



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA
COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Oscar Ariel Guale Méndez

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025”, elaborado por el Sr. Oscar Ariel Guale Méndez, egresado de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Divar Castro Loor, MSc
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Oscar Ariel Guale Méndez** con cédula de identidad número **2450542531** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

.....

Oscar Ariel Guale Méndez

C.C. No: 2450542531

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de titulación principalmente a Dios, por guiar mis pasos, por brindarme la fortaleza en todo momento. Gracias por darme sabiduría y la paciencia necesaria para superar cada obstáculo.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes han puesto su mayor esfuerzo y apoyo constante en mí. Este logro es el reflejo de todo su sacrificio y dedicación.

Guale Méndez Oscar Ariel

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada momento de este proceso. También a mis padres, por darme motivación para seguir adelante, cada palabra de aliento ha sido clave para alcanzar este objetivo.

Mi gratitud también se dirige a la compañía de transporte pesada Transponfe S.A. por brindarme la oportunidad de desarrollar mi trabajo de titulación en su prestigiosa organización, por la apertura, la confianza, y la colaboración recibida por parte del personal durante el desarrollo de mi investigación.

Finalmente agradezco a los docentes tutores por ser guía académica y profesional. En especial a mi tutor de proyecto, el Ing. Divar Sebastián Castro Loo MSc, a la especialista Ing. Linda Amarilis Nuñez Guale MSc, y al profesor guía de la materia UIC, Ing. Renzo Enrique Gutiérrez Contreras, MBA., por su orientación, paciencia y valiosos consejos que contribuyeron al cumplimiento de este gran logro significativo.

Guale Méndez, Oscar Ariel

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Divar Castro Loor, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Linda Nuñez Guale, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice de contenidos

| | |
|---|----|
| Resumen..... | 11 |
| Abstract..... | 12 |
| Introducción | 13 |
| Capítulo I | 21 |
| Marco referencial | 21 |
| Revisión de la literatura | 21 |
| Desarrollo de teorías y conceptos | 24 |
| Calidad del servicio..... | 24 |
| Fiabilidad | 25 |
| Tiempos de entrega | 25 |
| Compromiso..... | 25 |
| Productividad | 25 |
| Capacidad de respuesta | 26 |
| Comunicación | 26 |
| Agilidad..... | 26 |
| Nivel de satisfacción | 26 |
| Tangibles..... | 27 |
| Condición del transporte | 27 |
| Imagen del personal | 27 |
| Tecnología..... | 28 |
| Seguridad | 28 |
| Confianza | 28 |
| Nivel de incidentes..... | 28 |
| Medidas de seguridad | 29 |
| Empatía | 29 |
| Atención al cliente | 29 |

| | |
|---|----|
| Expectativa..... | 29 |
| Experiencia..... | 30 |
| Fundamento legal..... | 30 |
| Capitulo II | 35 |
| Metodología | 35 |
| Diseño de investigación | 35 |
| Métodos de la investigación..... | 35 |
| Población y muestra | 36 |
| Muestra | 36 |
| Recolección y procesamiento de los datos..... | 37 |
| Técnicas de investigación | 38 |
| Instrumentos:..... | 38 |
| Capitulo III..... | 40 |
| Resultados y Discusión | 40 |
| Análisis de los resultados de las entrevistas..... | 40 |
| Análisis de datos de las encuestas a los clientes de Transponfe S.A. | 46 |
| Discusión..... | 61 |
| Propuesta..... | 63 |
| Conclusiones | 69 |
| Recomendaciones..... | 70 |
| Referencias..... | 71 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Tamaño total de la muestra | 37 |
| Tabla 2 Edad de los encuestados..... | 46 |
| Tabla 3 Sexo de los encuestados..... | 47 |
| Tabla 4 ¿Con qué frecuencia la empresa cumple con los tiempos de espera establecidos? .. | 48 |
| Tabla 5 ¿La empresa mantiene una comunicación clara y constante durante el proceso de transporte?..... | 49 |
| Tabla 6 ¿Qué tan frecuente ocurren incidentes con la carga durante el transporte?..... | 50 |
| Tabla 7 ¿Considera que el servicio de transporte responde con rapidez ante cualquier solicitud o emergencia?..... | 51 |
| Tabla 8 ¿El personal de la empresa proyecta una imagen profesional y ordenada? | 52 |
| Tabla 9 ¿Considera que la empresa utiliza herramientas tecnológicas y aplica medidas de seguridad adecuadas para garantizar el seguimiento y protección de la carga? | 53 |
| Tabla 10 ¿El personal brinda una atención amable y personalizada? | 54 |
| Tabla 11 ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las unidades de transporte?..... | 55 |
| Tabla 12 ¿Cómo considera su experiencia con los servicios de Transponfe S.A.? | 56 |
| Tabla 13 ¿Qué tan comprometido percibe al personal a la hora de prestar el servicio contratado?..... | 57 |
| Tabla 14 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido?..... | 58 |
| Tabla 15 ¿Qué tan confiable percibe que es la empresa en el cumplimiento de los servicios contratados? | 59 |
| Tabla 16 ¿Qué nivel de expectativas tenía antes de contratar el servicio en Transponfe S.A.? | 60 |
| Tabla 17 Matriz FODA | 64 |
| Tabla 18 Matriz CAME | 65 |
| Tabla 19 Presupuesto de capacitaciones | 66 |
| Tabla 20 Sílabo de los cursos..... | 67 |
| Tabla 21 Cronograma de actividades..... | 68 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Edad..... | 46 |
| Figura 2 Sexo | 47 |
| Figura 3 Tiempos de entrega..... | 48 |
| Figura 4 Comunicación..... | 49 |
| Figura 5 Nivel de incidentes | 50 |
| Figura 6 Agilidad | 51 |
| Figura 7 Imagen del personal..... | 52 |
| Figura 8 Tecnología y medidas de seguridad | 53 |
| Figura 9 Atención al cliente..... | 54 |
| Figura 10 Condición del transporte | 55 |
| Figura 11 Experiencia..... | 56 |
| Figura 12 Compromiso | 57 |
| Figura 13 Nivel de satisfacción..... | 58 |
| Figura 14 Confianza..... | 59 |
| Figura 15 Expectativas..... | 60 |

