

b. Modelo Kano

Es indudable que existen varios modelos de satisfacción y uno de ellos fue propuesto y desarrollado por Noriaki Kano en 1980, su motivación contribuir a solucionar inconformidades en la prestación de productos o servicios, para tal efecto plantea un mapa conceptual que relaciona los requerimientos de los clientes con las características técnicas necesarias para satisfacerlos (Estrada, 2017, pág. 24).

Según Vergara, Quesada y Maza (2017) “el modelo Kano es un enfoque de gestión de calidad basado en la transformación de las demandas del usuario en calidad del diseño y la implementación de las funciones que aportan más calidad al cliente”.

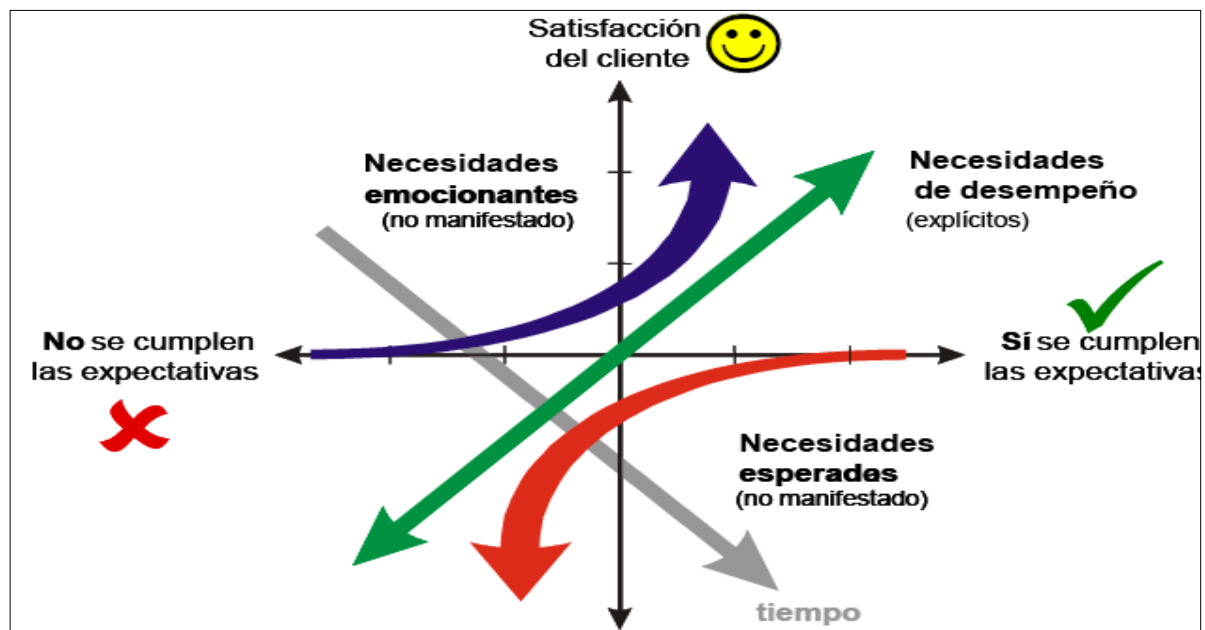


Figura 5: Esquema del modelo Kano
Fuente: (Estrada, 2017).

Sus características pueden del servicio: éstas son conocidas por los clientes, se puede comprender la satisfacción o insatisfacción del servicio que se ha realizado; las características del entusiasmo hacen que un producto cualquiera resalte de los demás; las características irrelevantes: son las que no se toman en cuenta, el cliente no las considera importantes y no influyen en la decisión de compra, y las de rechazo: son los que llevan a la insatisfacción siempre que se aplica, utiliza o adquiere, no presenta en la mente del consumidor una necesidad de ser adquirido ni mucho menos un sentimiento de vacío (Alvarez, 2015, pág. 34).

Factores básicos del modelo Kano

En este esquema los términos de satisfacción e insatisfacción son clasificados en:

- **Factores básicos:** son los requisitos mínimos que el cliente espera por lo que si no los encuentra en un producto o servicio generarán insatisfacción.
- **Factores de entusiasmo:** son los factores que aumentan la satisfacción pero si no están presentes no generaría descontento, siendo estos los factores clave para ser el líder del mercado (Núñez, 2015, pág. 34).

Es una herramienta para la evaluación de los bienes y servicios a partir de sus características y de su relación con la satisfacción del cliente, su dinámica visualiza el encuentro de la oferta y la demanda de forma práctica, y lo hace mediante la clasificación de las preferencias en factores que pueden hacer la diferencia.

Etapas del modelo Kano

- Interpretar la voz del cliente.
- Clasificar las verbalizaciones.
- Estructurar las necesidades del cliente.
- Analizar la estructura de las necesidades del cliente.
- Jerarquizar las necesidades del cliente.
- Desplegar las necesidades jerarquizadas.
- Analizar sólo las relaciones prioritarias a detalle (Castellanos y Bacca, 2014, pág. 21).

Así pues el modelo mide la relación entre el desempeño de la organización y la satisfacción que este desempeño lo brinda al cliente. El cuestionario de encuesta de este modelo es crucial en su aplicación, su estructura mantiene una escala básica para la valoración de los atributos:

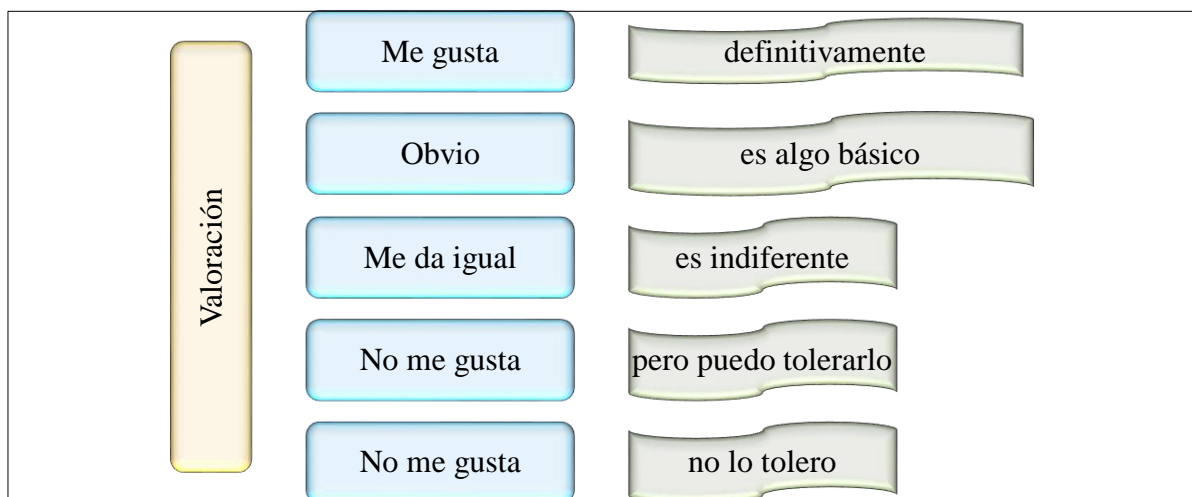


Figura 6: Dimensiones del modelo Kano

Fuente: (Thompson, 2015)

El modelo Kano describe las complejidades de las necesidades del cliente y su relación con la satisfacción, utilizando dos dimensiones para evaluar la calidad: el grado de desempeño de la organización respecto al atributo y el grado de satisfacción del cliente que lo utiliza.

c. Modelo SERVQUAL

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado modelo de las diferencias en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

(Núñez, (2015) Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras deficiencias o discrepancias pág. 34

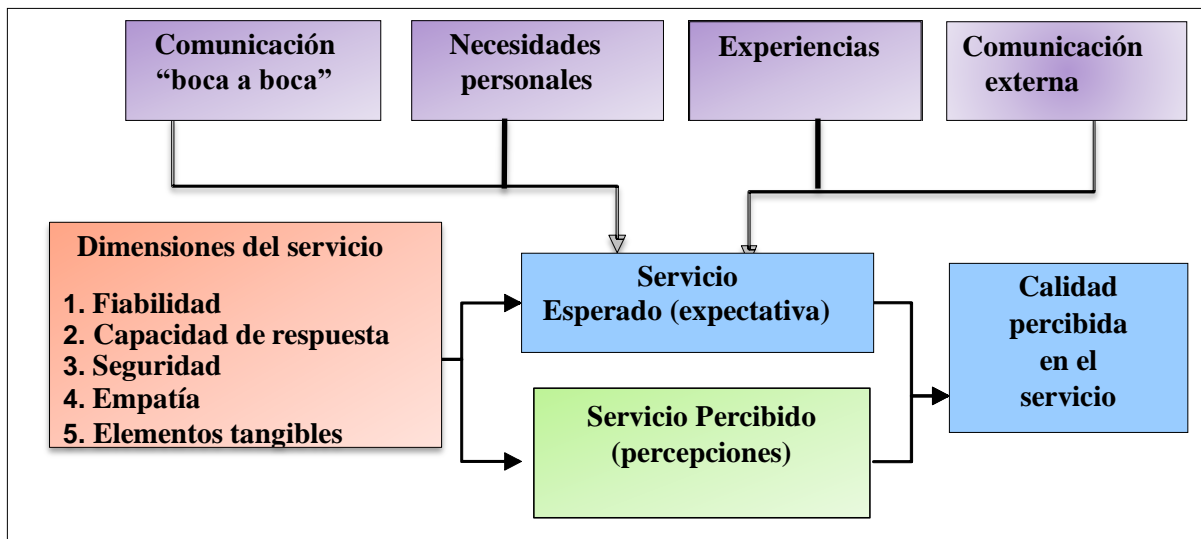


Figura 7: Esquema del modelo SERVQUAL

Fuente: (Cuatrecasas y González, 2017)

Según Castellanos y Bacca, (2014), el modelo SERVQUAL:

Usa una serie de ítem múltiples para medir las percepciones que el cliente tiene de la calidad del servicio, su instrumento es un cuestionario que se compone de dos partes: una que consta de 20 preguntas que miden las expectativas de los clientes y otras dos preguntas abiertas para medir la percepción o experiencia de los clientes, los cuales en el caso de la encuesta usan una escala de Likert del 1 al 5 (pág. 21).

El modelo Servqual mide la satisfacción general del cliente en cuanto a la calidad del servicio prestado por una empresa, su finalidad es que convertirse en un instrumento de diagnóstico para conocer o identificar las áreas de fuerza y debilidad en la prestación de los servicios.

- **Brechas en la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL desarrolla un método para medir y evaluar la calidad en el servicio, a partir de cinco dimensiones de calidad que, según sus autores, son comunes y generales para la mayoría de los servicios: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Valenzuela, 2015, pág. 4).

Según señalaron Escobar, Tapasco y Giraldo, (2015):

Por medio del establecimiento de estos elementos se establece la calidad del servicio desde la óptica del cliente como: la diferencia (amplitud de la brecha) que existe entre su percepción del servicio y la expectativa que sobre éste se había formado previamente (brecha 5). Sin embargo, el modelo propone que para evaluar e implantar medidas correctivas a las causas que provocan esta brecha, se requiere medir y evaluar la brecha del prestador del servicio, definida como: “la diferencia que existe entre la expectativa del cliente y la percepción que tiene el prestador del servicio, sobre dicha expectativas (brecha 1).

Las empresas proveedoras de servicios, pueden incurrir en varias falencias que pueden impedir la prestación de servicios que los consumidores perciben como de alta calidad, son:

- **Brecha 1:** diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la administración sobre las expectativas del consumidor.
- **Brecha 2:** diferencia entre las percepciones de la administración de las expectativas del consumidor y las especificaciones de calidad del servicio.
- **Brecha 3:** diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente entregado.
- **Brecha 4:** diferencia entre la entrega del servicio y lo que se comunica sobre el servicio a los consumidores.
- **Brecha 5:** hay una quinta brecha, que consiste en la diferencia entre la expectativa del servicio y la calidad percibida del servicio (Alvarez, 2015, pág. 20).

La calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio del lado del vendedor.

- **Dimensiones del modelo SERVQUAL**

El modelo Servqual cuenta con el enfoque más utilizado para medir la calidad del servicio y siempre ha tenido como objetivo comparar las expectativas de los clientes o usuarios antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado.

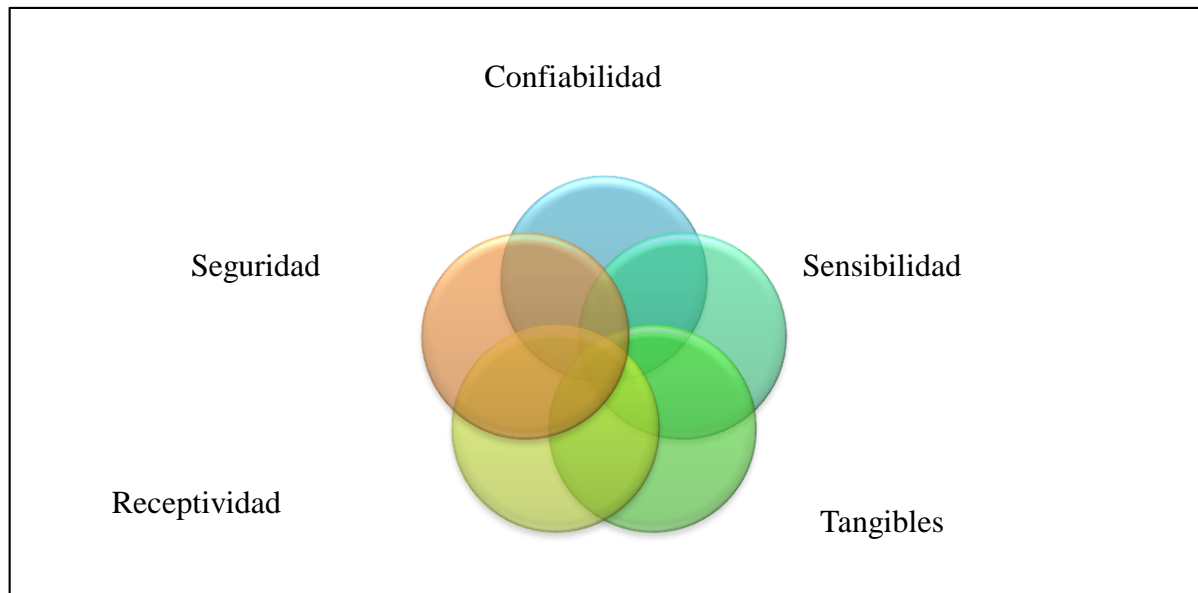


Figura 8: Dimensiones del modelo Servqual
Fuente: (Alpízar & Hernández, 2015)

El modelo se deriva del estudio de Parasuraman, Zeitham y Berry en 1985, antes estaba integrado por diez dimensiones de la calidad del servicio, las cuales eran: confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión / conocimiento del cliente y tangibles, y los autores antes mencionados los resumieron en cinco tal como se puede apreciar en la figura 5.

8.2.3. Compañías

De acuerdo al art. 1 se establece que la compañía es una modalidad empresarial mediante la cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

En la legislación ecuatoriana se encuentran cinco especies de compañías mercantiles:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones

- La compañía de responsabilidad limitada
- La compañía anónima
- La compañía de economía mixta (Ley de Compañías, N 312, 1999).

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas, y cada una tiene distintas características en relación a su forma de administración, capital mínimo, números de socios, responsabilidad de los socios, entre otros aspectos inherentes a su funcionamiento.

8.2.3.1. Compañía Anónima

A través de la investigación se identificó que los establecimientos de transporte objeto de estudio corresponden a sociedades anónimas:

Según lo dispuesto en el Art. 143 la compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones, está sujeta a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas (Ley de Compañías, N. ° 312, 1999).

La compañía se constituirá a través de escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía, y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo. Su administración se lleva a cabo a través de mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas.

8.2.3.2. Capital de la compañía anónima

Tomando como punto de referencia el art. 160 este tipo de compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución, podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital (Ley de Compañías, N°312, 1999).

Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías y Valores. Todo aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general

de accionistas y, luego de cumplidas las formalidades pertinentes, se inscribirá en el registro mercantil correspondiente (Ley de Compañías, N°312, 1999).

Una vez que la escritura pública de aumento de capital autorizado se halle inscrita en el registro mercantil, los aumentos de capital suscrito y pagado hasta completar el capital autorizado no causarán impuestos ni derechos de inscripción, ni requerirán ningún tipo de autorización o trámite por parte de la Superintendencia de Compañías y Valores.

8.2.3.3. Administración de las compañías anónimas

La administración de las compañías anónimas se le atribuye a:

- **Junta General**

La Junta General formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía.

- **Junta General de Accionistas**

De conformidad con el art. 230 de la Ley de Compañías la Junta General formada por los accionistas, legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía (Ley de Compañías, N°312, 1999).

8.2.3.4. Compañía de transporte de carga pesada

El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. El número de placa en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas. (Reglamento a la LOTTTSV, N° 1196, 2008).

Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos por la Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos.

Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la

ANT. El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente. (Reglamento a la LOEPS, N. 1196, 2008).

En el art. 62 inciso 6 se establece que el transporte de carga pesada consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de acuerdo a una contraprestación económica del servicio (Reglamento a la LOTTTSV, N° 1196, 2008).



Figura 9: Tipos de vehículos para transporte de carga pesada

Fuente: (Reglamento a la LOTTTSV, N° 1196, 2008).

El tipo de vehículo permitido para carga pesada: se caracteriza por automotores y sus unidades de carga, con capacidad de carga de más de 3.5 toneladas (Reglamento a la LOTTTSV, N° 1196, 2008).

8.2.3.5. Condiciones de transporte terrestre

Las condiciones en las cuales llevarse a cabo el transporte terrestre se encuentran establecidos en el art. 40 del Reglamento a la LOTTTSV, que señala que el transporte de personas y bienes es un servicio esencial, a continuación se presenta una síntesis de cada una de las condiciones:

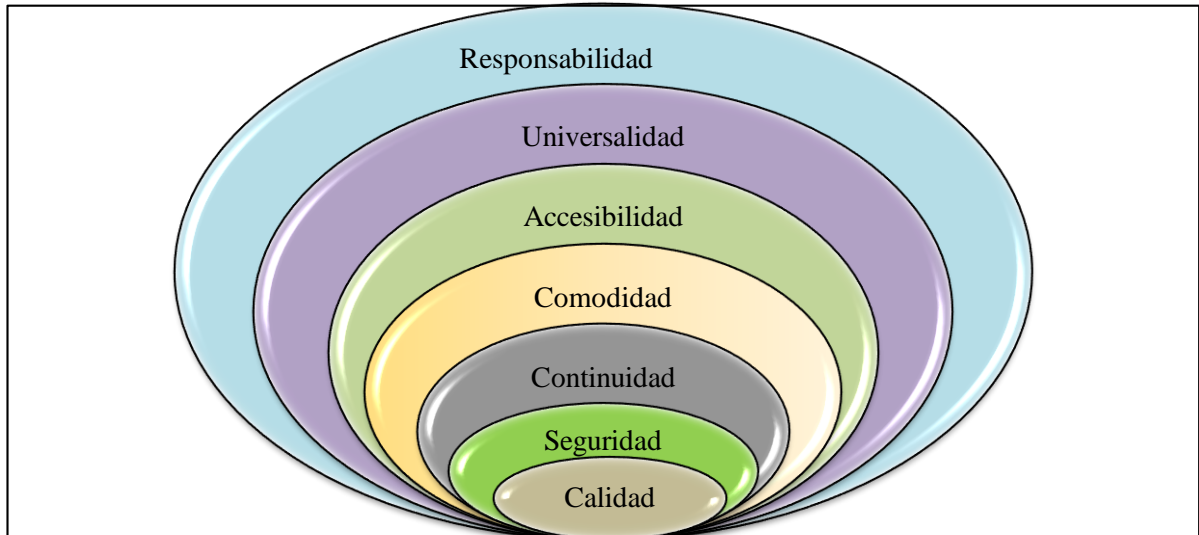


Figura 10: Condiciones de transporte terrestre
Fuente: (Escobar, Tapasco y Giraldo, 2015)

Responsabilidad.- cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

Universalidad.- acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido las leyes pertinentes.

Comodidad.- constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar.

Continuidad.- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado.

Seguridad.- el estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada.

Calidad.- Cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre (Reglamento a la LOTTTSV, N° 1196, 2008).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPOTESIS:

9.1. Preguntas científicas

a. ¿Cuál es el diagnóstico de la calidad de servicio que prestan actualmente las compañías de transportes de carga pesada en el cantón La Maná?

Acorde a los resultados del diagnóstico de la calidad del servicio entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná efectuado mediante la aplicación de encuestas reflejó problemas en lo que respecta al nivel técnico de los choferes en cuanto al servicio de la transportación, bajo nivel de capacitaciones, ausencia de un manual de funciones y controles en la calidad de las unidades vehiculares y el nivel de satisfacción de los usuarios.

b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción al cliente entre los usuarios de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná?

Los resultados del cuestionario SERVQUAL para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios reflejaron insatisfacción en cuanto a la imagen de los choferes, el factor de aseo y limpieza de los camiones, bajo nivel de protección de la carga.

c. ¿Cuál es el nivel de dependencia de la variable calidad de servicio –nivel de satisfacción del usuario de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná?

Empleando un nivel de significancia de 0,01, con el coeficiente de relación de Pearson empleando el Software SPSS statics versión 23. Para relacionar las dos variables (calidad de servicio y la satisfacción al cliente) fue 0,857, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que es: “La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Maná”. Con lo cual se evidenció una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio.

d. ¿Qué modelo de calidad es el adecuado para elevar el nivel de satisfacción del cliente entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná?

Se consideró idóneo que el modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) fue el adecuado para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías de transporte de carga del cantón La Maná, para ello se diseñó estrategias de mejoramiento de la imagen a través de la formulación de la visión, misión, valores, la estrategia de expectativas con la descripción de los procesos de servicio mediante flujogramas, el manual de funciones del chofer, cuestionario de evaluación y fidelización.

9.2. Planteamiento de las Hipótesis

H0: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Mana.

H1: La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Mana.

10. METODOLOGIAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de investigación

Los tipos de investigación a empleados se detallan a continuación:

10.1.1. Investigación Formativa

Fue de tipo formativa debido que se buscó difundir información existente y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la aulas en beneficio de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná mediante el diagnóstico de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios; logrando el desarrollo de la aptitud profesional de las investigadoras para alcanzar nuevos conocimientos.

10.1.2. Investigación Bibliográfica

Fue indispensable efectuar una revisión bibliográfica sobre el tema objeto de investigación para conocer de manera más profunda, para este efecto se recurrirá a fuentes como: libros, revistas, tesis y páginas de internet que serán el sustento teórico que permitió elaborar un

modelo de calidad que permita elevar la calidad de servicio entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.

10.1.3. Investigación de campo

A través de las técnicas de investigación de campo se recolectó y registró de manera ordenada los datos relativos a la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los clientes mediante la aplicación de las entrevistas a los socios y las encuestas dirigidas a los clientes, siendo necesario acudir a las instalaciones de las compañías para lograr este propósito.

10.1.4. Investigación Descriptiva

Se recurrió a este tipo de investigación para describir los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas de manera detallada; con el propósito de responder a las preguntas científicas planteadas con el propósito de dar respuesta a la interrogante de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuario de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.

10.1.5. Investigación de Correlacional

En vista que la investigación correlacional busco identificar la relación entre dos o más conceptos o variables mediante el uso del Software SPSS statics versión 23.0entre las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de la compañía de transportes de carga pesada del cantón La Maná con el único propósito de relacionarlas entre sí, dando un valor significativo al proyecto de investigación.

10.1.6. Investigación aplicada

Se enmarcó dentro de la investigación aplicada por cuanto una vez efectuado el diagnóstico de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios se propuso el diseño y aplicación de un modelo de calidad con estrategias enfocadas a mejorar las falencias detectadas en las compañías de transporte de carga pesada.

10.2 Métodos de investigación

Los métodos utilizados para la elaboración del proyecto se detallaron en los siguientes enunciados.

10.2.1 Método deductivo

La investigación requirió este método para examinar varias premisas generales como son los resultados de las encuestas, evidenciando su uso en la elaboración de conclusiones, recomendaciones y la discusión de los resultados obtenidos.

10.2.2 Método analítico – sintético

El método analítico-sintético permitió determinar de manera minuciosa las causas y efectos que propician la problemática relativa a la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las Compañías de Transporte de carga pesada del cantón La Maná, la misma que se describe de manera concreta en la problematización del proyecto.

10.3. Técnicas de la investigación

Las técnicas e instrumentos de evaluación que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron:

10.3.1. Encuesta

Se empleó esta técnica para realizar a los socios y usuarios de la compañía de transporte de carga pesada LAMANENCE S.A, del cantón La Maná para conocer cuáles son los aspectos de la calidad y satisfacción al cliente, e intereses en común.

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionario

Para el desarrollo de las encuestas fue necesario diseñar un cuestionario de preguntas cerradas con el propósito de recopilar información relevante sobre la calidad de servicio. De la misma forma para la aplicación de las encuestas dirigidas a los socios se elaboró un cuestionario de preguntas de selección múltiple y finalmente para conocer el nivel de satisfacción de los clientes se recurrió al desarrollo de un cuestionario SERVQUAL.

10.4. Población y muestra

10.4.1. Población de socios

Compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná, 2018

El universo del estudio de la presente investigación abarcó la totalidad de 329 personas entre propietarios y accionistas de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná, acorde a los datos de sectores extraído del registro de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS) 2018; la cual se muestra en el cuadro adjunto.

Tabla 3: Compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná

Actividades	Cantidad
Compañía de transporte de carga pesada LAMANENCE.S.A	154 accionistas
Compañía de transporte de carga pesada MANACOT S.A	111 accionistas
Compañía de transporte de carga pesada PADRE CARLOS JIMENEZ S.A	32 accionistas
Compañía de transporte de carga pesada COSANDINA S.A	32 accionistas
TOTAL:	329

Fuente: Supercias EC.

Elaborado por: Las Autoras

10.4.1.1. Muestra de los socios

Para la obtención del tamaño de la muestra representativa de los socios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná fue indispensable aplicar la siguiente fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 329

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{329}{(0.05)^2 (0.329 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{329}{(0.0025)(328) + 1}$$

$$n = \frac{329}{1,82} = 180,77$$

$$n = \mathbf{181}$$
 Accionistas

- **Distribución de la muestra**

Se aplicó la siguiente fórmula del coeficiente de proporcionalidad permitiendo dar a conocer de manera muy detallada cada uno de los estratos de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.

FÓRMULA: $f = \frac{n}{N}$

DESARROLLO: $f = \frac{181}{329}$

$$f = \mathbf{0,5494}$$

Tabla 4: Muestras por estratos accionistas

Detalle	Cantidad de accionistas	Coficiente	Proporción de accionistas
Compañía de transporte de carga pesada LAMANENCE.S.A	154	0,5494	85
Compañía de transporte de carga pesada MANACOT S.A	111	0,5494	61
Compañía de transporte de carga pesada PADRE CARLOS JIMENEZ S.A	32	0,5494	18
Compañía de transporte de carga pesada COSANDINA S.A	32	0,5494	18
TOTAL:	329		181

Fuente: Supercias EC.

Elaborado por: Las Autoras

10.4.2. Población de los usuarios de las Compañías de carga pesada del cantón La Maná

El universo poblacional de los usuarios estuvo conformado por 6580 personas, cuyo valor se obtuvo mediante la siguiente operación: 329 accionistas * 20 clientes promedio, esta cantidad fue proporcionada por los accionistas de las compañías de carga pesada del cantón La Maná.

Tabla 5: Cantidad de usuarios promedio de las Compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná

Actividades	Cantidad accionistas	Cantidad promedio usuarios	Usuarios
Compañía de transporte de carga pesada LAMANENCE.S.A	154	20	3.080
Compañía de transporte de carga pesada MANACOT S.A	111	20	2.220
Compañía de transporte de carga pesada PADRE CARLOS JIMENEZ S.A	32	20	640
Compañía de transporte de carga pesada COSANDINA S.A	32	20	640
TOTAL:	329		6.580

Fuente: Supercias EC.

Elaborado por: Las Autoras

10.4.2.1. Muestra de los usuarios

Para la obtención del tamaño de la muestra representativa de los usuarios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná fue indispensable aplicar la siguiente fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 6.580

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{6.580}{(0.05)^2 (6.580 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6.580}{(0.0025)(6.579) + 1}$$

$$n = \frac{6.580}{17,44} = 377,13$$

n = 377 usuarios

- **Distribución de la muestra**

FÓRMULA: $f = \frac{n}{N}$

DESARROLLO: $f = \frac{377}{6.580}$

$$f = 0,0572$$

Tabla 6: Muestras por estratos usuarios

Detalle	Cantidad de accionistas	Coficiente	Proporción de accionistas
Compañía de transporte de carga pesada LAMANENCE.S.A	3.080	0,0572	176
Compañía de transporte de carga pesada MANACOT S.A	2.220	0,0572	127
Compañía de transporte de carga pesada PADRE CARLOS JIMENEZ S.A	640	0,0572	37
Compañía de transporte de carga pesada COSANDINA S.A	640	0,0572	37
TOTAL:	6.580		377

Fuente: Compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná.

Elaborado por autores

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Resultados de la encuesta aplicada a los directivos y socios de las compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

1. ¿Con que frecuencia se realizan sesiones en la compañía de transporte que pertenece?

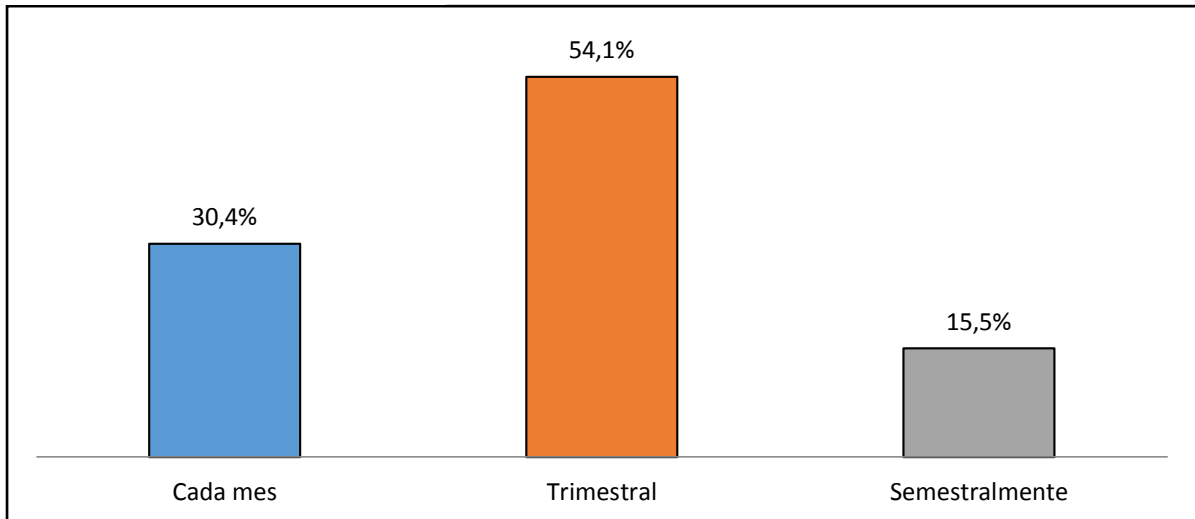
Tabla 7: Frecuencia de sesiones.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Cada mes	55	30,4
Trimestral	98	54,1
Semestralmente	28	15,5
Totales	181	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 1: Frecuencia de sesiones.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de las compañías de carga pesada del cantón La Maná, arrojaron la siguiente información: 54,1% señaló que las reuniones se efectúan trimestralmente, mientras que el 30,4% de forma mensual y el 15,5% semestralmente; de tales porcentajes sobresalió que las reuniones en su mayoría son llevadas a cabo cada tres meses.

2. ¿Se efectúan capacitaciones constantes dirigidas los socios, choferes?

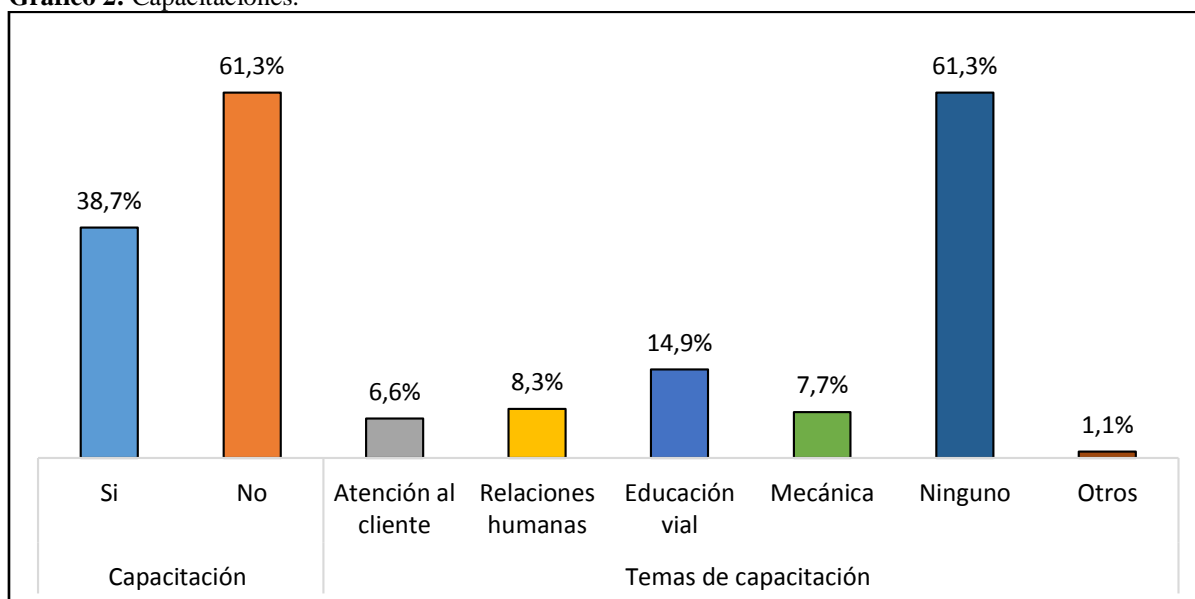
Tabla 8: Capacitaciones.

Opciones	Valor abs.	Valor rel. (%)	Opciones	Valor abs.	Valor rel. (%)
Si	70	38,7	Atención al cliente	12	6,6
No	111	61,3	Relaciones humanas	15	8,3
Totales	181	100,0	Educación vial	27	14,9
			Mecánica	14	7,7
			Ninguno	111	61,3
			Otros	2	1,1
			Totales	181	100

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 2: Capacitaciones.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

El gráfico actual presentó la frecuencia de capacitaciones de los choferes de las compañías de transporte de carga pesada: según el 38,7% de socios si se realizan capacitaciones de forma continua, de forma antagónica el 61,38% indicó que no; los temas de capacitación de mayor prevalencia fueron educación vial con el 14,9% y relaciones humanas con 8,3%; por lo tanto se determinó que el grupo de mayor número de socios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná no ha recibido capacitaciones.

3. ¿Con que frecuencia labora su unidad vehicular a la semana

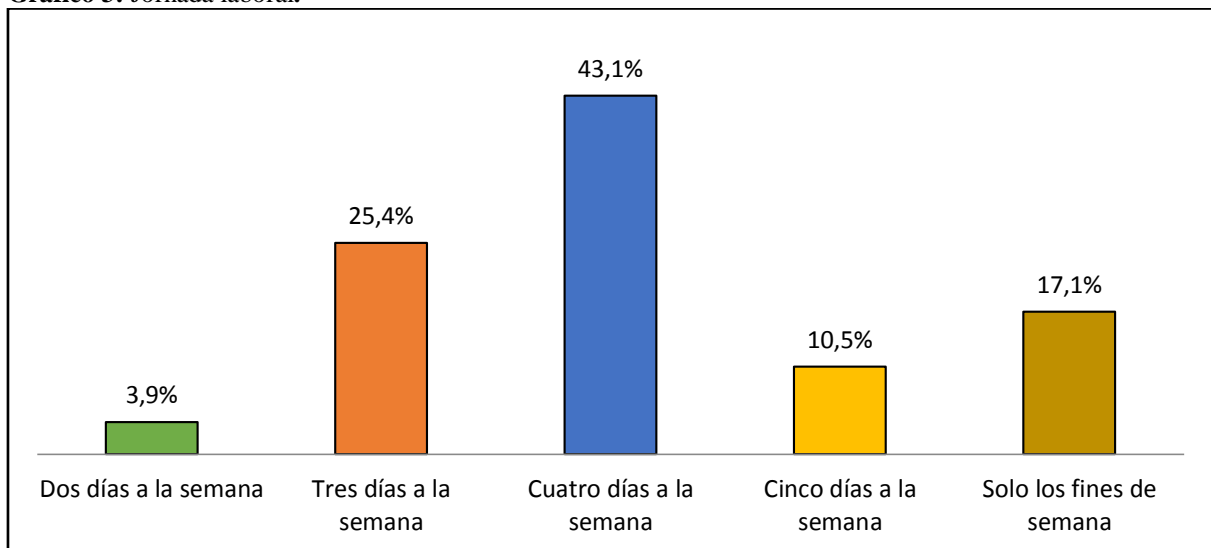
Tabla 9: Jornada laboral.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Dos días a la semana	7	3,9
Tres días a la semana	46	25,4
Cuatro días a la semana	78	43,1
Cinco días a la semana	19	10,5
Solo los fines de semana	31	17,1
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 3: Jornada laboral.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Sobre la jornada laboral, se obtuvo los siguientes resultados: el 43,1% cuatro días a la semana, el 25,4% tres, el 17,1% solamente los fines de semana, el 10,5% cinco días a la semana y el 3,9% dos días a la semana; en consecuencia, se visualizó que la mayor parte de socios de las compañías de carga pesada del cantón La Maná trabaja con su unidad vehicular cuatro días a la semana.

4. ¿Se mantiene al día y en regla con la documentación para el funcionamiento de su vehículo de transporte pesado?

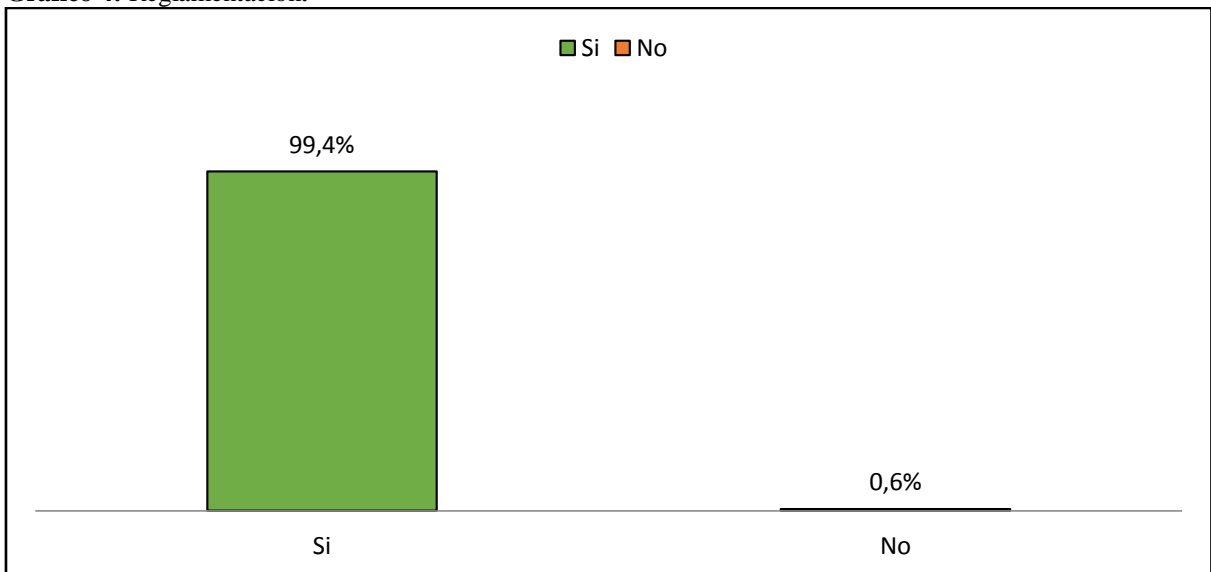
Tabla 10: Reglamentación.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	180	99,4
No	1	0,6
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4: Reglamentación.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Según la información proporcionada a través de las encuestas, se obtuvo que el 99,4% de socios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná si se encuentra al día en el cumplimiento de documentación para el normal funcionamiento de su vehículo y el 0,6% no; dichos porcentajes mostraron que la parte más representativa de socios si es responsable en el cumplimiento de sus obligaciones relativas a documentación del vehículo.

5. ¿Mencione con qué frecuencia a tenido problema o quejas de sus usuarios

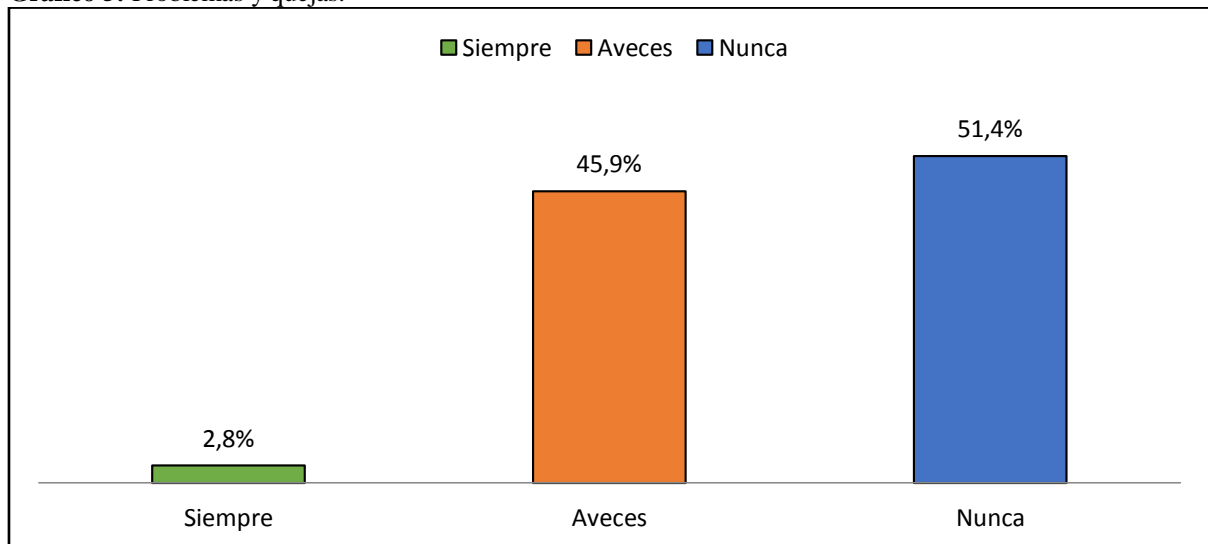
Tabla 11: Problemas y quejas.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	5	2,8
A veces	83	45,9
Nunca	93	51,4
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 5: Problemas y quejas.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación:

El gráfico actual se refiere a la existencia de problemas o quejas de los usuarios el 51,4% de encuestados sostuvo que nunca; mientras que el 45,9% a veces y tan solo el 2,8% manifestó que siempre se presentan situaciones de esta índole; en consecuencia, la mayor cantidad de socios no ha pasado por este tipo de aspectos negativos.

6. ¿Qué tipo de sanciones se ha establecido en caso de no cumplir con el buen trato hacia los usuarios en la compañía?

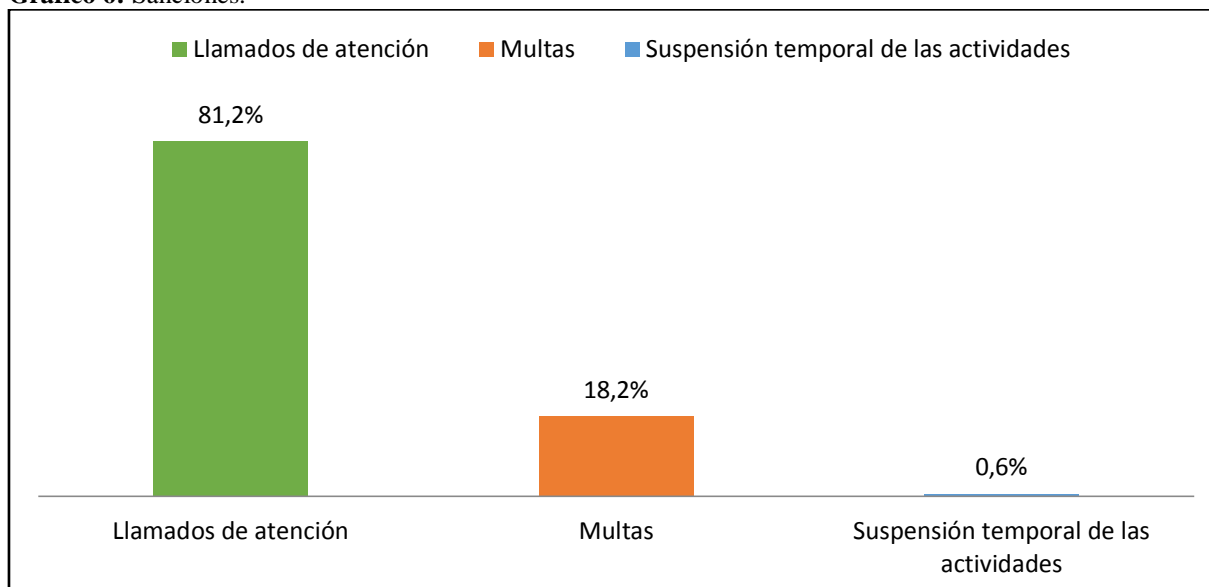
Tabla 12: Sanciones.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Llamados de atención	147	81,2
Multas	33	18,2
Suspensión temporal de las actividades	1	0,6
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6: Sanciones.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico actual el 81,2% de socios ha recibido llamados de atención de parte de la Compañía Transporte a la que pertenece por no brindar un buen trato al cliente, el 18,2% ha sido sancionado con multas, mientras que el 0,6% fue suspendido temporalmente; de los resultados presentados se determinó que la sanción más frecuente entre los socios de estas organizaciones de transporte son los llamados de atención.

7. ¿Qué tipo actividades se efectúa para mantener un seguimiento de las quejas de los usuarios por el servicio prestado por la compañía?

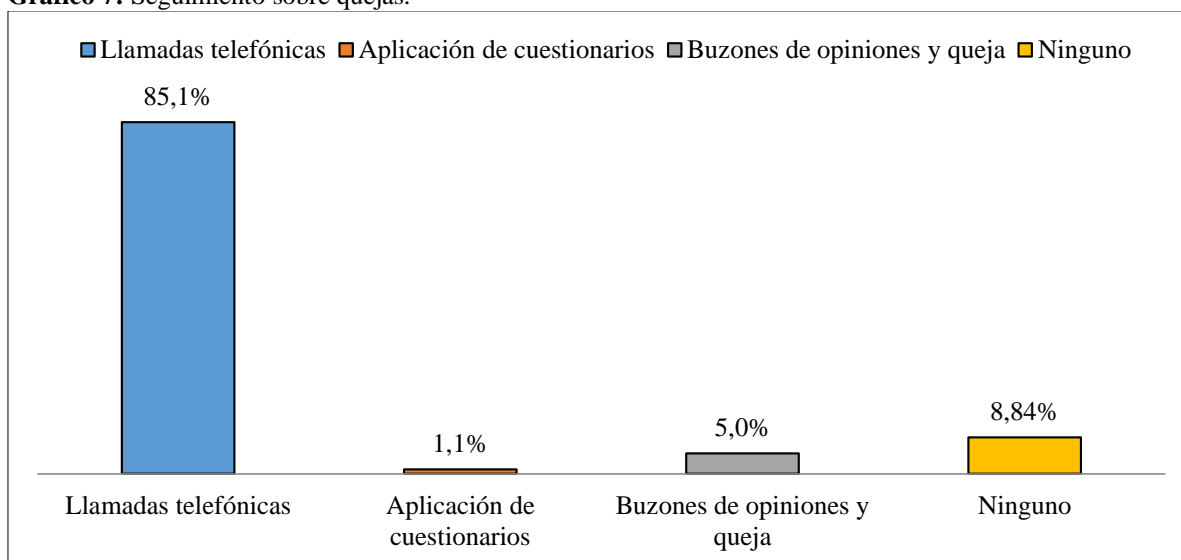
Tabla 13: Seguimiento sobre quejas

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Llamadas telefónicas	154	85,1
Aplicación de cuestionarios	2	1,1
Buzones de opiniones y queja	9	5,0
Ninguno	16	8,84
Totales	181	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7: Seguimiento sobre quejas.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Según los resultados de la encuesta el 85,1% señaló que las llamadas telefónicas es la actividad de mayor frecuencia para llevar a efecto un seguimiento de las quejas presentadas por los usuarios, el 8,85 señaló que ninguno, el 5% los buzones de opiniones y quejas y según el 1,1% aplicación de cuestionarios; se concluye que el seguimiento de quejas se realiza a través de llamadas telefónicas.

8. ¿Qué parámetros son analizados en los choferes?