Índice de apéndices

| | |
|---|----|
| Apéndice 1 Matriz de consistencia..... | 76 |
| Apéndice 2 Cronograma de actividades..... | 77 |
| Apéndice 3 Solicitud carta aval..... | 79 |
| Apéndice 4 Carta aval | 81 |
| Apéndice 5 Guía de entrevista..... | 82 |
| Apéndice 6 Cuestionario de encuesta..... | 85 |
| Apéndice 7 Validación de instrumento. Guía de entrevista | 88 |
| Apéndice 8 Validación de instrumento. Cuestionario de encuesta | 89 |
| Apéndice 9 Ficha de validación | 90 |



**Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A.
Cantón Salinas, 2025.**

Autor:

Oscar Ariel Guale Méndez

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc

Resumen

La calidad del servicio es parte fundamental de toda empresa, sobre todo para las organizaciones del sector transporte pesado, donde se exige un excelente servicio, satisfacción y experiencia del cliente, lo cual tiene un impacto significativo en el prestigio para las organizaciones, el problema se relaciona con la presencia de ciertas debilidades en el seguimiento de la calidad. El objetivo general del estudio fue analizar en qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, utilizando como metodología la aplicación del modelo SERVQUAL, encuestas a los usuarios y una entrevista dirigida al personal administrativo. Los resultados evidenciaron que los clientes perciben un nivel de satisfacción mayormente positivo, destacando la fiabilidad, seguridad y el adecuado estado de la flota, sin embargo también se identificaron áreas que requieren mejoras, especialmente la comunicación, atención al cliente y ausencia de mecanismos de evaluación de satisfacción. En conclusión, la calidad del servicio sí influye de gran manera en el sector transporte, sobre todo en la experiencia del usuario y en la imagen de la compañía, aunque Transponfe S.A. posee fortalezas operativas, necesita implementar plan de capacitación y procesos de medición continua para elevar su nivel de servicio y asegurar estándares homogéneos para todos los clientes.

Palabras clave: calidad del servicio, transporte pesado, SERVQUAL.



Quality of heavy freight transport service at Transponfe S.A. Salinas Canton, 2025.

Author:

Oscar Ariel Guale Méndez

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc

Abstract

Service quality is a fundamental part of any business, especially for organizations in the heavy transport sector, where excellent service, customer satisfaction, and experience are required, which has a significant impact on the prestige of organizations. The problem is related to the presence of certain weaknesses in quality monitoring. The overall objective of the study was to analyze the extent to which service quality influences heavy freight transport at Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025. The research was conducted using a mixed approach, applying the SERVQUAL model, user surveys, and interviews with administrative staff. The results showed that customers perceive a mostly positive level of areas for improvement were also identified, especially communication, customer service, and the absence of satisfaction evaluation mechanisms. In conclusion, service quality has a significant impact on the transportation sector, especially on the user experience and the company's image. Although Transponfe S.A. has operational strengths, it needs to implement a training plan and continuous measurement processes to raise its service level and ensure consistent standards for all customers.