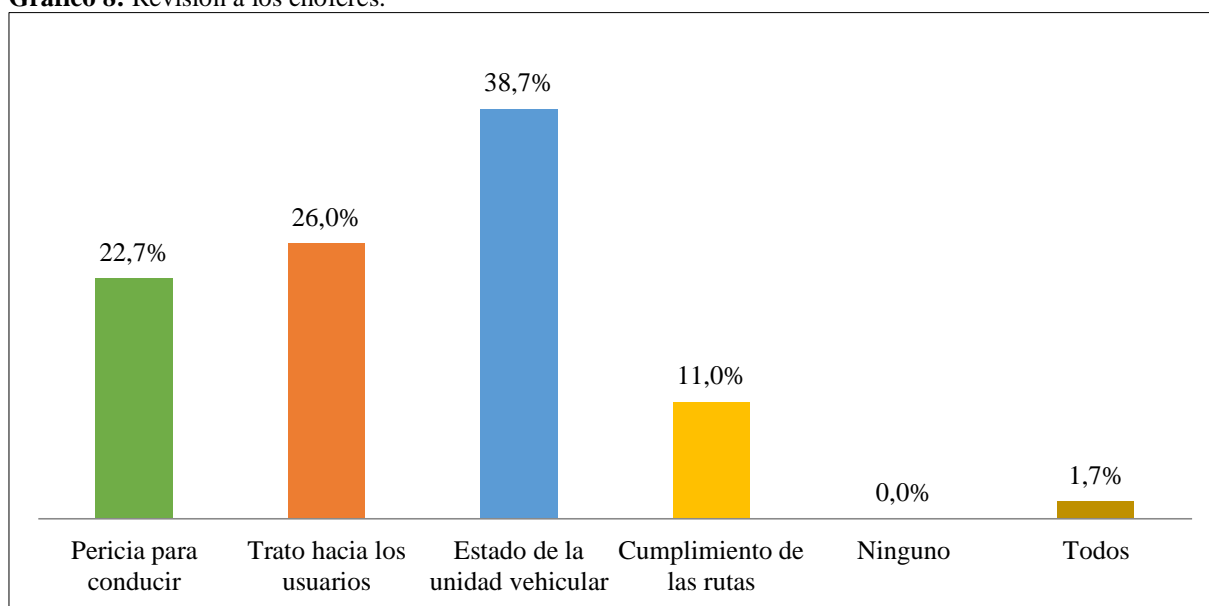
Tabla 14: Revisión a los choferes.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Pericia para conducir	41	22,7
Trato hacia los usuarios	47	26,0
Estado de la unidad vehicular	70	38,7
Cumplimiento de las rutas	20	11,0
Ninguno	0	0,0
Todos	3	1,7
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 8: Revisión a los choferes.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

En base a la información proporcionada por los socios de las compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná, se obtuvo los siguientes resultados: el 38,7% señaló que uno de los parámetros de análisis es el estado de la unidad vehicular, el 26% trato hacia el usuario, el 22% pericia para conducir, según el 11% cumplimiento de rutas y finalmente el 1,7% todos los anteriores; se concluye que el estado de la unidad vehicular es uno de los factores más importantes al analizar al chofer.

9. ¿En la compañía se ha implementado el uso de los uniformes para los choferes de los camiones?

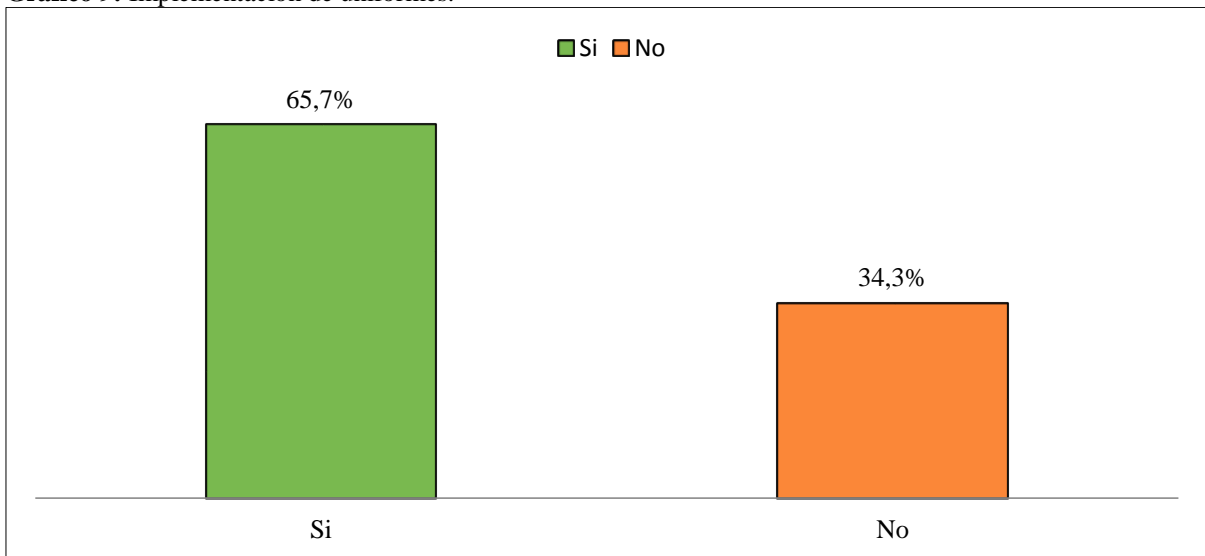
Tabla 15: Implementación de uniformes.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	119	65,7
No	62	34,3
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9: Implementación de uniformes.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

En función de los datos presentados a través del gráfico se observó que el 65,7% manifestó que la Compañía de Transporte a la cual pertenecen si cuenta con un uniforme, por otro lado, el 32,3% indicó que no disponen de esta indumentaria; de lo anterior se extrae que la mayoría de socios si cuenta con un uniforme, sin embargo, gran parte de ellos señaló no utilizarlos con frecuencia.

10. ¿Posee un cronograma establecido para efectuar las revisiones mecánicas para asegurar el buen estado de su vehículo de transporte pesado?

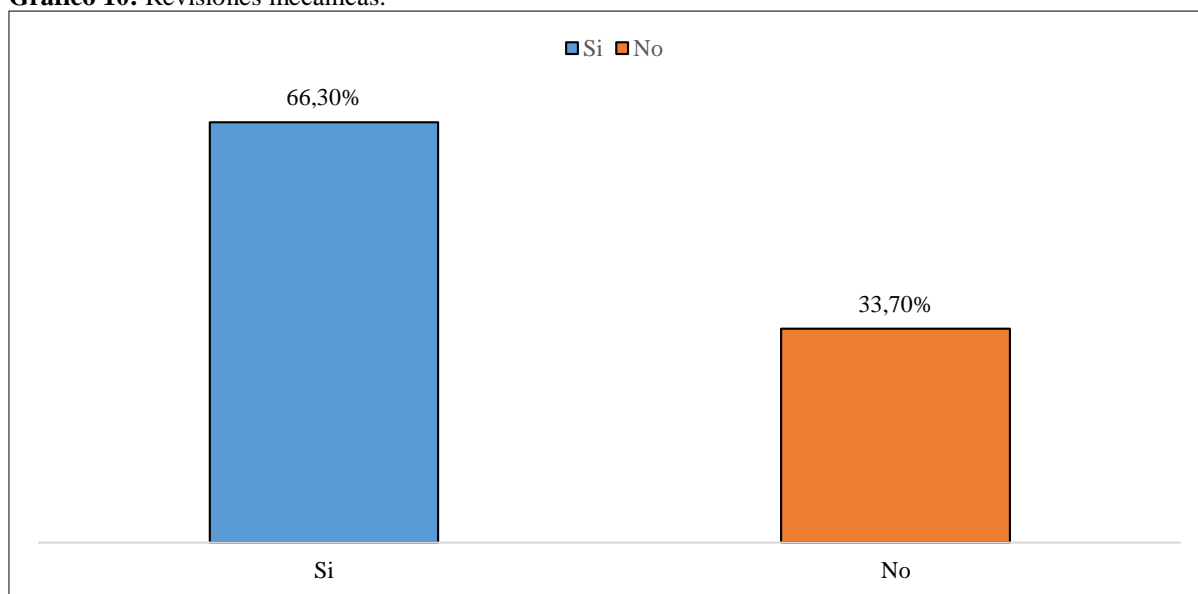
Tabla 16: Revisiones mecánicas.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	120	66,30%
No	61	33,70%
Totales	181	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 10: Revisiones mecánicas.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Mediante el gráfico actual se pudo apreciar que el 66,3% si realiza revisiones siguiendo un cronograma establecido, mientras que el 33,7 % no; en consecuencia, se estableció que el porcentaje superior de socios encuestados efectúa las revisiones a las unidades vehiculares siguiendo una frecuencia en particular misma que se encuentra sujeta a un cronograma como ya se mencionó anteriormente.

11. ¿Antes de viajar siempre se asegura de revisar el buen estado de la carpa para resguardar la carga?

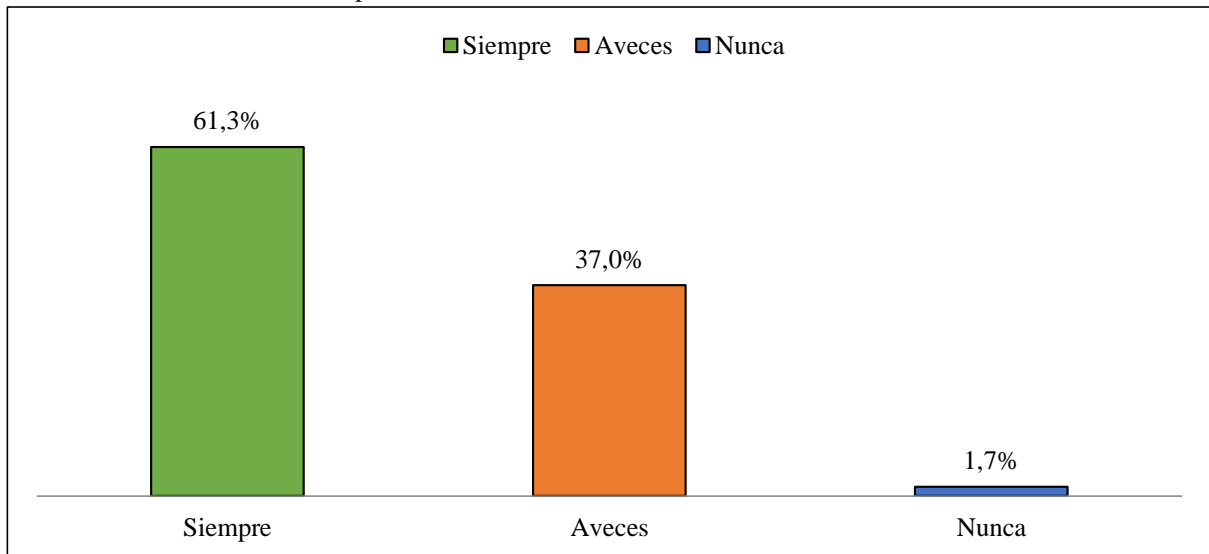
Tabla 17: Protección de la carpa.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	111	61,3
A veces	67	37,0
Nunca	3	1,7
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11: Protección de la carpa.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Uno de los elementos que permite proteger el estado de la carga es la carpa, y al respecto el 61,3% de los socios de las compañías de transporte de carga pesada siempre se cercioran de que esté en buen estado, el 37% a veces y el 1,7% nunca; de tales resultados se concluyó que la mayoría de socios si toma medidas como una revisión anticipada de la carpa antes de salir de viaje.

12. ¿Su unidad de transporte pesado posee alguno de estos tipos de seguro

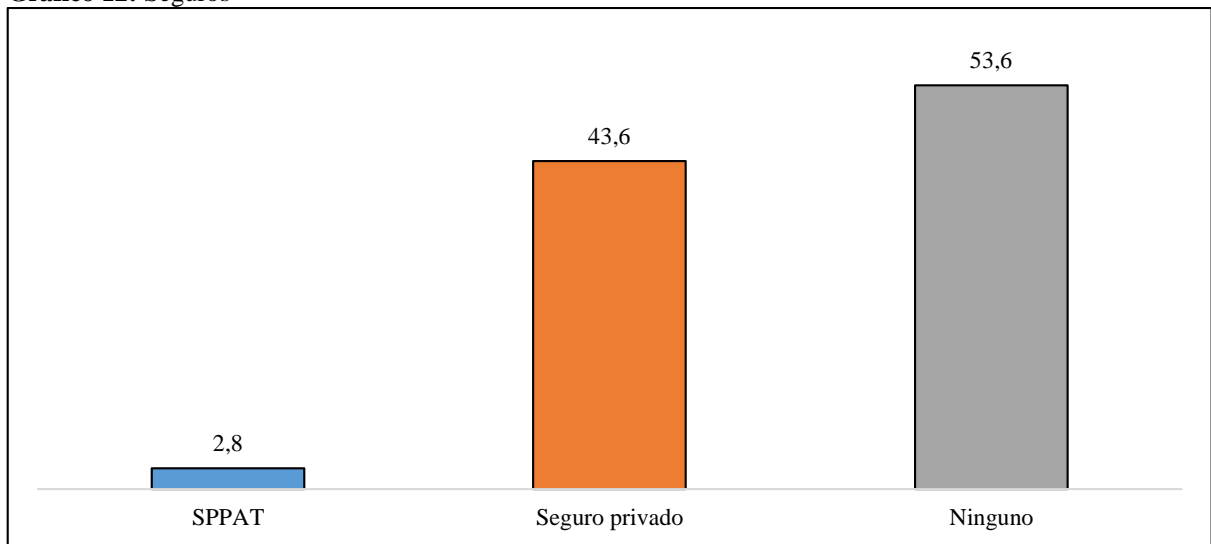
Tabla 18: Seguros.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
SPPAT	5	2,8
Seguro privado	79	43,6
Ninguno	97	53,6
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12: Seguros



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Los resultados proporcionados por los encuestados permitieron conocer que el 53,6% que agrupa a 97 socios no tiene un seguro, el 43,6% posee un seguro privado y el 2,8% SPPAT; en consecuencia, más de la mitad de unidades vehiculares de las compañías de transporte de carga pesada que circulan en el cantón La Maná no posee un seguro.

13. ¿En su unidad vehicular se dispone de un botiquín de primeros auxilios y su respectivo extintor de incendios?

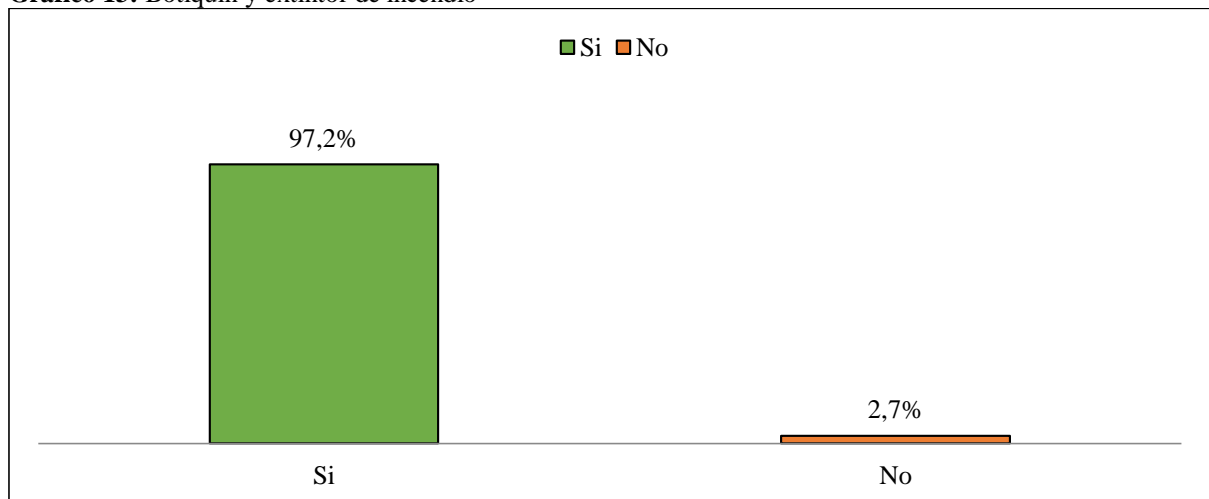
Tabla 19: Botiquín y extintor de incendio

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	176	97,2
No	5	2,7
Totales	181	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13: Botiquín y extintor de incendio



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la información contenida en el presente gráfico se pudo observar que el 97,2% de socios sostuvo que, si cuenta con un botiquín de primeros auxilios y extintor de incendios, mientras que el 2,7% no; de los resultados se concluye que la parte mayoritaria de socios de las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná si poseen tanto el extintor como el botiquín.

14. ¿En la compañía de transporte de carga pesada posee algún modelo de servicio al cliente?

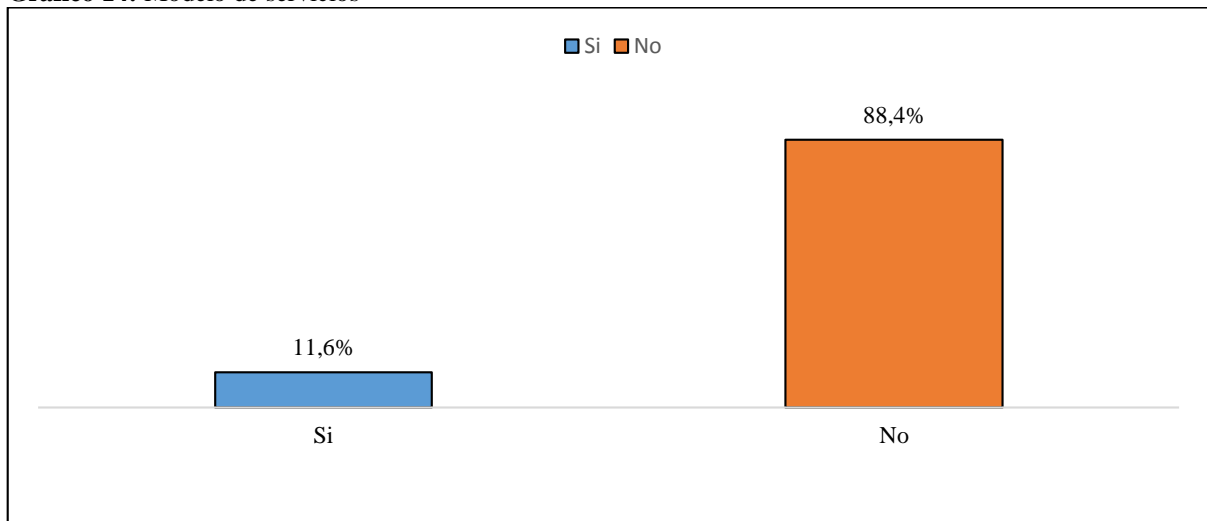
Tabla 20: Modelo de servicios

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	21	11,6
No	160	88,4
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 14: Modelo de servicios



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Con la presente interrogante se tuvo como propósito conocer sobre la existencia de un modelo de servicio al cliente en las compañías de transporte de carga pesada, y se obtuvo los siguientes resultados: el 88,4% manifestó que no, mientras que el 11,6% si; de lo anterior se extrae que estas organizaciones de transporte desconocen la importancia del enfoque hacia el cliente.

15. ¿Considera que es indispensable el desarrollo de un modelo de calidad para mejorar el nivel de satisfacción de usuarios?

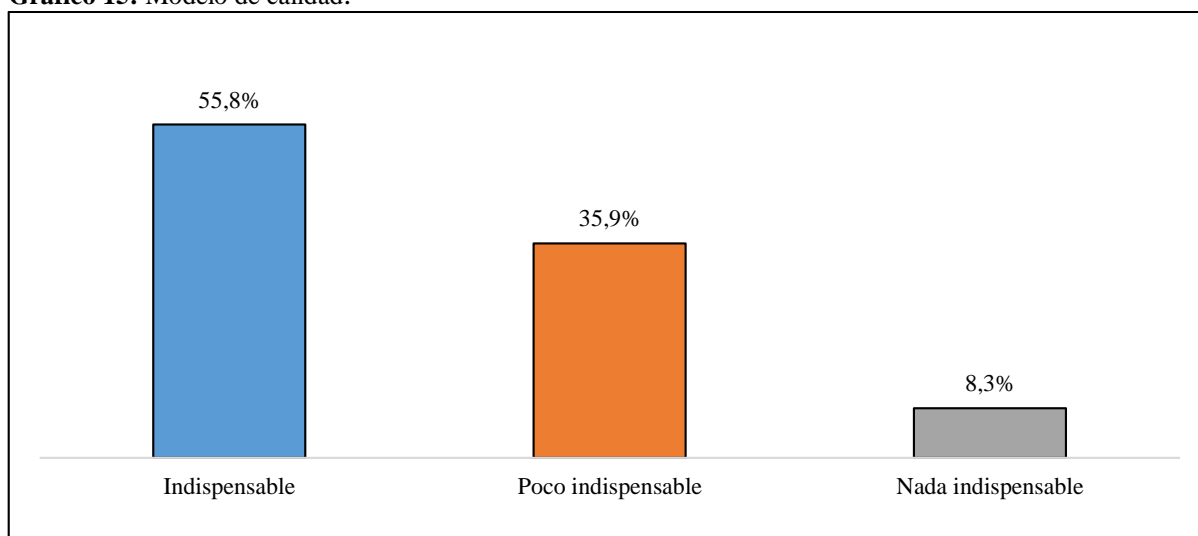
Tabla 21: Modelo de calidad.

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Indispensable	101	55,8
Poco indispensable	65	35,9
Nada indispensable	15	8,3
Totales	181	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 15: Modelo de calidad.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de las compañías de transporte de carga pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

En el gráfico actual se pudo apreciar que el 55,8% de socios encuestados si considera importante desarrollar un modelo de negocios para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, del otro extremo el 35,9% cree que se trata de un aspecto poco importante y el 8,3% nada indispensable; en consecuencia, existe aceptación de parte de la mayoría de socios frente al planteamiento de un modelo de calidad que permita elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

11.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

1. Elementos tangible

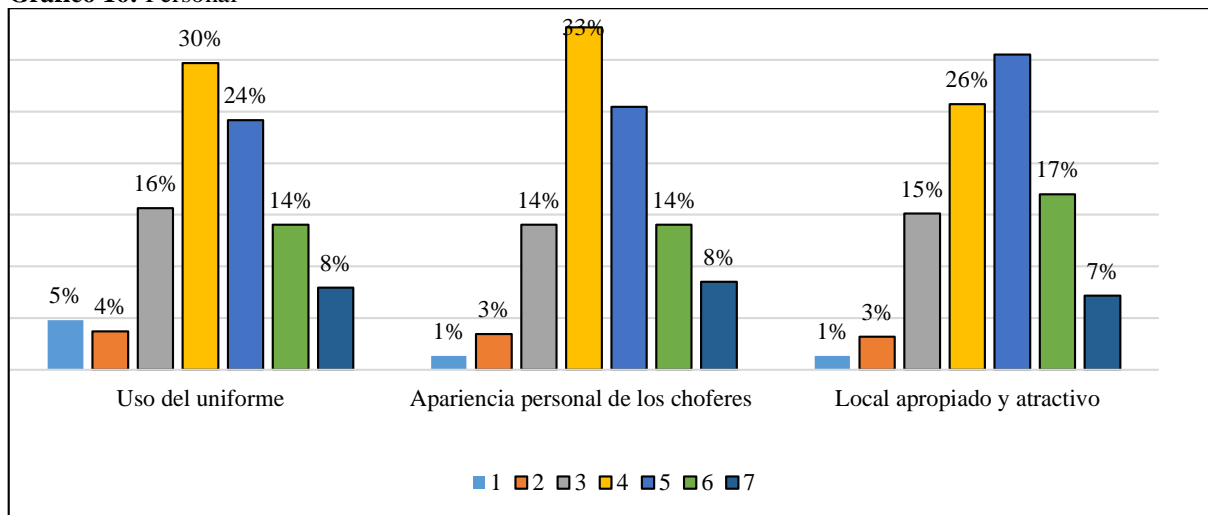
Tabla 22: Personal

Factores	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Uso del uniforme	5%	4%	16%	30%	24%	14%	8%	100%
Apariencia personal de los choferes	1%	3%	14%	33%	25%	14%	8%	100%
Local apropiado y atractivo	1%	3%	15%	26%	31%	17%	7%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autora

Gráfico 16: Personal



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

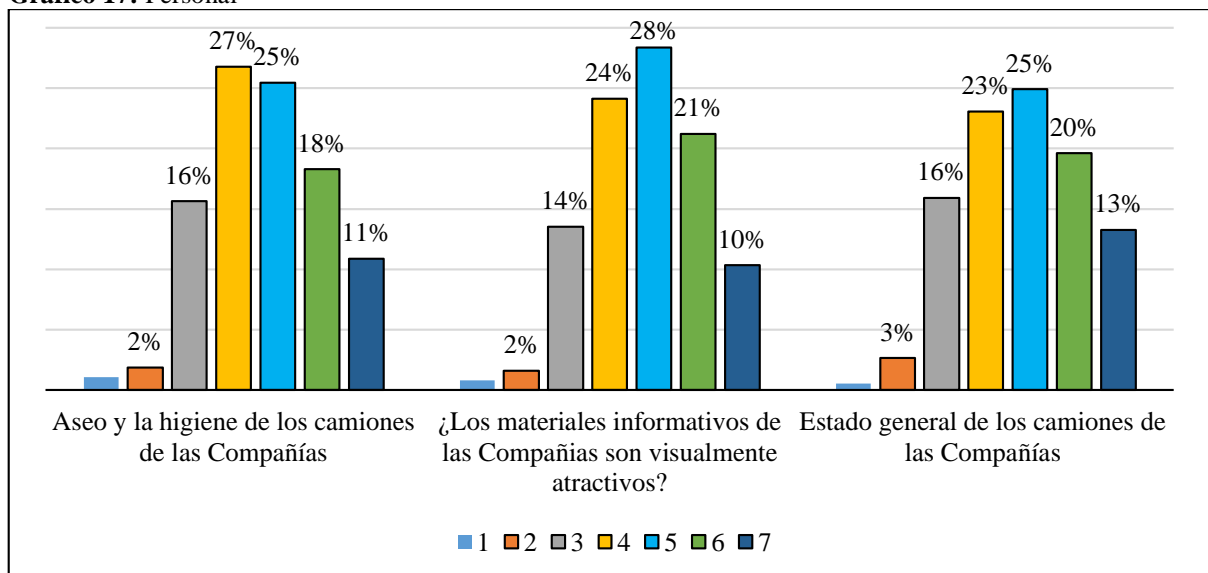
En base al gráfico 1 se pudo observar que de acuerdo al 30% de usuarios los choferes no utilizan el uniforme, a lo anterior se suma que el 33% cree que su apariencia personal no es la mejor, y finalmente el 31% señaló que efectivamente las instalaciones son confortables; en síntesis los factores de uso del uniforme y apariencia personal de los choferes fue percibido de forma negativa por los usuarios de las compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

Tabla 23: Aseo e higiene

Factores	1	2	3	4	5	6	7
Aseo y la higiene de los camiones de las Compañías	1%	2%	16%	27%	25%	18%	11%
¿Los materiales informativos de las Compañías son visualmente atractivos?	1%	2%	14%	24%	28%	21%	10%
Estado general de los camiones de las Compañías	1%	3%	16%	23%	25%	20%	13%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 17: Personal

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación:

De los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios se obtuvo la siguiente información: el 27% calificó con la puntuación de 4 el factor de aseo y limpieza, en el grado de atracción que generan los materiales informativos el 28% señaló que, si son medianamente buenos, en tanto que el 25% puntuó el estado general de los camiones con un 5 que se traduce en un leve buen estado; para concluir se destaca la prevalencia de calificaciones negativas en los ítems.

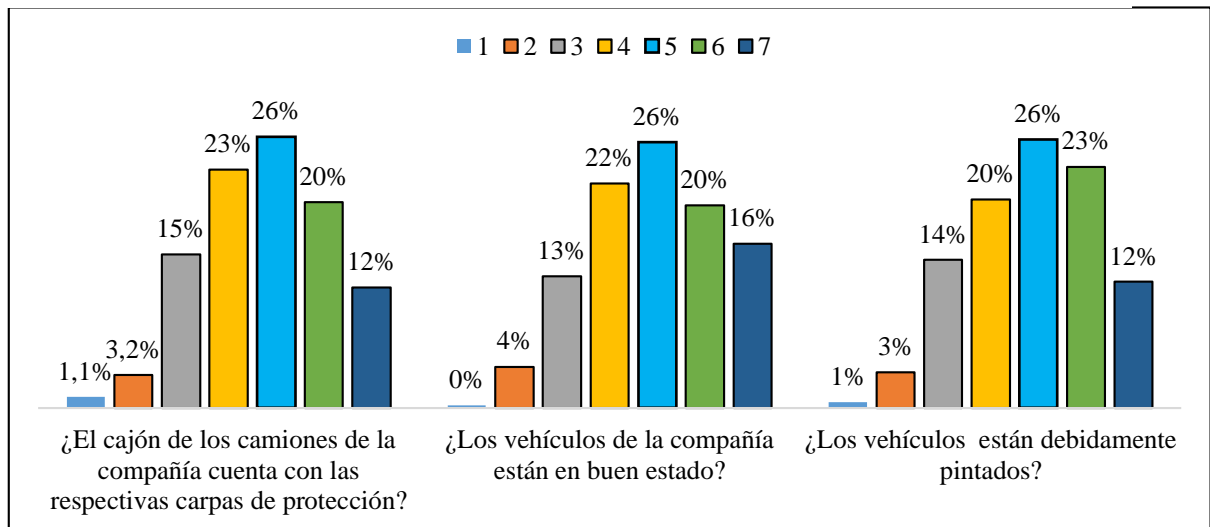
Tabla 24: Infraestructura

Factores	1	2	3	4	5	6	7
¿El cajón de los camiones de la compañía cuenta con las respectivas carpas de protección?	1,1%	3,2%	15%	23%	26%	20%	12%
¿Los vehículos de la compañía están en buen estado?	0%	4%	13%	22%	26%	20%	16%
¿Los vehículos están debidamente pintados?	1%	3%	14%	20%	26%	23%	12%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 18: Infraestructura



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Del gráfico actual se desprenden los siguientes resultados: el 26% de usuarios calificó con 5 el factor de protección de camiones a través de las carpas, el 26% se refirió al estado general de los vehículos con un 5, igual tendencia se pudo apreciar en la percepción sobre la pintura de los automotores; según el criterio de los grupos de mayor representación de socios tanto la posesión de carpas, como el estado general del camión y el factor de pintura de los carros obtuvieron calificaciones que se encuentran dentro del nivel positivo moderado.

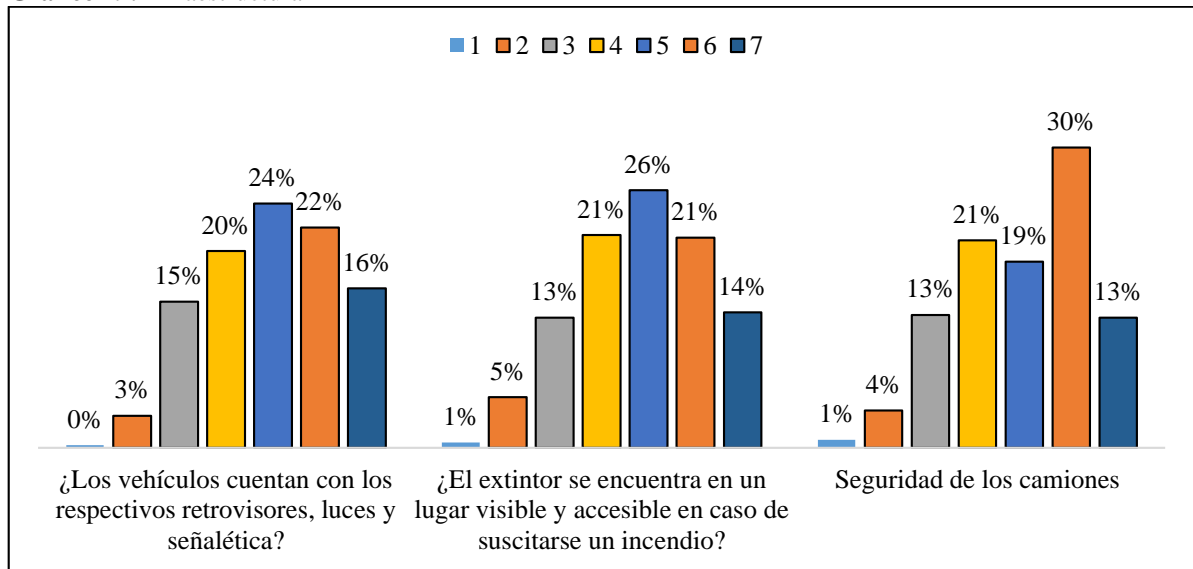
Tabla 25: Seguridad

¿Los vehículos cuentan con los respectivos retrovisores, luces y señalética?	0%	3%	15%	20%	24%	22%	16%
¿El extintor se encuentra en un lugar visible y accesible en caso de suscitarse un incendio?	1%	5%	13%	21%	26%	21%	14%
Seguridad de los camiones	1%	4%	13%	21%	19%	30%	13%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 19: Infraestructura



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

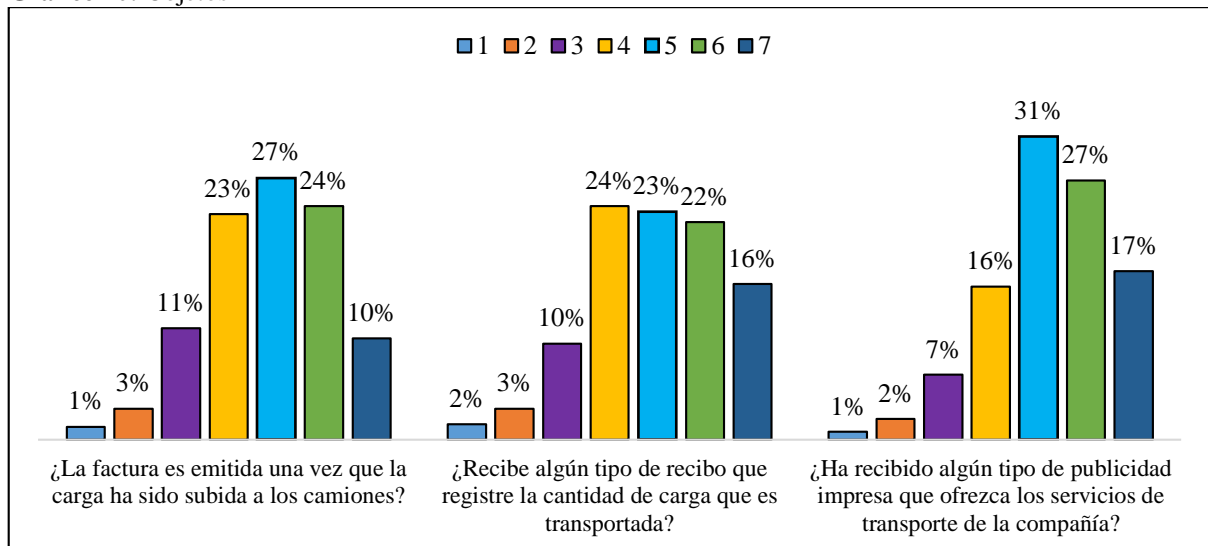
Del gráfico actual se extrajeron los siguientes datos: el 24% se refirió a la tenencia de retrovisores, luces y señalética con un 5, respecto a la ubicación del extintor el 26% sugirió una calificación de 5, al cuestionar sobre la seguridad de los camiones 30% coincidió otorgando una puntuación de 6; en función de los resultados se reflejó que los ítems analizados obtuvieron calificaciones levemente positivas.

Tabla 26: Objetos

Factores	1	2	3	4	5	6	7
¿La factura es emitida una vez que la carga ha sido subida a los camiones?	1%	3%	11%	23%	27%	24%	10%
¿Recibe algún tipo de recibo que registre la cantidad de carga que es transportada?	2%	3%	10%	24%	23%	22%	16%
¿Ha recibido algún tipo de publicidad impresa que ofrezca los servicios de transporte de la compañía?	1%	2%	7%	16%	31%	27%	17%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 20: Objetos

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas se pudo conocer que el 27% se refirió a la emisión de la factura con un 5, la emisión de documentos de constancia del envío de carga obtuvo una puntuación de 4 y finalmente el 31% calificó con un 5 el factor de publicidad impresa; en base a los porcentajes y puntuaciones presentadas se identificó que el grupo de mayor representación de usuarios de las Compañías de Transporte de carga Pesada del cantón La Maná dio puntuaciones positivo moderadas a los factores analizados.

3. Responsabilidad

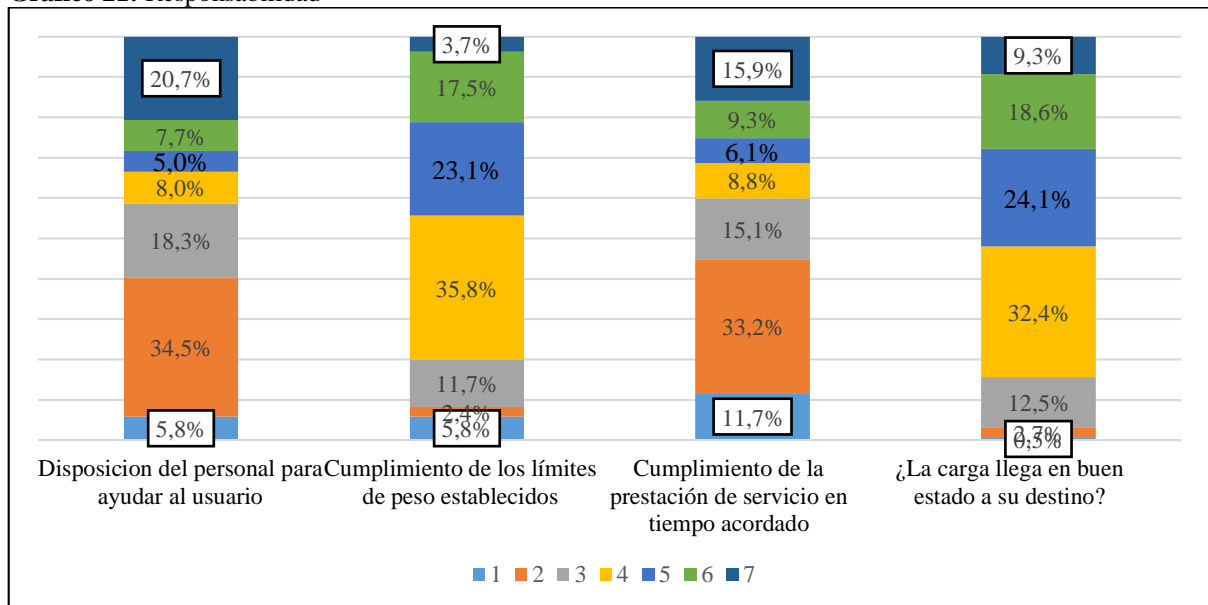
Tabla 27: Objetos

Factores	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			Total
	1	2	3	4	5	6	7	
¿El personal de la Compañía siempre se muestra dispuesto a ayudar al usuario?	5,8%	34,5%	18,3%	8,0%	5,0%	7,7%	20,7%	100%
Cumplimiento de los límites de peso establecidos	5,8%	2,4%	11,7%	35,8%	23,1%	8,8%	17,5%	100%
¿El servicio de transporte se realiza en tiempos pactados?	11,7%	33,2%	15,1%	8,8%	6,1%	9,3%	15,9%	100%
¿La carga llega en buen estado a su destino?	0,5%	2,7%	12,5%	32,4%	24,1%	18,6%	9,3%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 21: Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

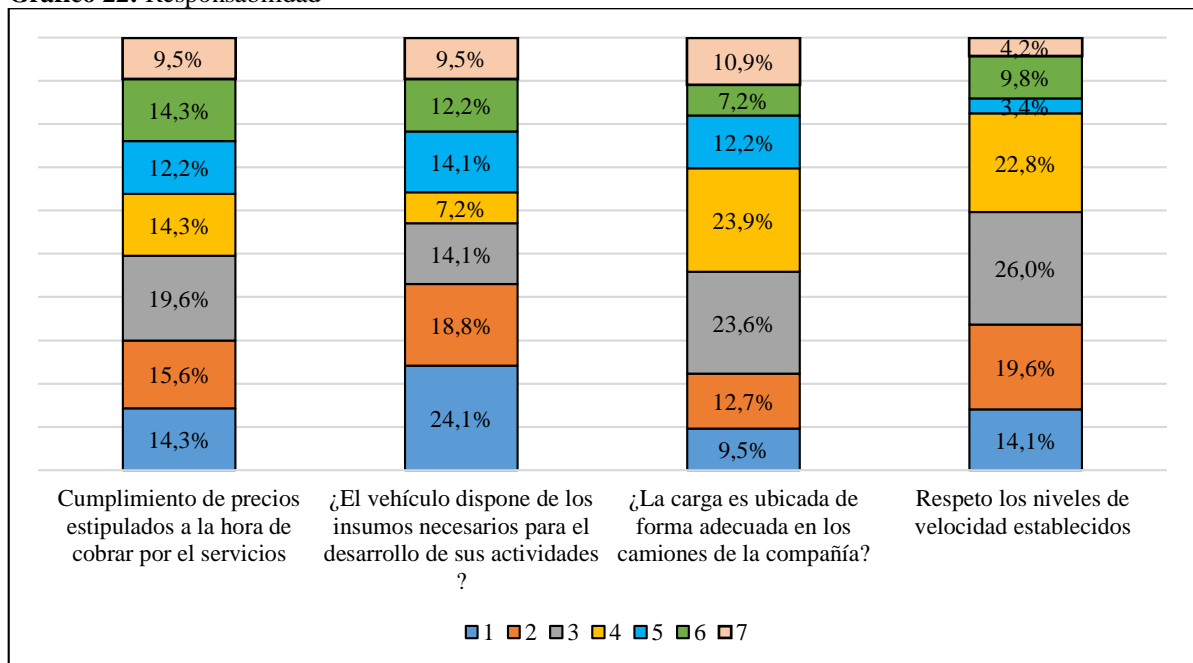
La revisión del presente gráfico mostró que el 34,5% calificó con un 2 la disposición del personal para ayudar al usuario, se apreció por parte del 35,8% una calificación de 4 sobre el cumplimiento del peso establecido, respecto al cumplimiento del tiempo acordado para la prestación del servicio el 33,2% fue calificado con un 2, el estado de la carga fue calificado con un 4.

Tabla 28: Responsabilidad II

Factores	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿La compañía de transporte cumple con los precios estipulados a la hora de cobrar por sus servicios?	14,3%	15,6%	19,6%	14,3%	12,2%	14,3%	9,5%	100%
¿El vehículo dispone de los insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades (combustible, lubricantes)?	24,1%	18,8%	14,1%	7,2%	14,1%	12,2%	9,5%	100%
¿La carga es ubicada de forma adecuada en los camiones de la compañía?	9,5%	12,7%	23,6%	23,9%	12,2%	7,2%	10,9%	100%
¿Los choferes de la compañía respetan los niveles de velocidad establecidos para cada zona?	14,1%	19,6%	26,0%	22,8%	3,4%	9,8%	4,2%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 22: Responsabilidad

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

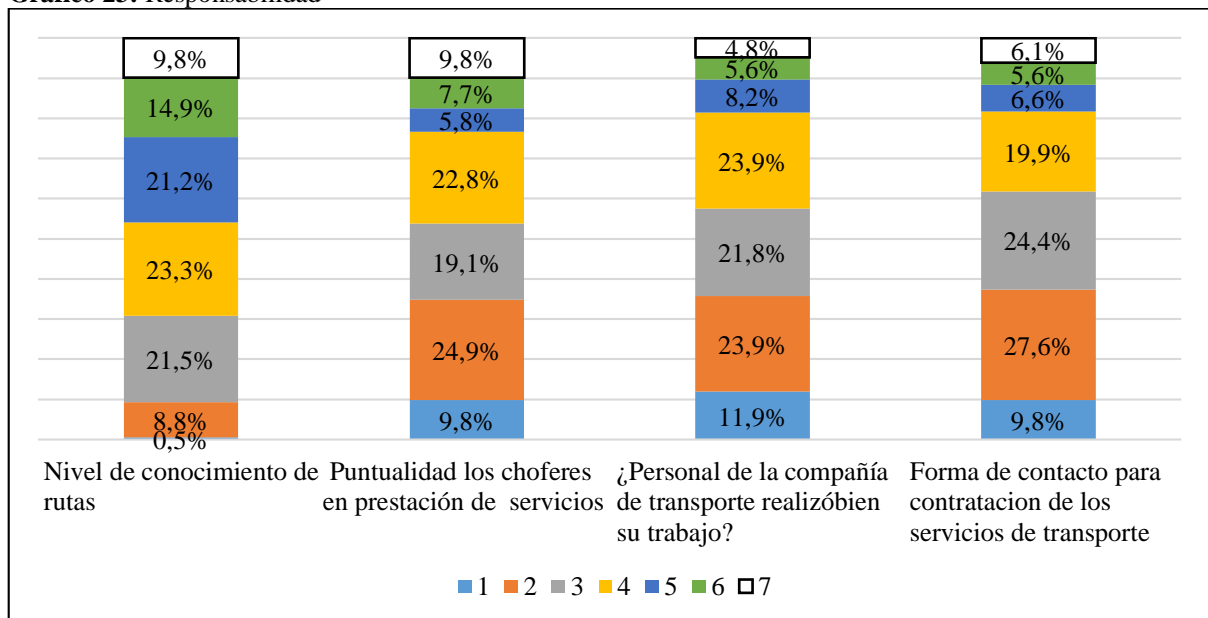
Según el 19,6% de usuarios al cumplimiento de precios se le atribuyó una calificación de dos, el 24,1% otorgó un 1 frente a la existencia de herramientas necesarias para la prestación del servicio de transporte, el 23,9% formuló un 4 para la forma de ubicación de la carga en el camión, sobre el respeto de los niveles de velocidad recibió un 3.

Tabla 29: Responsabilidad

Factores	1	2	3	4	5	6	7	
¿Los choferes tienen conocimiento de los lugares a los cuales tienen que transportar la carga?	0,5%	8,8%	21,5%	23,3%	21,2%	14,9%	9,8%	100,0%
¿Acuden con puntualidad los choferes a prestar sus servicios de transporte?	9,8%	24,9%	19,1%	22,8%	5,8%	7,7%	9,8%	100,0%
¿Los choferes y empleados de la compañía de transporte utilizada realizaron bien su trabajo?	11,9%	23,9%	21,8%	23,9%	8,2%	5,6%	4,8%	100,0%
¿Para contratar los servicios de transporte se pone en contacto con la oficina de las compañías?	9,8%	27,6%	24,4%	19,9%	6,6%	5,6%	6,1%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 23: Responsabilidad

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

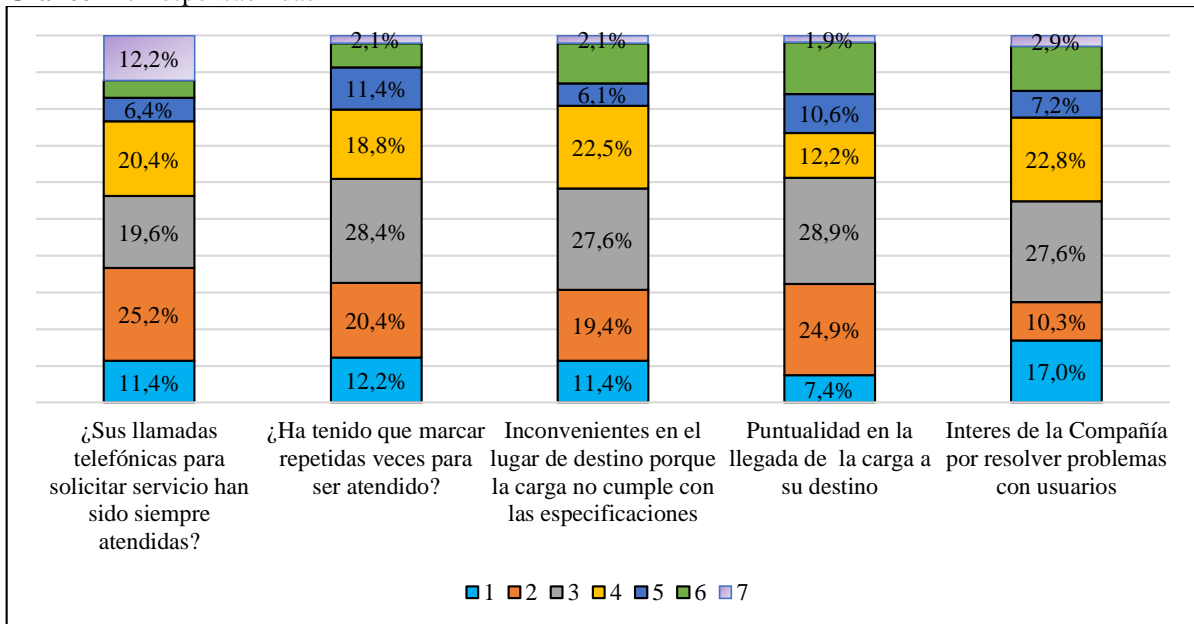
En base a los resultados de la encuesta se observó que 23,3% se refirió con un 4 al nivel de conocimientos sobre rutas, el 24,9% de usuarios en el factor de puntualidad otorgó 2, en relación a la percepción generalizada sobre el servicio el 23,9% también calificó con dicho número, y en el ítem de uso de la oficina para contactarse con los servicios de transporte se observó similar calificación.

Tabla 30: Responsabilidad

Factores	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿Sus llamadas para solicitar servicio han sido atendidas?	11,4%	25,2%	19,6%	20,4%	6,4%	4,8%	12,2%	100 %
¿Ha tenido que marcar repetidas veces para ser atendido?	12,2%	20,4%	28,4%	18,8%	11,4%	6,6%	2,1%	100%
¿Ha surgido inconvenientes en el lugar de destino porque la carga no cumple con las especificaciones?	11,4%	19,4%	27,6%	22,5%	6,1%	10,9%	2,1%	100%
¿La carga transportada ha llegado puntualmente a su destino?	7,4%	24,9%	28,9%	12,2%	10,6%	14,1%	1,9%	100 %
¿Cuándo un usuario tiene un problema la Compañía muestra interés por resolverlo?	17,0%	10,3%	27,6%	22,8%	7,2%	12,2%	2,9%	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 24: Responsabilidad

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Al observar se pudo apreciar que el 25,2% otorgó una calificación de 2, tendencia que se repite en los factores de atención de llamadas para contactarse con la compañía, el 27,6% optó por dar un 3 frente a la existencia de un inconveniente con la carga en el lugar de destino, respecto a la puntualidad en la llegada de la carga al destino 28,9% le dio una calificación de 3, sobre el interés demostrado por las compañías de transporte 27,6% le dio un 3.

3. Capacidad de respuesta

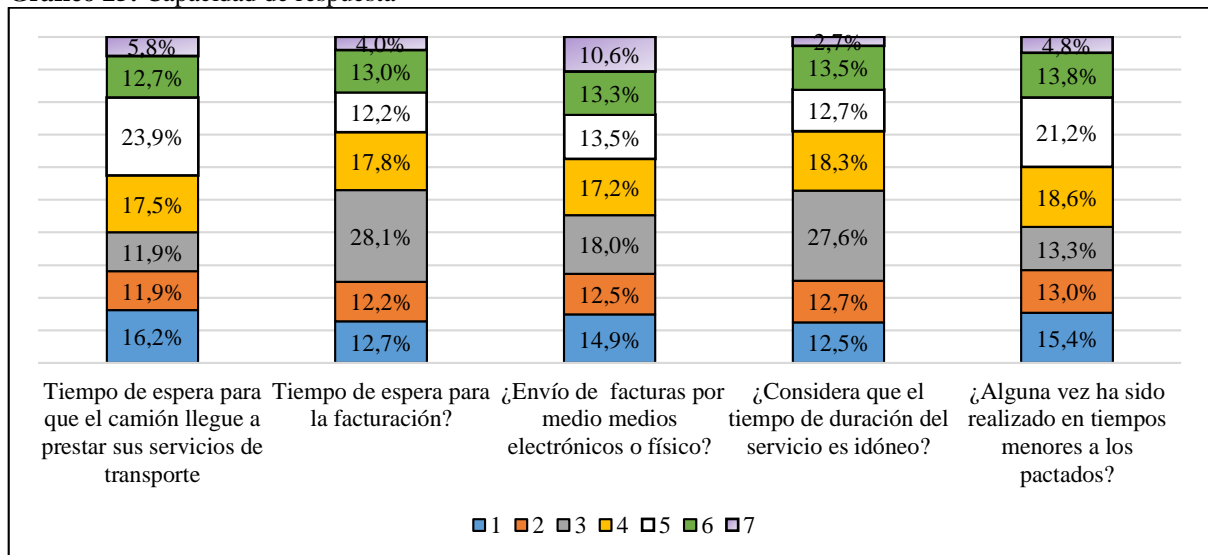
Tabla 31: Capacidad de respuesta

Factores	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿Cómo calificaría el tiempo de espera para que el camión llegue a prestar sus servicios de transporte?	16,2%	11,9%	11,9%	17,5%	23,9%	12,7%	5,8%	100%
¿Los empleados de la compañía de transporte de carga utilizada le ofrecieron un servicio rápido en cuanto a la facturación?	12,7%	12,2%	28,1%	17,8%	12,2%	13,0%	4,0%	100%
¿Las compañías le envían las facturas a través de medios electrónicos o las emiten de forma física?	14,9%	12,5%	18,0%	17,2%	13,5%	13,3%	10,6%	100%
¿Considera que el tiempo de duración del servicio es idóneo?	12,5%	12,7%	27,6%	18,3%	12,7%	13,5%	2,7%	100%
¿Alguna vez ha sido realizado en tiempos menores a los pactados?	15,4%	13,0%	13,3%	18,6%	21,2%	13,8%	4,8%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 25: Capacidad de respuesta



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

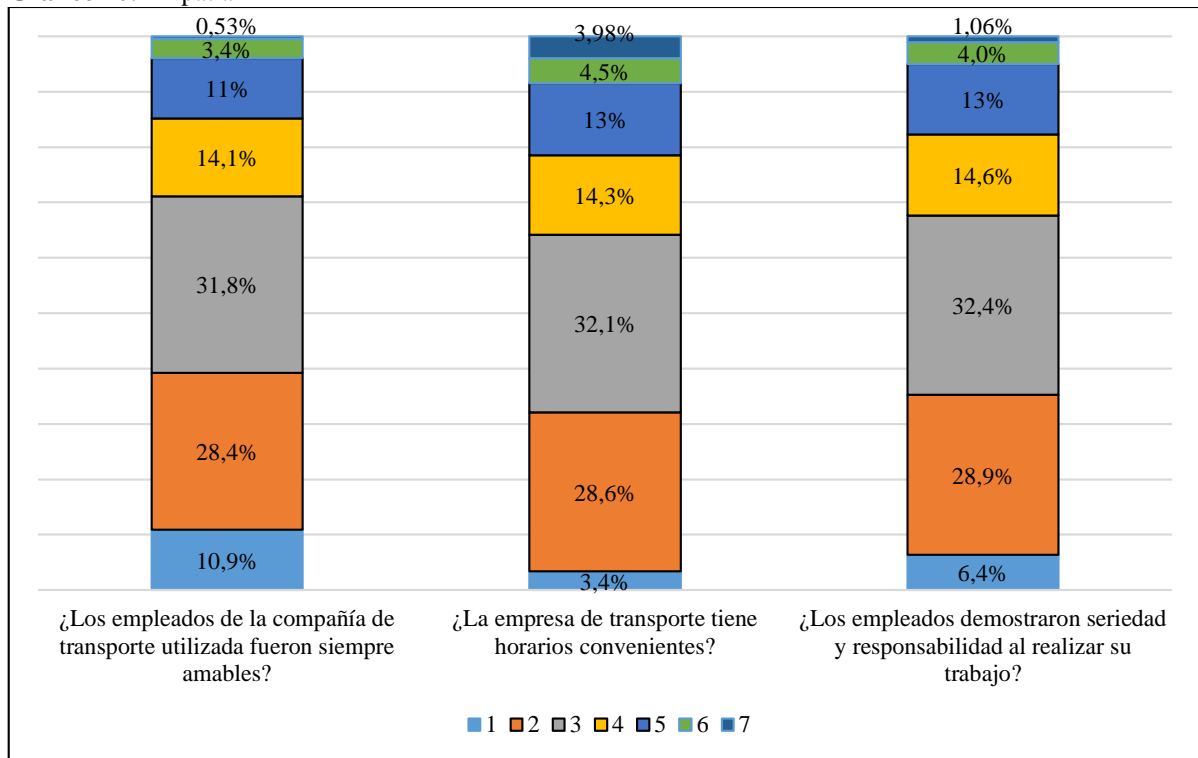
El 23,9% de usuarios calificó con un 5 el tiempo de espera para acceder al servicio de transporte, en relación al tiempo de espera en la facturación 28,1% dio una puntuación de 3, el medio de envío de facturas utilizado recibió un 3 de parte del 18%, sobre el tiempo empleado para efectuar el traslado de la carga fue descrito con un 3, en tanto que el 21,2% se refirió al último factor con un 5. .

Tabla 32: Empatía

Factores	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿Los empleados de la compañía de transporte utilizada fueron siempre amables?	10,9%	28,4%	31,8%	14,1%	11%	3,4%	0,53%	100%
¿La empresa de transporte tiene horarios convenientes?	3,4%	28,6%	32,1%	14,3%	13%	4,5%	3,98%	100%
¿Los empleados de la empresa de transporte utilizada demostraron seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?	6,4%	28,9%	32,4%	14,6%	13%	4,0%	1,06%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 26: Empatía

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

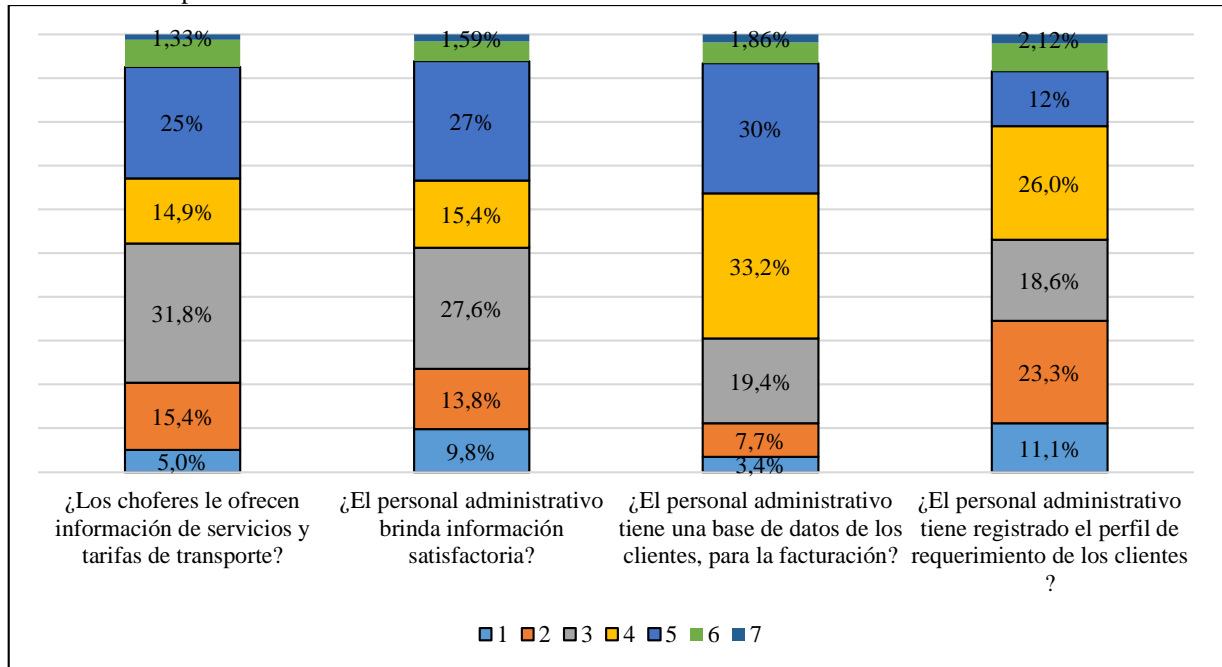
El 31,8% dio una puntuación de 3 respecto a la amabilidad de los usuarios, el 32,1% de usuarios se refirió a los horarios de trabajo de las compañías con un 32,1%. Asimismo, se pudo apreciar que el nivel de seriedad y responsabilidad recibieron una calificación de 3 por parte del 32,4% de usuarios.

Tabla 33: Información correspondientes

Factores	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿Los choferes le ofrecen la información correspondiente a servicios y tarifas de transporte?	5,0%	15,4%	31,8%	14,9%	25%	6,1%	1,33%	100%
¿El personal administrativo brinda información satisfactoria sobre los servicios de transporte?	9,8%	13,8%	27,6%	15,4%	27%	4,5%	1,59%	100%
¿El personal administrativo mantiene una base de datos de los clientes, para la facturación?	3,4%	7,7%	19,4%	33,2%	30%	4,8%	1,86%	100%
¿El personal administrativo de las compañías de Transporte de Carga Pesada tiene registrado el perfil de requerimiento de los clientes asiduos?	11,1%	23,3%	18,6%	26,0%	12%	6,4%	2,12%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 27: Empatía continuación

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada. La Maná. Mayo, 2019.

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación:

Respecto al gráfico actual se pudo apreciar que el 31,8% de los usuarios calificó con un 3 la información brindada por los choferes, el ítem de información de parte del personal administrativo tuvo una puntuación de 3, de los resultados se pudo apreciar que las calificaciones de mayor frecuencia fueron el 3 y el 4, aquello dejó entrever que los usuarios tienen una percepción negativa sobre los factores analizados.

11.4. Comprobación de la hipótesis

11.4.1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis

Ho: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Mana.

H1: La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Mana.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 0,01

11.4.2. Selección del modelo estadístico

El coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección de la asociación de dos variables cuantitativas aleatorias con una distribución invariada conjunta. El Coeficiente de Correlación de Pearson es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En palabras más simples se puede definir como un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas (Orús, 2014, pág. 34).

11.4.3. Metodología

Para aplicar la correlación de Pearson se debe considerar los siguientes pasos y características:

1. La distribución conjunta de las variables (X, Y) debe ser normal bivariada.
2. En términos prácticos para validar dicho supuesto se debe observar que cada variable se distribuya en forma normal.
3. Debe existir una relación de tipo lineal entre las variables (X, Y).
4. Para cada valor de X, hay una subpoblación de valores de Y normalmente distribuidas.
5. Las subpoblaciones de valores Y tienen varianza constante.
6. Los promedios de las subpoblaciones de Y tienen ubicación en la misma línea recta.

7. Las subpoblaciones de X tienen varianza constante.
8. Las medias de las subpoblaciones de X se encuentran en la misma línea recta.
9. Para cada valor de Y hay una subpoblación de valores X que están normalmente distribuidas.

11.4.3. Cálculo del modelo

Para el cálculo del modelo se realizó primeramente la selección de 4 preguntas referentes al instrumento aplicado para medir la satisfacción al cliente y 5 preguntas para la calidad del servicio, las mismas que se codificaron en las dos variables de estudio mencionadas anteriores. Posterior se realizó el análisis estadístico del coeficiente de Pearson para conocer si existe o no la relación entre ambas variables, lo cual se puede observar en la Tabla 34. Dichos procedimientos se realizó en el software SPSS Statistics versión 23.0.

Tabla 34: Identificación de las variables calidad de servicio –satisfacción del cliente

V.I	SATISFACCION AL CLIENTE	1) Tangibles	¿Los choferes de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná utilizan el debido uniforme
		2) Responsabilidad	¿Los choferes tienen un vasto conocimiento de los lugares a los cuales tienen que transportar la carga?
		3) Capacidad	¿Considera que el tiempo de duración del servicio es idóneo?
		4) Empatía	¿Los empleados de la compañía de transporte utilizada fueron siempre amables?
V.D	CALIDAD DEL SERVICIO	5) Reglamentación	¿Se mantiene al día y en regla con la documentación para el funcionamiento de su vehículo de transporte pesado?
		6) Implementación	¿En la compañía se ha implementado el uso de los uniformes para los choferes de los camiones?
		7) Revisión	¿Posee un cronograma establecido para efectuar las revisiones mecánicas para asegurar el buen estado de su vehículo de transporte pesado, mencione la frecuencia?
		8) Botiquín	¿En su unidad vehicular se dispone de un botiquín de primeros auxilios y su respectivo extintor de incendio?
		9) Modelo	¿En la compañía de transporte de carga pesada posee algún modelo de servicio al cliente?

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 35: Correlaciones entre variables calidad de servicio –satisfacción del cliente

		Correlaciones	
		Calidad del servicio	Satisfacción del servicio
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,857**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	181	377
Satisfacción del servicio	Correlación de Pearson	,857**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	181	377

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

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios y clientes de la Compañías de Trans. Carga Pesada

11.4.4. Regla de decisión

Para aprobar o negar la hipótesis por medio de la aplicación del modelo estadístico de Pearson se debe considerar los siguientes parámetros. El coeficiente debe estar entre “-1”y “1”y el valor “0”indica que no existe relación entre las variables (Navarrete, 2017, pág.200).

Empleando un nivel de significancia de 0,01, si los valores R (coeficiente de relación de Pearson) calculados están entre “0” igual “-1”se niega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por otro lado si los valores R (coeficiente de relación de Pearson) encontrados están entre “0”o igual “1”se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 36: Criterios

-1 Negativo	1 Positivo
1,00 = Correlación negativa perfecta	0,00 = No existe
-0,95 =Correlación negativa muy fuerte	+0,10 = Correlación positiva débil
-0,75 = Correlación negativa considerable	+0,50 =Correlación media
-0,50 = Correlación negativa media	+0,75 =Correlación positiva considerable
-0,10 = Correlación negativa débil	+0,95 =Correlación positiva muy fuerte
-0,00 No existe correlación alguna	+1 ,00 =Correlación positiva perfecta

Fuente: Navarrete, 2017, pág. 201.

11.4.5. Decisión Final

El valor encontrado al relacionar las dos variables (calidad de servicio y la satisfacción al cliente) fue **0,857**, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que es: “La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Maná”. Con lo cual se evidencia una **correlación positiva considerable** entre las dos variables de estudio y el error de equivocarse es mínimo.

11.5. Diseño de la propuesta

11.5.1. Datos informativos

Tema:

Modelo de Calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de las Compañías de Transporte de Carga Pesada.

Institución ejecutora: Compañías de Transporte de Carga Pesada

Beneficiarios: clientes internos y clientes externos

Ubicación: cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Responsables:

- Ing. Espinoza Briones Henry Bolívar MBA.
- Medina Briones Karina Abigail
- Zambrano Marín Luvy Mariela

Equipo técnico responsable: Gerente.

Financiamiento: Recursos propios de la empresa

Inicio: Febrero 2019

Finalización: Julio 2019

11.5.2. Antecedentes de la propuesta

Las Compañías de Transporte de Carga Pesada, llevan prestando sus servicios varias décadas en el cantón La Maná, inició sus actividades económicas con apenas 15 socios, no obstante el diagnóstico situacional ha reflejado que los choferes no han recibido capacitaciones sobre atención al cliente, por lo cual persiste un alto índice de problemas o quejas de los usuarios, además los choferes no utilizan el uniforme, su apariencia personal no es la mejor, el factor de aseo y limpieza fue calificado como regular. Además se evidenció que la atención de llamadas para contactarse con la compañía, inconvenientes con la carga en el lugar de destino, impuntualidad en la llegada de la carga al destino y una puntuación y leves problemas en el trato con los usuarios.

Por ello es prioritario el diseño de estrategias que conduzcan a una mejora continua en el servicio como una necesidad prioritaria para las compañías en estudio, frente a ello y previa una revisión bibliográfica científica se consideró el diseño del modelo del Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) que una herramienta para medir y explicar la satisfacción del cliente así como las fuerzas que en mayor o menor medida influyen sobre esta; se compone de dos sub modelos: el estructural y el de medición, el primero determina las relaciones entre los factores latentes, el segundo tiene dos variables prevalentes opcionales y tiene como componentes: la imagen, las expectativas de los clientes, la calidad de servicio, el valor percibido, la satisfacción y la fidelización; aspectos que en las compañías de Transporte de Carga Pesada mostraron valores insatisfactorios.

11.5.3. Justificación

La presente propuesta para las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná se efectuó porque se enfrenta a crecientes niveles de competencia y por lo tanto necesitan contar un modelo de calidad acorde a las necesidades del usuario que brinde valor agregado de eficiencia y calidad del en la prestación del servicio.

Es importante porque el diagnóstico efectuado mediante las encuestas, se concluye que existe inconformidad entre los usuarios por el trato recibido, los resultados emiten criterios de Mejora Continua, en la prestación de servicio de Carga Pesada. Para obtener resultados positivos, es necesario crear Estrategias de Calidad de Servicio, que es cierto constituye una inversión, la Compañía deberá considerar estos cambios estratégicos si busca mejorar su

rentabilidad y vencer a la competencia. Los usuarios constituyen el principal ingreso para la compañía por ello es necesario la búsqueda de la eficiencia y eficacia del buen uso de las estrategias de calidad del servicio le ayudarán a determinar el éxito total para obtener la satisfacción de los usuarios.

Es innovador porque las estrategias sugeridas permitirán lograr un plus sobre la competencia, por que el cliente no busca solo un servicio, sino satisfacer todas sus necesidades y, entre ellas está ser atendido con respeto, amabilidad, que él se sienta a gusto con los empleados y esto genere el deseo de regresar al lugar donde fue atendido cordialmente.

Además dar prioridad a la atención a los usuarios es la clave principal del desarrollo económico de las instituciones, razón por la cual la Compañía, debe capacitar en el cambio de comportamiento de los choferes, para ofrecer un servicio de calidad que permitirá mantenerse a la vanguardia de las exigencias del medio de la transportación logrando que los usuarios se sientan satisfechos en cuanto al servicio.

11.5.4. Objetivos

Objetivo general

Plantear un modelo de calidad que permita elevar el nivel de satisfacción del cliente entre las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.

Objetivos específicos

- Establecer el modelo operativo empleado entre las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.
- Identificar los principales componentes del modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI).
- Proponer estrategias en base a los componentes del modelo (ECSI).para mejorar la satisfacción de los clientes en la compañía de transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

11.5.4.1. Modelo operativo de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná

La presente propuesta se planteó en función de los resultados obtenidos de las encuestas, mismos que pusieron de manifiesto deficiencias en el ámbito de atención al cliente, para ello se consideró pertinente efectuar una descripción preliminar del ámbito en el cual se desenvuelven las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

Camiones para la prestación de servicio de transporte de carga pesada



Figura 11: Camiones de carga pesada
Fuente: (Ferrín, 2015)

Características generales de los camiones

- Tener una capacidad de carga que supere los 3.501 kilogramos.
- Debe poder remolcar hasta 9 toneladas en total.
- Contar con una cabina metálica con puertas de ambos lados laterales.

Tipos de carga permitidos para el transporte de carga pesada

Carga General

Como su nombre lo indica, es todo tipo de carga de distinta naturaleza que se transporta conjuntamente, en pequeñas cantidades y en unidades independientes, la principal característica es que se pueden contar el número de bultos y en consecuencia se manipulan como unidades, se consideran como carga general.

Carga Granel

Es la carga que se transporta en abundancia y sin embalaje, se estiba directamente en la bodega en grandes compartimientos especialmente acondicionados. La carga a granel puede ser:

- **Sólida:** por ejemplo: granos comestibles, minerales, fertilizantes, abonos.
- **Líquida:** por ejemplo: petróleo, lubricantes, gasolina, diésel, sebo.
- **Gaseosa:** por ejemplo: gases propano, butano y otros.

Carga Especial

Como se ve en su nombre, es carga diferente de las demás, está dada por el cuidado de su manipulación, por condiciones tal como el peso, el grado de conservación, peligrosidad, alto valor, y en consecuencia requiere de un trato especial para su estiba.

- **Carga extra dimensionada:** Se refiere a Maquinarias y vehículos que para ser estibados con seguridad requieren de tratamientos especializados.
- **Carga refrigerada:** Como carnes, frutas, algunas medicinas, etc.
- **Carga peligrosa:** Sustancias químicas como ácidos y peróxidos que deben ser manipulados y estibados aplicando normas o procedimientos especiales.
- **Carga valiosa:** Pieles que necesitan calefacción, artefactos preciosos como el oro, licores de gran calidad, que por su condición de carga valiosa requieren de un tratamiento especial que permite su seguridad en la estiba.
- **Correo:** por ejemplo las piezas postales y demás bultos que contengan el correo.

Prestación de servicio que realiza las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná

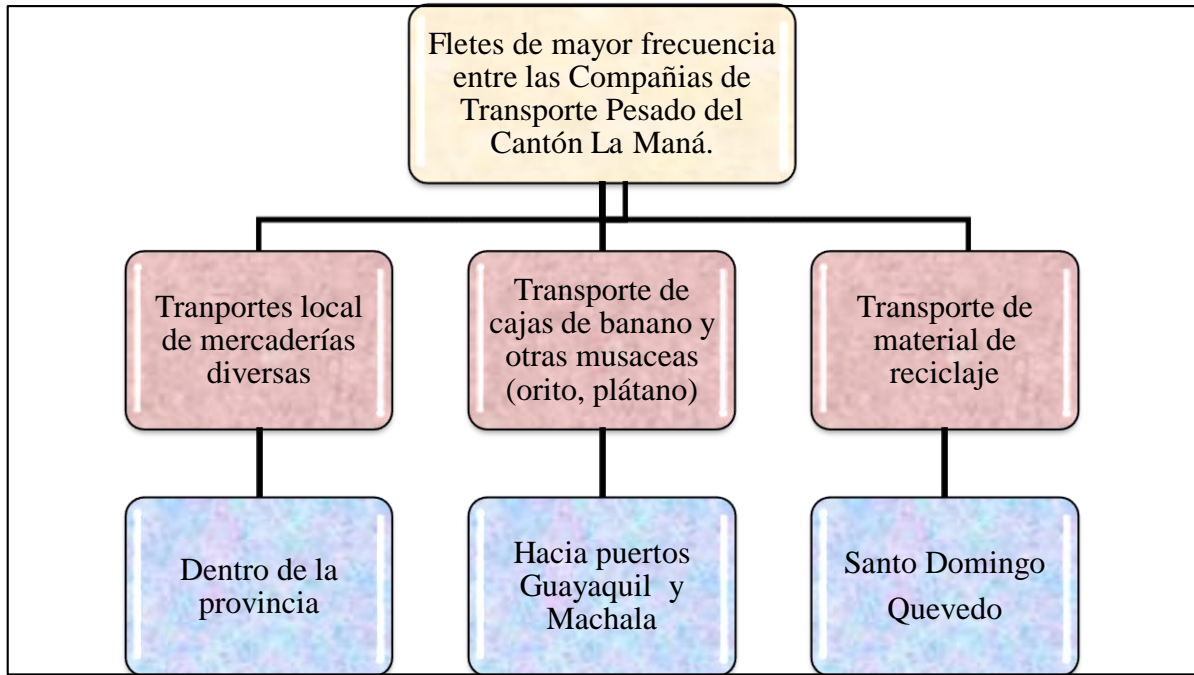


Figura 12: Fletes de mayor frecuencia
Fuente: (Ferrín, 2015)

Organigrama estructural de las Compañía de Transporte Pesado del cantón La Maná

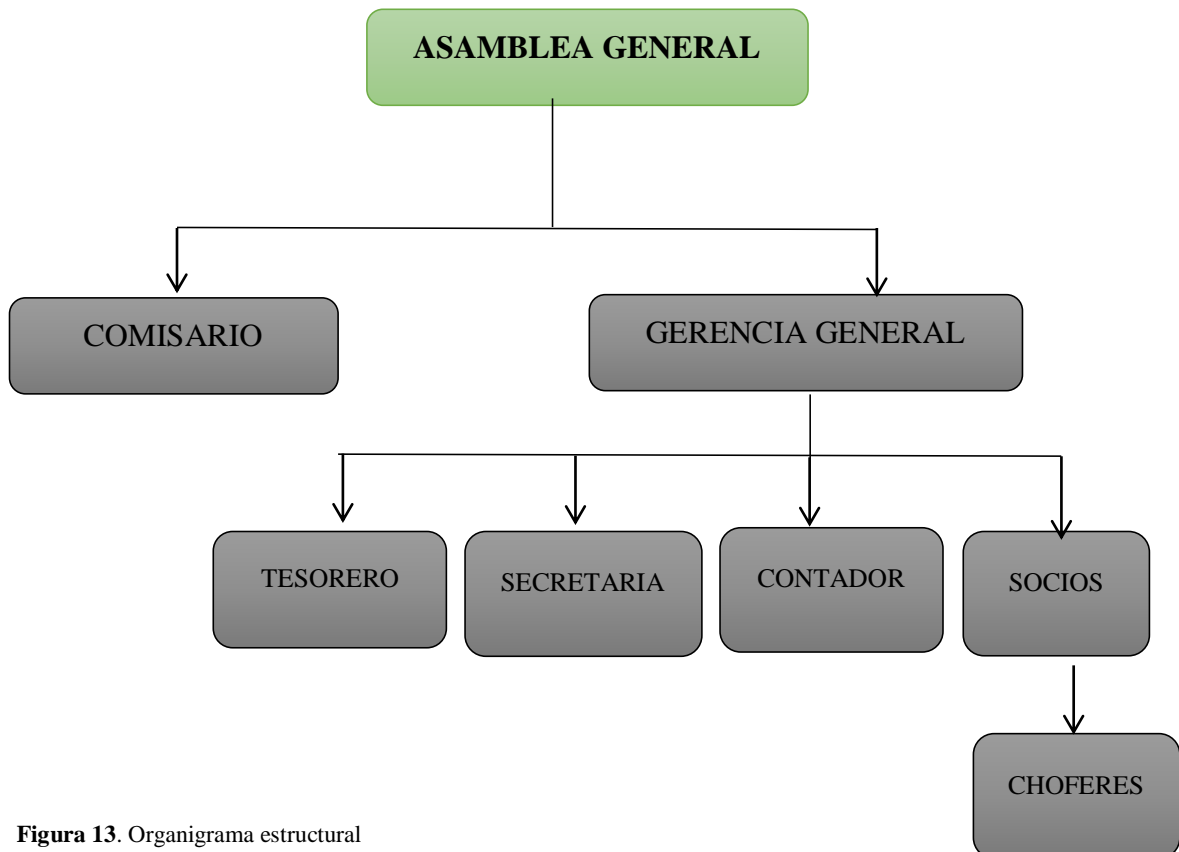


Figura 13. Organigrama estructural
Elaborado por: Las autoras

11.5.4.2. Descripción de los componentes del modelo del Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI)

Con el propósito de mejorar la calidad de servicio entre las Compañías de Transporte de Carga pesada del cantón La Maná se seleccionó el modelo de ECSI que consta de los componentes: imagen, expectativas, calidad de servicio, satisfacción y fidelización de los usuarios se consideró adecuado debido que contempló los componentes que presentaron deficiencias las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.

Tabla 357: Componentes del modelo ECSI

Nº	Componentes	Estrategias
1.-	Imagen	Planteamiento de la misión y visión
2.-	Expectativas	Flujograma de prestación de servicio de transporte actual Flujograma de prestación de servicio
3.-	Calidad del servicio	Manual de Funciones para el chofer
4.-	Satisfacción	Cuestionario evaluación de los usuarios
5.-	Fidelización	Sugerencias actividades de fidelización

Fuente: (Huayamave, Haro y Córdoba, 2015)

- **Imagen**

Con el propósito de dar un mayor realce a la imagen corporativa de las compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná se sugirió la inserción una visión y misión:

Misión

“Las Compañías de Transportes de Carga Pesada del cantón La Maná son empresas dedicadas al servicio del Transporte Terrestre de carga con estándares de calidad y servicio, que ofrece a los usuarios seguridad, puntualidad, comodidad, responsabilidad y confianza a la hora de satisfacer la necesidad de obtener un buen servicio de transporte”

Visión

“Las Compañías de Transportes de Carga Pesada del cantón La Maná serán reconocidas como empresas líderes en su actividad económica sobresaliendo por el profesionalismo de su personal, la calidad de sus servicios, comodidad, seguridad, responsabilidad, puntualidad, confianza comprometiéndose día a día a mejorar el servicio y la fidelidad de nuestros usuarios asegurando el posicionamiento de la empresa en el mercado.”

Valores corporativos

- **Calidad de productos y servicios:** Es muy importante que la compañías de Transporte de Carga pesada brinden servicios y productos de calidad que satisfagan las expectativas de clientes, socios, socias, empleados y empleadas.
- **Sostenibilidad organizativa:** Promover mecanismos eficientes y eficaces de comunicación, a manera de mantener un alto nivel de información y participación en todas sus organizaciones miembros. El objetivo es mejorar la identificación, compromiso y lealtad de los socios y socias ante la organización.
- **Mejora continua:** Para mejorar nuestra competitividad en el mercado es necesario fomentar la innovación en nuestros procedimientos que permitan ofrecer mejores servicios y productos disminuyendo costos y rebasando expectativas de los usuarios.

a. Expectativas

Flujograma de prestación de servicio de transporte actual

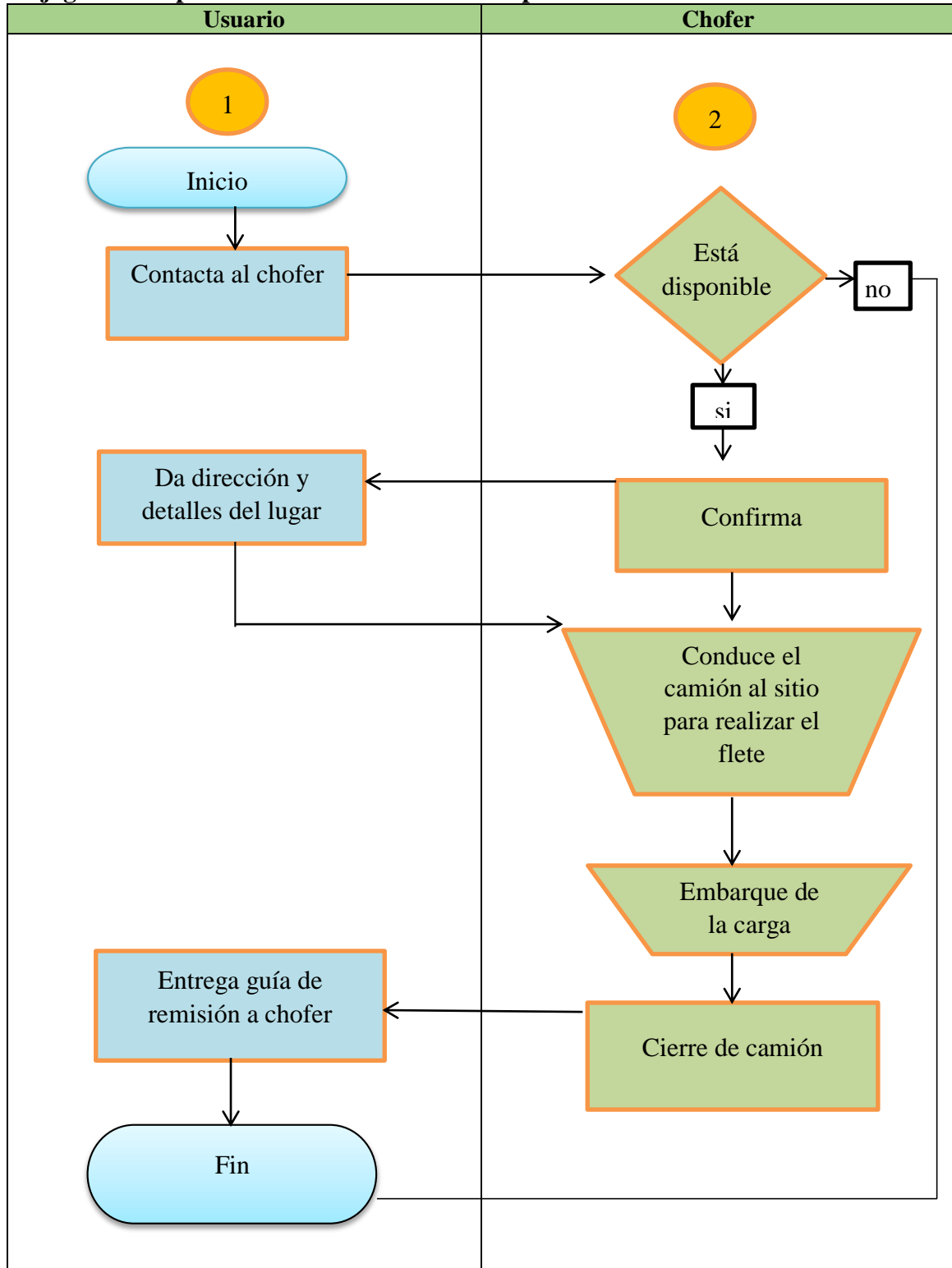


Figura 13: Flujograma de prestación de servicio de transporte actual

Elaborado por: Las autoras

Flujograma de prestación de servicio sugerido

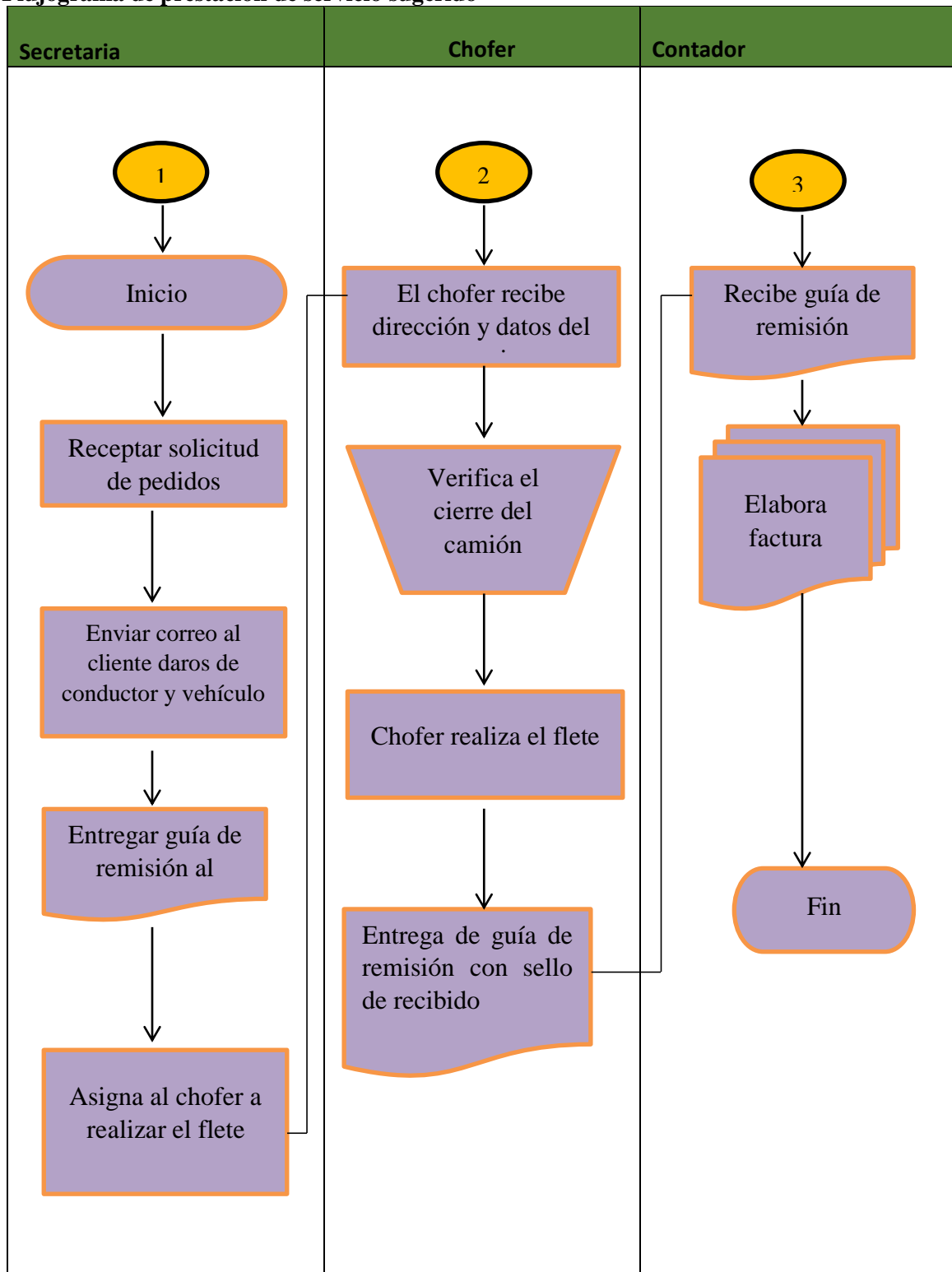


Figura 14.Flujograma de prestación de servicio de transporte de carga sugerido

Elaborado por: Las autoras

Tabla 38. Prestación de servicio de transporte de carga

Macro proceso: Servicio de flete		Fecha: 30/08/2014		Código del procedimiento:					
Proceso:		Asignación de recursos							
Procedimiento para realizar el servicio de transporte			Elaborado por:		Aprobado por:				
N°	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia				
					D	S	M	T	A
1	Enviar correo al cliente con los datos del conductor y vehículo	Asistente	Contable	15 min	X				
2	Entregar orden de trabajo a cada unidad	Asistente	Operaciones		X				
3	Ingresar los vehículos al Puerto	Asistente	Operaciones		X				
4	Transportar la carga suelta dentro de las instalaciones portuarias	Conductor / Asistente	Operaciones		X				
5	Coger la firma del supervisor encargado donde se garantice la entrada, salida y horas trabajadas por la unidad	Conductor / Asistente	Operaciones		X				
6	Entregar las órdenes de trabajo con su respectiva firma a la Asistente Contable para proceder con la factura	Conductor / Asistente	Operaciones		X				

Elaborado por: Las autoras

Diagrama de emisión de facturas por viajes a puertos

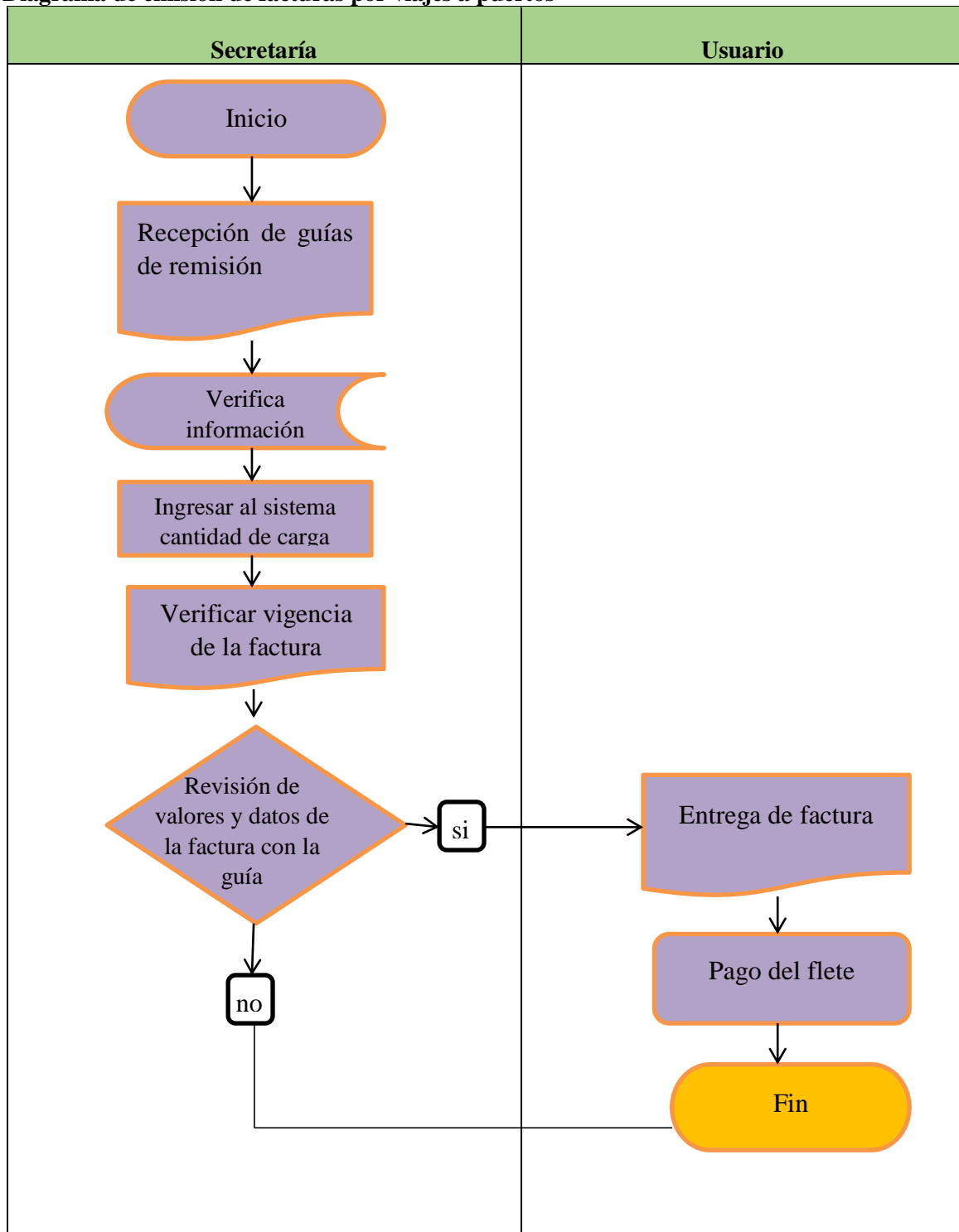


Figura 15: Flujograma de emisión de facturas
Elaborado por: Las autoras

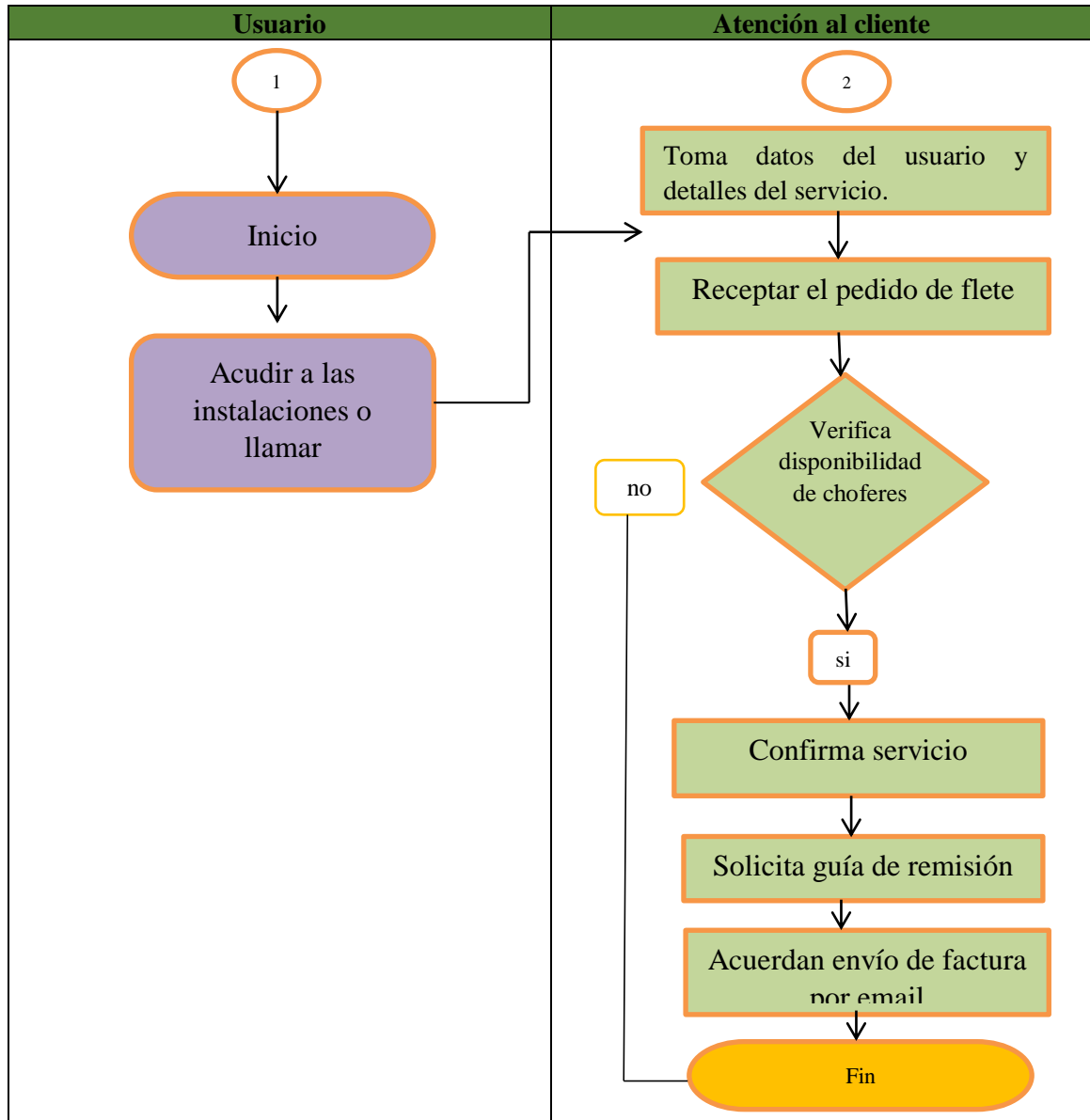


Figura 16: Flujo de recepción de pedido
Elaborado por: Las autoras

Tabla 369: Macro proceso recepción pedido

Macro proceso: soporte		Fecha de 30/08/2014		Código del procedimiento:						
Proceso: Logística interna		elaboración:				PR006				
Procedimiento para recepción de pedidos		Elaborado por:		Aprobado por:						
N°	Actividad	Responsable		Tiempo promedio	FRECUENCIA					
					D	S	M	T	A	
1	Receptar la solicitud del cliente mediante llamadas telefónicas			Durante la llamada telefónica	X					
2	Enviar confirmación o negación al Presidente Directorio Cliente				X					

Elaborado por: Las autoras

b. Calidad del servicio

Manual de Funciones del chofer

MANUAL DE FUNCIONES DEL CHOFER



**LA RESPONSABILIDAD EN TUS
MANOS**

Los usuarios eligen en todo momento a los establecimientos de transporte que les ofrezca el mejor servicio, adaptado a sus necesidades y con el mejor precio.

Por ello, para asegurar la eficiencia y calidad del servicio prestado, así como la buena marcha de las compañías de Transporte de Carga Pesada, se sugiere una planificación de los recursos y tareas asociados de forma puntual a la tarea de conducción de los camiones, es decir para el chofer, cuyo objetivo es prevenir fallos y establecer correctivo en caso de suscitarles tales inconvenientes.

El conductor es el elemento clave en el transporte por carretera, y es quien mejor conoce el camión y los problemas en la realización de su trabajo. No solo eso, además, desempeña el papel más importante en la representación de la empresa, siendo la imagen de ésta en los lugares de recogida y entrega de las mercancías.

Cada conductor debe ser consciente de que su buen hacer es vital. Lee este manual, sigue sus instrucciones y propón ideas para mejorarlo. Sé crítico con los fallos y trata de evitarlos o solucionarlos.

El conductor, además de realizar la función propia de la conducción debe realizar las siguientes funciones:

Función Técnica

- Conocer el funcionamiento de los aparatos de control.
- Revisar el vehículo antes del transporte
- Colocar los paneles de peligrosidad y producto.
- Actuar con seguridad (previsión y anticipación) durante la conducción.
- Actuar conforme a las instrucciones durante la carga y descarga
- Revisar la mercancía en la carga y la descarga.

Función Administrativa

- Mantener en adecuado estado los documentos personales y los del vehículo.
- Solicitar la documentación necesaria tras la carga.
- Facilitar la descarga de datos de la tarjeta de conductor.

- Comunicar las incidencias surgidas durante el transporte.

Función Comercial

- Presentarse de forma educada y correcta.
- Ser puntual y respetar las indicaciones de los clientes.
- Facilitar al cliente la información comercial de interés que conozca.

INICIO Y FIN DE JORNADA



Comprobación de documentación al subir al vehículo.

Comprobación de elementos auxiliares.

Controles del vehículo (y semirremolque) al inicio y fin de jornada.

Comprobación de documentación al subir al vehículo

Documentación del vehículo.

- Permiso de circulación.
- Ficha técnica.
- Tarjeta de transporte (Original).
- Recibo del pago del seguro.
- Permiso intracomunitario, si procede.

Documentación del transporte.

- Rollos y hojas de registros suficientes y homologados para acreditar la actividad del día en curso y la de los últimos 28 días.
- Impresos de Declaración Amistosa de Accidente.
- Partes de trabajo, de gastos y parte de mantenimiento.

Documentación del conductor.

- Documento de Identidad
- Permiso de conducción en vigor.
- Tarjeta de asistencia sanitaria.
- Pasaporte.
- Mapas de carreteras actualizados.

Tabla 40: Comprobación de elementos auxiliares

Comprobación de elementos auxiliares				
De seguridad	De indicación	De fijación	De reparación	Otros elementos
Extintores en correcto estado	Vehículos de más de 12 metros, placa rectangular con fondo amarillo reflectante y borde rojo fluorescente en parte trasera del vehículo.	Calzos	Caja de herramientas	Teléfono móvil Libreta para notas y bolígrafos.
Botiquín de primeros auxilios	Placas de matrícula, fondo rojo y caracteres negros. Triángulos de emergencia	Cinchas	Bombillas de repuesto Gato hidráulico	Guantes, casco, chaleco reflectante, linterna y trapos limpios.

Elaborado por: las autoras

Otros elementos

Controles del vehículo al inicio y fin de jornada

Niveles de líquidos y detección de pérdidas de:

- Aceite.
- Agua (la de la batería, semanal).

Presiones de aceite y de aire.

Espejos retrovisores.

Funcionamiento de los frenos y de la señalización exterior

Estado de neumáticos (presión y dibujo), toldos y carrocería.

Limpieza general del camión (interior y exterior). Si hay alguna anomalía, el vehículo debe ser sometido a revisión. .

EN EL PUNTO DE RECOGIDA



- Llegada al lugar de recogida o carga.
- Durante la carga de la mercancía.
- Controles antes de la salida.

Llegada al lugar de recogida o carga

- Los camiones deberán presentarse a cargar en el lugar, fecha y horario previsto por el cliente, salvo imprevistos que se comunicarán al Departamento de Tráfico.
- Los camiones irán acondicionados y equipados según las características de la carga a transportar.
- Al llegar, identifícate como conductor y presenta la documentación necesaria para la carga a la persona responsable.
- Circula y maniobra dentro de la instalación con precaución y conforme con las indicaciones o normas internas.
- Comprueba la dirección y destino de la mercancía (evita cargar en vano o equivocadamente).

DURANTE EL TRASLADO DE LA CARGA



El chofer debe permanecer junto al camión, controlando la carga y colocación de la mercancía. Controlar significa:

- Contar el número de bultos o agrupaciones físicas (palés, etc.)
- Vigilar posibles daños en mercancía: roturas, derrames, etc., y registrarlos en la nota de salida de mercancía, que ha de firmar quien carga.
- Verificar que la documentación esté vigente y llenada correctamente; datos, fechas, sellos, etc.
- Realiza las indicaciones oportunas a la persona que carga si crees que algo no lo hace bien
- Vigila que la carga esté bien colocada y bien sujeta para evitar desplazamientos u otros incidentes.

Controles antes de la salida

- Comprueba que el camión está bien cerrado o, si es el caso, correctamente precintado
- Recoge la documentación correspondiente.
- Lleva en el vehículo cinchas, cuerdas, correas, tensores, tacos, etc. Y, si faltan, registrarlos rellenando una hoja de mantenimiento.
- Tensa y sujeta bien las lonas.
- Es imprescindible estar en la carga de la mercancía ya que una vez firmada la nota de entrega, es el propietario del camión y/o conductor, el responsable de los daños que puedan aparecer en la descarga.
- Cuando la mercancía sea retirada anota los bultos que se ven, no los que se supone que tiene que haber.
- Es decir, si recoges un pallet que se supone lleva “50 bultos”, pero que no se pueden contar, apunta entonces “1 Pallet” no “50 Bultos”.
- Si el tiempo de carga excede de lo esperado, el cargador debe firmar las demoras para intentar cobrarlas.

EN EL PUNTO DE DESCARGA



- Llegada al lugar de descarga
- Durante la descarga de la mercancía
- Controles antes de la salida

Llegada al lugar de descarga

- Los camiones deben presentarse en fecha, lugar y hora establecidos para la entrega de las mercancías.
- Presenta la documentación necesaria para descargar
- Sigue las instrucciones de disposición del camión para efectuar la descarga adecuadamente.
- Una vez estacionado y calzado el camión, llama a la base para avisar de la llegada.
- Si hay algún problema o incidente, por ejemplo una demora, dar aviso.

- Permanecer junto al vehículo, controlando la descarga de la mercancía.
- Controlar significa:
 - Contar el número de bultos y comprobar según guía de remisión.
 - Vigilar posibles daños en la mercancía: roturas, derrames, etc. (comprueba las anotaciones que hace el destinatario sobre el Corrije a la persona que descarga la mercancía si crees que algo no lo hace bien.
- Si durante la descarga hay algún problema o incidente, el chofer debe dar aviso.

Controles antes de la salida

- Comprueba que la mercancía ha sido completamente descargada, de acuerdo a la debida documentación.
- Saca los calzos de las ruedas.
- Comprueba que el camión esté bien cerrado
- Recoge la documentación sellada y firmada por el destinatario.
- -Si hay algún problema o incidente, llama inmediatamente a la base.

c. Satisfacción

Con el propósito de mantener un óptimo nivel de satisfacción de los usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada es importante mantener evaluaciones continuas, para ello se diseñó los siguientes formatos:

- **Cuestionario evaluación de la calidad de servicio por parte de los usuarios**

Con la finalidad de mantener un continuó seguimiento de la calidad de servicio ofrecido en la Compañía de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná se considera fundamental la aplicación del cuestionario SERVQUAL a través del cual se podrá conocer la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. (Anexo 5).

- **Hoja de Vida del Vehículo**

También se sugirió el control de vida del vehículo con el propósito de mantener una flota de camiones en buen estado.

Tabla 41: Hoja de Vida del Vehículo

HOJA DE VIDA DEL VEHÍCULO COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA		
Código Interno:		Placa:
Datos de Propietario		
Nombre:	Fecha de ingreso a la Cía.:	
Dirección:	Rodamiento:	
Datos De Adquisición		
Marca Chasis:	Fecha de Adquisición:	
Modelo:	Marca Carrocería	
Modelo:	Fecha de Adquisición:	
Valor Chasis:	Valor Carrocería:	
Datos del Suministrador		
Repotenciado: Año:	SI: () NO: ()	
Empresa:	Dirección:	
Contacto:	Teléfono:	
Cambio de carrocería:	SI: () NO: ()	
Empresa:	Dirección:	
Contacto:	Teléfono:	
Características del chasis		
Capacidad de carga:	Emplazamiento del motor:	Rpm Ralentí:
Potencia del Motor:	Nº de Cilindro:	Tipo de Inyección:
Cilindraje:	Tipo de bomba:	
Características de la transmisión		Características de la caja de cambios
Marca:	Marca:	Nº de Velocidades:
Tipo:	Modelo:	Lubricante:
Modelo	Serie	
Nº de Serie		
Característica de la Carrocería		
Marca:	Capacidad de Carga:	
Modelo:	Nº de Serie	

Elaborado por: las autoras

- **Formato de inspección pre operacional**

Es importante que el chofer se cerciore del estado de los camiones antes de efectuar cada flete, para se elaboró el siguiente formato:

1=	Muy bueno	2=	Bueno	3=	Regular	4=	Malo
----	-----------	----	-------	----	---------	----	------

Tabla 42: Formato de inspección pre operacional2

Aspectos a revisar	ESTADO			
	1	2	3	4
Parte Externa del Vehículo				
Presencia de fugas de fluidos por daños				
Estado de llantas: Presión y posibles defectos				
Aseo General				
Sistema del aire: mangueras, tanques y conexiones				
Existe: presencia de roturas o porosidades				
Compartimiento del motor				
Niveles de aceite, refrigerante y líquido de frenos				
Agua de la batería				
Conexiones de cables, mangueras y posición de las correas				
Interior del Vehículo				
Tablero de instrumentos: funcionamiento del velocímetro, marcador de la gasolina, carga de la batería, direccionales, temperatura y luces.				
Cinturones de seguridad				
Espejos: limpios y sin daños, bien ajustados y con la máxima visibilidad				
Funcionamiento del pito				
Funcionamiento de los frenos				
Posición del asiento				
Palanca de cambios: verificar que funcione normalmente				
Volante: verificar que funcione normalmente				
En la parte posterior				
Compuertas en buen estado				
Carpas en buen estado				
Estado de los pisos: sin obstáculos				
OBSERVACIONES				

Elaborado por: las autoras

Sugerencias actividades de fidelización

- Con la finalidad de lograr la fidelización de los socios hacia la compañía será necesaria el desarrollo de actividades de tipo: giras culturales, encuentros deportivos y agasajo entre los socios, de estar se estará fomentando un vínculo de compromiso, amistad y fidelización hacia los ideales de la compañía.

- De la misma forma se sugiere efectuó actividades de un seguimiento post- venta a los usuarios que permitan conocer su nivel satisfacción y las necesidades de los mismos; para este efecto se sugiere utilizar las llamadas telefónicas.

Tabla 43: Presupuesto para la elaboración de la propuesta

OBJETIVOS/ ACTIVIDADES	TOTAL \$	
	Aporte de la entidad	Aporte investigadoras
Objetivo 1:		
Establecer el modelo operativo empleado entre las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná.		\$ 550,00
Objetivo 2.		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los principales componentes del modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI). 		\$350,00
Objetivo 3		
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer estrategias en base a los componentes del modelo (ECSI).para mejorar la satisfacción de los clientes en la compañía de transporte de Carga Pesada del cantón La Maná. 		\$675,00
TOTAL:		\$ 1575,00

Elaborado por: las autoras

11.6. Discusión

El diagnóstico situacional de la calidad del servicio efectuado a las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná evidenció un bajo nivel técnico de los choferes en lo que respecta a la calidad de servicio, esto debido a factores como un bajo nivel de capacitaciones, la ausencia de un manual que especifique la importancia de un protocolo a seguir en el trato a los usuarios al momento de concretar el flete, la transportación de la carga e informar de manera oportuna a la llegada del destino. Otro de los factores detectados fue el deficiente control de las unidades vehiculares al momento de partir a un viaje que generalmente se da de una provincia a otra y en horarios que comprenden la noche o madrugada y por ello requieren

de una estricta supervisión que aseguren la seguridad de los choferes y que las cargas lleguen en buen estado y a tiempo a su destino. Esta problemática se suscita a nivel regional (**García, 2015**) en una investigación realizada en la ciudad de Quevedo, la mayoría de los socios coincidieron la existencia de falencias de orden administrativo, dada la centralización de la toma de decisiones en el desarrollo de la actividad, que afectan la calidad de servicio y por ello se requirió la elaboración de planes para su accionar.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios los mismos se mostraron insatisfechos por aspectos como: deficiente imagen de los choferes, el factor de aseo y limpieza de los camiones, bajo nivel de protección de la carga, al respecto (**Morocho y Plaza, 2016**) evidenció que en la evaluación efectuado mediante el cuestionario del modelo SERVQUAL, las principales dificultades que enfrenta la compañía de transporte TRANSFROSUR Cía. Ltda se asociaron a la lenta capacidad de respuesta, la limitación de información y el no proporcionar aperitivos a los pasajeros durante el traslado desde las ciudades de Guayaquil a Huaquillas o viceversa, estos problemas condujeron que los directivos inviertan en una mayor cantidad de unidades para minimizar el tiempo de la frecuencia de salida de estos vehículos y mejorar la calidad de satisfacción de sus usuarios. Así (Escalante y Sigüencia, 2014) en la ciudad de Guayaquil comparando los resultados de las encuestas se pudo concluir que el servicio que brinda el sector de transporte terrestre de carga en la ciudad de Guayaquil es deficiente, a pesar de los muchos intentos por renovar el parque automotor por parte del Gobierno con la implementación del plan “Renova”; la impericia y falta de capacitación de los conductores han contribuido en gran medida para que la imagen del transporte de carga en la ciudad se considere caótico e insuficiente para un país en vías de desarrollo como lo es Ecuador.

Acorde a lo resultados anteriores se pudo deducir que la problemática de la calidad de servicio en la trasportación a nivel nacional requiere de atención prioritaria. Empleando un nivel de significancia de 0,01, con el coeficiente de relación de Pearson) los datos ingresados en el Software SPSS statics versión 23, para relacionar las variables calidad de servicio y la satisfacción al cliente) se obtuvo un resultado 0,857, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que es: “La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Maná”. Con lo cual se evidenció una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio.

Por ello se consideró idóneo el diseño del modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) con estrategias de: imagen a través de la formulación de la visión, misión, valores, la estrategia de expectativas con la descripción de los procesos de servicio mediante flujogramas, el manual de funciones del chofer, cuestionario de evaluación y fidelización.

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto Social

Mediante el diseño de las estrategias sugeridas se producirá un impacto social notable entre los directivos, socios y usuarios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná, favoreciendo la calidad de servicio de los involucrados al trasladar sus cargas a los diversos destinos a nivel nacional.

12.2. Impacto Técnico

Debido que las estrategias sugeridas fueron planteadas acorde al diagnóstico del cuestionario SERVQUAL los mismos son viables de manera técnica, porque no requieren de un alto conocimiento técnico o supervisión adicional que suponga altos costos para su implantación entre las Compañías de Carga Pesada del cantón La Maná.

12.3. Impacto Económico

Al mejorar la calidad de servicio entre las Compañías de Transporte de Carga Pesada se da apertura a lograr mejorar las utilidades económicas, como consecuencia de la fidelidad y preferencia de los usuarios por lo cual se proyectó que el impacto económico de las propuesta es alto porque contribuirá a incrementar los ingresos entre los usuarios de las compañías en estudio.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO

El presupuesto indispensable para el desarrollo de la presente investigación se detalló en la presente tabla:

Tabla 44: Presupuesto para la elaboración del proyecto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			1er SEMESTRE	2DO SEMESTRE
	Cantidad	Unidad	Unitario	Octubre / Febrero Valor Total	Marzo/ Agosto
EQUIPOS					
Computadora	1	unidad	600,00	600,00	0,00
Impresora	1	unidad	300,00	300,00	0,00
SUBTOTAL				900,00	0,00
TRANSPORTE Y SALIDA DE CAMPO					
Viáticos transportes	30	días	2,00	60,00	60,00
Alimentación	30	días	\$ 5,00	\$ 150,00	\$ 150,00
SUBTOTAL				210,00	210,00
MATERIALES Y SUMINISTROS					
Resma de papel bond	1	unidad	4,00	4,00	4,00
Copias e impresión	450	unidad	0,15	67.50	67.50
Carpetas	2	unidad	1,10	2,20	0,00
Esferos	4	unidad	0,35	1,40	0,00
Cuadernos	2	unidad	3,5	7,00	0,00
Grapadora	1	unidad	3,00	3,00	0,00
Diseño de encuestas	329	unidad	0,15	49.35	0,00
Aplicación de encuestas	329	unidad	0,15	49.35	0,00
Tabulación y análisis de datos	329	unidad	0,15	49.35	0,00
Anillados	6	unidad	2,00	12,00	12,00
SUBTOTAL				245,15	83,50
RECURSOS TECNOLÓGICOS					
Internet (horas)	85	hora	\$ 0,60	51,00	51,00
Pendrives	2	unidad	\$ 10,00	20,00	0,00
SUBTOTAL				71,00	51,00
RECURSOS HUMANOS					
Investigadoras	2	personas	100,00	200,00	200,00
SUBTOTAL				200,00	200,00
GASTOS VARIOS					
Distintivos para realizar las encuestas	2	unidad	1,00	2,00	0,00
Adhesivo por ser encuestado	154	unidad	0,10	15,40	0,00
SUBTOTAL				17,40	0,00
Costo del proyecto de investigación				1643,55	544.50
SUBTOTAL					2188,05
Imprevistos 10%					218,80
TOTAL PRESUPUESTO					2406,85

Elaborado por: Las autora

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El diagnóstico de la calidad del servicio entre las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná reflejó deficiencias como: bajo nivel técnico de los choferes en cuanto al servicio de la transportación, bajo nivel de capacitaciones, ausencia de un manual de funciones y controles en la calidad de las unidades vehiculares y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios los mismos se mostraron insatisfechos por aspectos como: deficiente imagen de los choferes, el factor de aseo y limpieza de los camiones, bajo nivel de protección de la carga.
- La relación de las dos variables (calidad de servicio y la satisfacción al cliente) mediante el uso del software SPSS Statistics versión 23.0. fue 0,857, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que es: “La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón de Maná”, evidenció una correlación positiva entre las dos variables de estudio con un índice de error del 0,001.
- Una vez analizados los resultados del diagnóstico y el nivel de incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción del usuario entre las compañías de transporte de carga liviana se consideró idóneo el diseño del modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) con estrategias de: imagen a través de la formulación de la visión, misión, valores, la estrategia de expectativas con la descripción de los procesos de servicio mediante flujogramas, el manual de funciones del chofer, cuestionario de evaluación y fidelización.

14.2 Recomendaciones.

- Como autoras de la investigación se recomendó la socialización del manual del choferes entre las cuatro compañías de transporte de carga pesada con el propósito de mejorar el nivel técnico de los choferes en cuanto al servicio actual que están brindando sobre la transportación de carga pesada.
- Es indispensable la aplicación de los cuestionarios de las hojas de vida de las unidades vehicules y las inspecciones pre operacionales, logrando de esta manera elevar la calidad de servicio prestado a sus usuarios y que estas compañías en estudio lleguen hacer las líderes en la transportación de carga pesada en nuestro Cantón.
- Mantener constantes evaluaciones de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios con la finalidad de renovar y actualizar las estrategias acorde a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda a los directivos de las compañías de transporte de carga pesada la implementación del modelo de calidad modelo de calidad Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) propuesto para superar las deficiencias en los servicios que ofrecen actualmente estas compañías a sus usuarios.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1 Libros

- Arenal, C. *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial Tutor Formación, 98 págs. ISBN: 8416482187.
 - Álvarez, T. (2015). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Editorial Nubeluz. Salamanca. 128 págs.
 - CEPAM, (2013). *Manual de atención al cliente. Editorial Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer*. Quito, 37 págs. ISBN: 978-9942-9882-6-3.
 - Cuatrecasas, L, González, J. (2017). *Gestión Integral de la calidad*. Edición Profit. Barcelona. ISBN: 978-84-16904-79-2.
 - Estrada. W. (2017). *Servicio y atención al cliente*. Biblioteca Nacional del Perú. Primera edición. 59 págs.
 - Fontalvo T. Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad*. Universidad de Málaga. España. ISBN: 978-84-693-6481-9
 - Huayamave, G. Haro. F. Córdoba, N. (2015). *Modelos de satisfacción: una alternativa viable para mejorar la relación con los clientes*. Editorial Patria. México. 118 págs.
 - Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Ecoe Ediciones, Segunda edición. Bogotá. 182 págs. ISBN: 9587711602.
 - Núñez, C. (2015). *Creatividad: El Aura del Futuro*. Editorial Planeta Alvi, 342 págs. ISBN: 1511682515.
 - Orús, M. (2014). *Estadística Descriptiva e Inferencial - Esquemas de Teoría y Problemas Resueltos*. Editorial Lulu. Com. 202 p. ISBN: 1291833242.
 - Salazar, C. Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Primera edición. 226 págs. ISBN: 978-9942-30-616-6.
 - Supo, J. (2014). *Como probar una hipótesis- el ritual de la significancia estadística*. Bioestadístico EIRL. Perú. 69 págs. ISBN: 1494305925
 - Thompson, H. (2015). *¿Quién se ha llevado a mi cliente?.* Estrategias clave para fidelizar a los clientes. Editorial Patria. Primera edición. México. 264 págs.

15.2. Revistas y artículo científicos

- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Revista Dialnet. Vol. 3. 83 págs. ISSN- 2477-8818.
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 398 págs. Vol. 18, N. 3.
- Gil S. Berenguer G. Ruiz, M. Ospina S. (2015). *La calidad y el valor percibido en el transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia. Vol. 25. N° 58. 123 p. ISSN: 0121-5051
- Escobar, D. Tapasco, O. Giraldo, J. (2015). *Medición de Desempeño del Sistema de Transporte Cable Aéreo de la Ciudad de Manizales en Colombia, usando Tres Enfoques: Analítico, Simulado y de Accesibilidad Urbana*. Revista Scielo. V.26 N.6. ISSN 0718-0764.
- Navarrete, M. (2017). *Las Prácticas de Alto Rendimiento y el Nivel de Satisfacción del Personal Operativo de la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato*. UTA. Tesis de Maestría. Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato. 265 p.
- Parra M. Duque E. J. (2015). *Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad*, Revista Perspectiva Empresarial, Vol. 2. N 2. ISBN: 23898186.
- Rodríguez, L. Chacón, E., Orozco, E. *Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia*. Revista Espacios. ISSN 0798 1015.
- Valenzuela, L. (2015). *Los costos de la mala calidad como quinto elemento del costo: aproximación teórica en la gestión de la competitividad*. Universidad Nacional de Colombia. Vol. XXIV N. 1. 84 p. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1622>.

- Vergara, J. Quesada, V. Maza, F. (2017). *Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio*. Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica, Vol. 20. N. 2. 467 págs.

15.3. Tesis

- Castellanos, C. y BACCA, Á. (2014). *Importancia Calidad del Servicio en la Industria Cosmética*. Universidad Militar de Nueva Granada. Universidad de Nueva Granada, Bogotá. 125 págs.
- Escalante, A. Sigüenza, D. (2014) *Análisis del sector del Servicio de Transporte Pesado en Guayaquil y la Implementación de un Sistema Logístico*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil. 152 págs.
- García, M. (2015) *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar*. UTC. Facultad de Ciencias Empresariales. 147 págs.
- Mateus, M. (2017). Ortiz, A. (2017). *Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al ítem*. Universidad Santo Tomás. Facultad de Estadística. Tesis. Colombia. 136 págs.
- Mendoza, K. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "EMTRAFESA S.A.C." Trujillo - 2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Tesis. Perú. 150 págs.
- Morocho, M. Plaza, M. (2016). *Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda. UCSG*, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Guayaquil. 149 págs.
- Pérez G. (2011) *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo*. Tesis. UTC. pág.141

- **15.4. Páginas web**

- Vivas, G. (julio/2012), Satisfacción de los clientes, recuperado (diciembre/2018), Universidad de Belgrano, Argentina, 32 págs. Disponible: https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf
- DiazabaL, M. (marzo/2013), Herramientas para la mejora de la calidad, Editorial UNIT. Recuperado (enero/2019), Montevideo. 117 págs. Disponible: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>.
- Ley de Compañías. (1999). Codificación 0. Registro Oficial 312. (05/noviembre). Última modificación: (29/diciembre/ 2017). Estado: Vigente. 109 págs.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. Ley 1. (1996). Registro Oficial Suplemento 398. 07/agosto/2008. Última modificación: 31/diciembre/2014. Estado: Vigente. 66 p.
- Torres, M. Vásquez, C. (Diciembre/2015). Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. Recuperado (Enero/2019). Vol. 35. Madrid: España. 125 págs., disponible. http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, (2008), Decreto Ejecutivo 1196, Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun.-2012, Última modificación: 13-sep.-2017, Estado: Reformado, 97 págs.
- Camiones ECM, 2018. La importancia de la carga liviana y pesada en el Ecuador.disponible en: <https://camiones.ec/la-importancia-de-la-carga-liviana-y-pesada-en-ecuador/>

16. ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del Coordinador del Proyecto

CDLA. EL PARAÍSO AV. WALTER ANDRADE Y ALAMOS
QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR

HENRY BOLIVAR ESPINOZA BRIONES

I. INFORMACIÓN PERSONAL

Nacionalidad Ecuatoriana
Lugar de nacimiento Guayaquil – Guayas –Ecuador
Fecha de Nacimiento 6 – Abril – 1976
Número de cédula: 1706795463
Estado civil: Casado
Teléfono: 05 - 2750679 - 0996717072
Email: henrygrow2006@yahoo.com



II. ANTECEDENTES ACADÉMICOS

Posgrado

- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
 - **Magister MBA (Administración de Empresas)**

Superior

- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
 - **Ing. en Gestión Empresarial**

Secundaria

- Nicolás Infante Díaz (Quevedo)
- Aguirre Abad (Guayaquil)
 - **Bachiller en Informática**

Primaria

- Academia Naval Guayaquil (Guayaquil)

III. ACTIVIDADES DE TRABAJO

- Profesor Universitario (Universidad Técnica de Cotopaxi 2016 - hasta la actualidad)
- Gerente General EB CONSULTORES (2010 - hasta la actualidad)
- Consultor G.A.D.M. y G.A.D.P (Mayo 2013 – Septiembre 2016)

V. ASISTENCIA A EXPOSICIONES, SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y CURSOS

1. Primeras jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento
Universidad Técnica de Cotopaxi – La Maná, julio 2018.

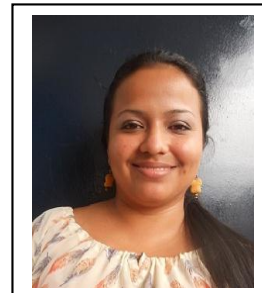
V. COMPETENCIAS

Como Profesor Universitario

CURRICULUM VITAE

INFORMACION PERSONAL

Nombres y Apellidos: Karina Abigail Medina Briones
Cédula de Identidad: 120716924-2
Lugar y fecha de nacimiento: Valencia, 29 de Diciembre de 1989.
Estado Civil: soltera
Tipo de Sangre: ORh+
Domicilio: Parroquia El Carmen, Barrio el Masa.
Teléfono: 032696797
Celular: 0989355154
Correo electrónico: karina.medina2@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria: Federación Deportiva De Cotopaxi
Secundaria: República de Argentina “Extensión La Maná”
Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi.

TITULOS

- Bachiller de Comercio y Administración. Abril 2013.

IDIOMAS

- Español (nativo)
- Suficiencia en el Idioma Inglés

CURSOS REALIZADOS

- Programa Pasaporte Tributario
- I Jornadas Científica Estudiantil, premio Especial UTC La Maná
- Curso de Tributación Básica UTC-La Maná 2017
- I Jornadas Científica Estudiantil, como PONENTE, UTC La Maná
- Curso de lencería
- Curso de Decorado y Pastillaje
- Asistente Administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

- Supercomisariato la Fortaleza

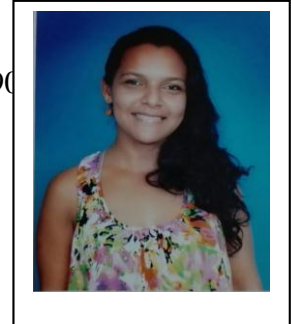
REFERENCIAS PERSONALES

- Lic. Gloria María Chichanda. Telf. 0969230859

CURRICULUM VITAE

INFORMACION PERSONAL

Nombres y Apellidos: Luvy Mariela Zambrano Marín
Cédula de Identidad: 050374033-4
Lugar y fecha de nacimiento: Valencia, 04 de Septiembre de 1990
Estado Civil: soltera
Tipo de Sangre: A+
Domicilio: Lotización Las Estrellas
Teléfono: 032687469
Celular: 0990742519
Correo electrónico: luvy.zambrano4 @utc.edu.ec



Primaria: Escuela Fiscal Mixta RIOBAMBA
Secundaria: Instituto Tecnológico LA MANÁ
Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi.

TITULOS

- Bachiller de Comercio y Administración. Abril 2011.

IDIOMAS

- Español (nativo)
- Suficiencia en el Idioma Inglés

CURSOS DE CAPACITACIÓN

Programa Pasaporte Tributario

- I Jornada Científica Estudiantil, premio Especial UTC La Maná
- Curso de Tributación Básica UTC-La Maná 2017
- I Jornada Científica Estudiantil, como PONENTE, UTC La Maná

REFERENCIAS PERSONALES

- Ing. Diego Escobar Telf. 0984671669
- Sra. Gina Zambrano Telf. 0994397016
- Sr. Cristian Vásquez Telf. 0983815304

Anexo 4. Formato de las encuestas dirigidas a los socios de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná.



**Carrera de
Ing. Comercial
La Maná**

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

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que prestan las compañías de transportes de carga pesada, mediante la investigación de campo y la aplicación de encuestas.

Compromiso: Para efectos de la realización de esta investigación es indispensable recopilar información; por tanto, solicitamos de la manera más comedida se digne contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

1. Calidad del servicio:

1. ¿Se efectúan capacitaciones constantes dirigidas a los socios, choferes? En caso de ser positiva la respuesta mencione los temas

Si ()
No ()

Temas de las capacitaciones

Atención al cliente ()
Relaciones Humanas ()
Educación Vial ()
Mecánica ()
Ninguno ()
Otros ()

2. ¿En la compañía se ha establecido los costos por fletes para las diversas rutas?

Si ()
No ()

3. ¿Qué parámetros son evaluados en los choferes?

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

4. ¿En la compañía se ha implementado el uso de los uniformes para los choferes de los camiones?

Si ()

No ()

3. ¿Con que frecuencia labora su unidad vehicular a la semana?

Dos días a la semana ()

Tres días a la semana ()

Cuatro días a la semana ()

Cinco días a la semana ()

Solos los fines de semana ()

4. ¿Se mantiene al día y en regla con la documentación para el funcionamiento de su vehículo de transporte pesado?

Si ()

No ()

5. ¿Quién conduce su transporte pesado?

Propietario ()

Chofer ()

6. ¿Se desarrollan actividades encaminadas a integrar a los integrantes de la compañía, mencione, cuáles?

Si () No ()

Tipos de actividades

Encuentros deportivos ()

Reuniones sociales ()

Paseos ()

Ninguno ()

Otro ()

2. Satisfacción del usuario:

7. ¿Qué tipo de sanciones se ha establecido en caso de no cumplir con el buen trato hacia los usuarios en la compañía?

Llamados de atención ()

Multas ()

Suspensión temporal de las actividades

8. ¿Qué tipo de actividad se efectúa para mantener un seguimiento de las quejas de los usuarios por el servicio prestado por la compañía?

Llamadas telefónicas ()

Aplicación de cuestionarios ()

Buzones de opiniones y

quejas ()

Ninguno ()

9. ¿Con qué frecuencia se realizan sesiones en la compañía de transporte a la que pertenece?

Cada mes ()
Trimestralmente ()
Semestralmente ()

10. ¿Posee un cronograma establecido para efectuar las revisiones mecánicas para asegurar el buen estado de su vehículo de transporte pesado, mencione la frecuencia?

Si () No ()

Frecuencia

Semanal ()
Quincenal ()
Mensual ()
Bimestral ()
Ninguno ()
Otro ()

11. Antes de viajar siempre se asegura de revisar el buen estado de la carpa para resguardar la protección de la carga?

Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

12. ¿Su unidad de transporte pesado posee alguno de estos tipos de seguro?

SPPAT ()
Seguro privado ()
Ninguno ()

13. ¿En su unidad vehicular se dispone de un botiquín de primeros auxilios y su respectivo extintor de incendio?

Botiquín		Extintor de incendios	
Si	()	Si	()
No	()	No	()

14. ¿Mencione con qué frecuencia a tenidos problemas o quejas de sus usuarios?

Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

15. ¿Considera que es indispensable el desarrollo de un modelo de calidad para mejorar el nivel de satisfacción de sus usuarios?

Indispensable ()
Poco indispensable ()
Nada indispensable ()

Anexo 5. Formato de cuestionario SERVQUAL dirigidas a los usuarios de la Compañía de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná



Carrera de
Ing. Comercial
La Maná

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

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción al cliente entre los usuarios de las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná mediante el cuestionario SERVQUAL.

Compromiso: Para efectos de la realización de esta investigación es indispensable recopilar información; por tanto, solicitamos de la manera más comedida se dignen contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

Instrucciones: El siguiente cuestionario refiere a su percepción sobre las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná. Si está totalmente en desacuerdo marque 1, si está totalmente de acuerdo encierre 7, puede marcar cualquier número intermedio que refleje su criterio de afirmación o negación, no existen respuestas correctas o incorrectas, solo interesa conocer su punto de vista frente a cada ítem.

<u><i>1. Elementos tangibles</i></u>	<u><i>Fuertemente en desacuerdo</i></u>				<u><i>Fuertemente de acuerdo</i></u>		
Componentes	1	2	3	4	5	6	7
Personal. ¿Los choferes de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná utilizan el debido uniforme?							
¿Los choferes de la compañía de transporte lucen una apariencia personal pulcra?							
¿La empresa de transporte utilizada cuenta con un local apropiado y atractivo?							
¿Qué impresión le dejó el aseo y la higiene de los camiones de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná?							
¿Los materiales informativos que le entrega el personal de la Compañías, son visualmente atractivos?							

¿Qué criterio tiene del estado general de los camiones de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná?							
Infraestructura.							
¿El cajón de los camiones de la compañía cuenta con las respectivas carpas de protección?							
¿Los vehículos de la compañía están en buen estado?							
¿Los vehículos de la compañía de transporte están debidamente pintados con los colores respectivos?							
¿Los vehículos cuentan con los respectivos retrovisores, luces y señalética?							
¿El extintor se encuentra en un lugar visible y accesible en caso de suscitarse un incendio?							
¿Al cerrar los camiones de la compañía son debidamente asegurados?							
Objetos.							
¿La factura es emitida una vez que la carga ha sido subida a los camiones?							
¿Recibe algún tipo de recibo que registre la cantidad de carga que es transportada?							
¿Ha recibido algún tipo de publicidad impresa que ofrezca los servicios de transporte de la compañía?							

<u>2. Responsabilidad.</u>	<u>Fuertemente en desacuerdo</u>				<u>Fuertemente de acuerdo</u>			
Componentes								
¿El personal de la Compañía siempre se muestra dispuesto a ayudar al usuario?								
¿El personal de las Compañías de Transporte de Carga Pesada del cantón La Maná es responsable en el cumplimiento de los límites de peso establecidos?								
¿El servicio de transporte prestado por la compañía se realiza en tiempos pactados?								
¿La carga llega en buen estado a su destino?								
¿La compañía de transporte cumple con los precios estipulados a la hora de cobrar por sus servicios?								
¿El vehículo dispone de los insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades (combustible, lubricantes)?								
¿La carga es ubicada de forma adecuada en los camiones de la compañía?								
¿Los choferes de la compañía respetan los niveles de velocidad establecidos para cada zona?								
¿Los choferes tienen un vasto conocimiento de los								

lugares a los cuales tienen que transportar la carga?							
¿Acuden con puntualidad los choferes a prestar sus servicios de transporte?							
¿Los choferes y empleados de la compañía de transporte utilizada realizaron bien su trabajo?							
¿Para contratar los servicios de transporte se pone en contacto con la oficina de las compañías?							
¿Sus llamadas telefónicas para solicitar servicio han sido siempre atendidas?							
¿Ha tenido que marcar repetidas veces para ser atendido?							
¿Ha surgido inconvenientes en el lugar de destino porque la carga no cumple con las especificaciones?							
¿La carga transportada por los camiones de las compañías ha llegado puntualmente a su destino?							
¿Cuándo un usuario tiene un problema la Compañía muestra interés por resolverlo?							

<u>3. Capacidad de respuesta</u>	<u>Fuertemente en desacuerdo</u>				<u>Fuertemente de acuerdo</u>			
Componentes								
¿Cómo calificaría el tiempo de espera para que el camión llegue a prestar sus servicios de transporte?								
¿Los empleados de la compañía de transporte de carga utilizada le ofrecieron un servicio rápido en cuanto a la facturación?								
¿Las compañías le envían las facturas a través de medios electrónicos o las emiten de forma física?								
¿Considera que el tiempo de duración del servicio es idóneo?								
¿Alguna vez ha sido realizado en tiempos menores a los pactados?								

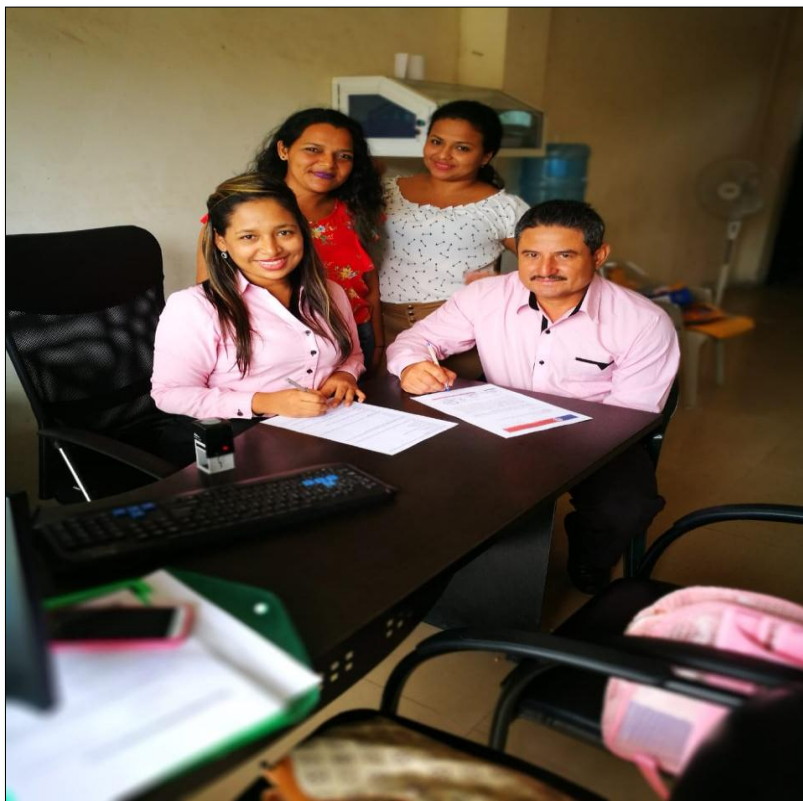
<u>4. Empatía.</u>	<u>Fuertemente en desacuerdo</u>				<u>Fuertemente de acuerdo</u>		
Componentes							
¿Los empleados de la compañía de transporte utilizada fueron siempre amables?							
¿La empresa de transporte utilizada estuvo disponible en horarios convenientes?							
¿Los empleados de la empresa de transporte utilizada demostraron seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?							
¿Los choferes le ofrecen la información correspondiente a servicios y tarifas de transporte?							
¿El personal administrativo brinda información satisfactoria sobre los servicios de transporte?							
¿El personal administrativo mantiene una base de datos de los clientes, para la facturación?							
¿El personal administrativo de las compañías de Transporte de Carga Pesada tiene registrado el perfil de requerimiento de los clientes asiduos?							

Escala de puntuación de las respuestas del cuestionario del modelo SERVQUAL

La escala de puntuación del modelo SERVQUAL se maneja en dos grupos claramente diferenciados **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que va desde el 1 hasta el 4 y **TOTALMENTE DE ACUERDO** que permite seleccionar entre 5,6 y 7 que corresponde a la máxima puntuación positiva, mientras que en el otro extremo 1 es la máxima puntuación negativa.

Totalmente en desacuerdo		Totalmente de acuerdo	
1		5	
2		6	
3		7	
4			

Anexo 6. Desarrollo de encuestas



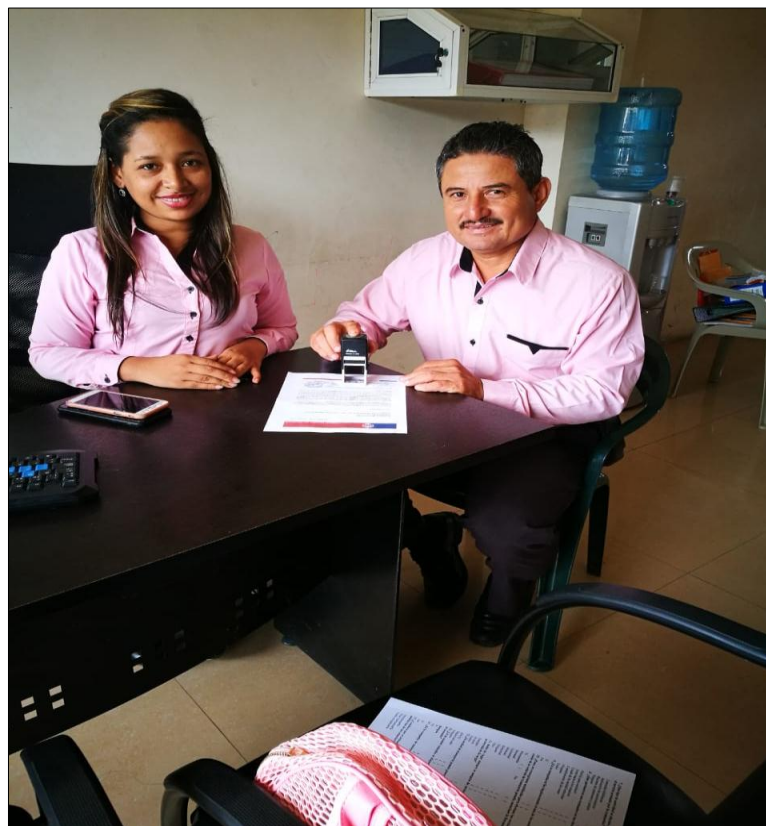
Fuente: Instalaciones Cía Transporte de Carga Pesada Lamanense S. A



Fuente: Instalaciones Cía Transporte de Carga Pesada Lamanense S. A



Fuente: Instalaciones Cía Transporte de Carga Pesada Lamanense S. A



Fuente: Instalaciones Cía Transporte de Carga Pesada Lamanense S.

Anexo 7. Tabla de distribución del software SPSS Statistics versión 23.0

		compañías de transporte de carga pesada utilizan el debido uniforme?	conocimiento de los lugares a los cuales tiene que transportar la carga?	¿Considera que el tiempo de duración del servicio es idóneo?	de la compañía de transporte utilizada fueron siempre amables?	documentación para el funcionamiento de su vehículo de transporte pesado?	implementado o el usos de los uniformes para los choferes de los camiones?	para asegurar el buen estado de su vehículo de transporte pesado?	dispone de un botiquín de primeros auxilios y su respectivo extintor de incendios?	compañía de transporte de carga pesada posee algún modelo de servicio al cliente?
¿Los choferes de las compañías de transporte de carga pesada utilizan el debido uniforme?	Correlación de Pearson	1	,945**	,955**	,957**	,096	,812**	,816**	,218**	,474**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,197	,000	,000	,003	,000
	N	377	377	377	377	181	181	181	181	181
¿Los choferes tiene un vasto conocimiento de los lugares a los cuales tiene que transportar la carga?	Correlación de Pearson	,945**	1	,961**	,938**	,084	,814**	,804**	,190*	,604**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,261	,000	,000	,010	,000
	N	377	377	377	377	181	181	181	181	181
¿Considera que el tiempo de duración del servicio es idóneo?	Correlación de Pearson	,955**	,961**	1	,954**	,070	,683**	,674**	,159*	,531**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,346	,000	,000	,032	,000
	N	377	377	377	377	181	181	181	181	181
¿Los empleados de la compañía de transporte utilizada fueron siempre amables?	Correlación de Pearson	,957**	,938**	,954**	1	,122	,652**	,654**	,276**	,543**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,102	,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	181	181	181	181	181
¿Se mantiene al día y en regla con la documentación para el funcionamiento de su vehículo de transporte pesado?	Correlación de Pearson	,096	,084	,070	,122	1	,103	,105	,442**	,027
	Sig. (bilateral)	,197	,261	,346	,102		,167	,161	,000	,718
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
¿En la compañía se ha implementado el usos de los uniformes para los choferes de los camiones?	Correlación de Pearson	,812**	,814**	,683**	,652**	,103	1	,988**	,234**	,262**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,167		,000	,002	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
¿Posee un cronograma establecido para efectuar las revisiones mecánicas para asegurar el buen estado de su vehículo de transporte pesado?	Correlación de Pearson	,816**	,804**	,674**	,654**	,105	,988**	1	,236**	,258**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,161	,000		,001	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
¿En su unidad vehicular se dispone de un botiquín de primeros	Correlación de Pearson	,218**	,190*	,159*	,276**	,442**	,234**	,236**	1	,061
	Sig. (bilateral)	,003	,010	,032	,000	,000	,002	,001		,414


Elaborado por: Las Autoras

Identificación de las variables de calidad del servicio y la satisfacción del cliente mediante el software SPSS Statistics versión 2

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Tangibles	Numérico	8	0	¿Los choferes ...	{1, Fuertem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Responsabil...	Numérico	8	0	¿Los choferes t...	{1, Fuertem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Capacidad_...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Fuertem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Empatia	Numérico	8	0	¿Los empleado...	{1, Fuertem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Reglamenta...	Numérico	8	0	¿Se mantiene ...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Implementa...	Numérico	8	0	¿En la compañí...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Revision	Numérico	8	0	¿Posee un cro...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	botiquin	Numérico	8	0	¿En su unidad ...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Modelo	Numérico	8	0	¿En la compañí...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Variable_ind...	Numérico	8	0	variable indepe...	{1, Fuertem...	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Variable_de...	Numérico	8	0	variable depend...	{1, Si}...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 8. Extracto Reglamento



Superintendencia de Compañías del Ecuador
Formulario General de la Compañía

Nombre: COMPAÑIA DE TRANSPORTES LA MAJIA S.A.

Expediente: 133100 Fecha Constitución: 15/04/2005 Nacionalidad: ECUADOR

RUC: Plazo Social: 15/04/2005 Tipo Cla.: ANONIMAS

Oficina: QUITO Situación Legal: ACTIVA

DIRECCIÓN LEGAL:
 Provincia: COTACACHI Cantón: LA MAJIA Ciudad: LA MAJIA

DIRECCIÓN POSTAL:
 Provincia: COTACACHI Cantón: LA MAJIA Ciudad: LA MAJIA

Calle: CONZALO ALBARPACSI Número: 217

Intersección: SAN RAFAEL Piso:

Edificio: EDIFICIO VILLA Barrio: ABOON CALDERON

Teléfono: 05888270 Fax: 05888270

Departamento Postal: E-mail:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 CIIU Principal: 4411 CIIU Secundario:

Objeto Social: Operación de servicio de carga pesada, en el cantón La Majia, la Provincia de Cotacachi y a nivel nacional, prestación de servicios que se registró en base a las autorizaciones y permisos

CAPITAL A LA FECHA:
 Capital Suscrito(USD \$): 177000 Capital Autorizado(USD \$): Valor x acción(USD \$): 1.00

ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA:

Id.	Nombre	País	Cargo	Fec.Nom.	Per.	Fec.RM.	No.RM	Art.	R/A
00000001	CAROLINA NÚÑEZ NARDO	ECUADOR	PRESIDENTE	13/06/2004	2	16/04/2005	483	24	PL
00000002	JOSE MANUEL CALDERON	ECUADOR	GERENTE GEN.	13/06/2004	2	16/04/2005	484	24	PL

Fecha de Emisión: 05/05/2005 11:24:40

Loda Alba Hidaigo
Delegada del Secretario General

ADVERTENCIA: CUALQUIER ADERACION AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, AGREVIATURAS, BORRONES O TESTIGURAS, ETC. LO INVALIDAN.

Usuario: albah

REPÚBLICA DEL ECUADOR



SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
REGISTRO DE SOCIEDADES



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

No. 202994

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:
COMPAÑÍA DE TRANSPORTES LAMANENCE S.A.

NUMERO DE EXPEDIENTE: 153410 - 2005 RUC:

DIRECCIÓN: GONZALO ALBARRACIN Y SAN PABLO # 217

CIUDAD: LA MANA TELÉFONO: 2689860

CERTIFICO QUE LA COMPAÑÍA ARriba CITADA, HA CUMPLIDO CON LAS
DISPOSICIONES CONSTANTES EN LOS ARTÍCULOS 20 Y 449 DE LA LEY DE
COMPAÑÍAS VIGENTE.

**LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL
CONCLUYE EL: 15/04/2035**

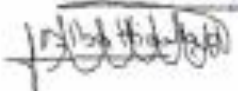
CERTIFICACIÓN VALIDA HASTA EL: **30/04/2006**

CAPITAL SOCIAL: USD \$ 1.720,00

COPIA
NOTARIAL
DOY FE, que esta copia corresponde
a los documentos que se presentaron
La Mana

Dr. Fernando Rodríguez Pizaral
NOTARIO PÚBLICO

POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.


Lcda. Alba Hidalgo
Delegada del Secretario General

FECHA DE EMISIÓN: 05/05/2005 11:26:30

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO,
COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES
O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

albah