Keywords: service quality, heavy transport, SERVQUAL.

Introducción

Desde hace siglos, la calidad en los servicios se ha establecido como un elemento fundamental dentro del mundo empresarial, especialmente para las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. Así lo menciona Orrala (2023), la calidad se remonta a las civilizaciones más antiguas, donde se realizaban controles sobre los alimentos y obras de construcción, lo que evidencia que la calidad ha sido un componente esencial desde sus orígenes.

En la actualidad, una adecuada gestión de la calidad no solo genera altos estándares de percepción hacia los usuarios, sino que también beneficia de forma directa a las organizaciones, convirtiéndose así en un factor clave para su éxito. A nivel mundial, la calidad del servicio en el transporte de carga pesada constituye un pilar fundamental para las actividades económicas. Esta actividad no solo ofrece el transporte de bienes de gran peso entre regiones, países o continentes, también sostiene el comercio internacional al facilitar la logística de sectores industriales, agrícolas, acuícolas, energéticos y de construcción.

Por ello, las empresas de transporte deben aplicar procesos de mejora continua que garanticen eficiencia, seguridad y responsabilidad en sus operaciones. Del mismo modo, Santos (2023) menciona que ofrecer un servicio de calidad implica cumplir con condiciones de seguridad, confort y puntualidad. Además, destaca la importancia de proporcionar un trato amable y respetuoso, aspectos fundamentales para lograr una buena cultura organizacional ligada con la calidad.

Sin embargo, alcanzar altos estándares es una tarea compleja. La calidad del servicio de transporte de carga pesada se basa en coordinar diversos elementos, tales como infraestructura, sistemas de monitoreo, personal capacitado, seguridad de la carga, tiempos de espera, costos operativos y atención al cliente. Todas estas cualidades deben funcionar de manera conjunta para responder a las exigencias del mercado, Surya & Yunus (2020) sostienen que, mejorar la calidad del servicio y de las operaciones logísticas contribuye significativamente para lograr la satisfacción del cliente, esto conduce a una mayor retención y atracción de nuevos usuarios, especialmente en un sector altamente competitivo.

La calidad del servicio en el transporte de carga pesada es un tema que requiere mayor investigación y un análisis más profundo. Su estudio es ideal para desarrollar mejores estrategias y obtener información que ayude a las organizaciones a gestionar mejor sus operaciones, aplicar tácticas efectivas o incluso adaptar modelos de calidad acorde con sus actividades. Como bien sabemos, la calidad no solo es un factor operativo, sino también un elemento estratégico que influye de forma directa en la competitividad empresarial, la eficiencia de los procesos logísticos y en la satisfacción de los clientes. Rodríguez et al. (2023) señalan que toda iniciativa orientada a mejorar la calidad del servicio genera un efecto distintivo en la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios.

En Ecuador, el transporte de carga pesada representa uno de los ejes principales en el desarrollo económico. Así lo afirma La Cámara de Transporte Pesado de Guayaquil, CATRAPEG (2023) menciona que el sector de transporte de carga pesada representa un aporte del 5,9% al Producto Interno Bruto (PIB) del país, un equivalente a 5.274 millones de dólares, lo que demuestra su papel fundamental en la economía nacional.

Asimismo, Chevrolet (2024) con base en datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), reporta que hasta el mes de febrero de 2024 el sector de logística y transporte se ha posicionado como el cuarto con mayor crecimiento en el país. Debido que en el país se transportan productos como banano, cacao, camarón, pesca y materiales de construcción hacia puertos, centros de distribución y zonas fronterizas es evidente que gran parte de la cadena de suministros depende del transporte pesado.

De la misma manera, Álvarez (2022) menciona que en Ecuador el transporte de carga pesada es determinante para el crecimiento económico, ya que su eficiencia garantiza que los productos lleguen a su destino final. Las empresas dedicadas a esta actividad son responsables de movilizar mercancías de todo tipo, desde bienes de primera necesidad hasta artículos industriales, contribuyendo al abastecimiento interno y al comercio exterior. Ante la gran demanda en el traslado de mercancías, las compañías de transporte no solo buscan generar confianza y satisfacción en los clientes, sino también mantenerse competitivas dentro del mercado.

Respecto a la provincia de Santa Elena, el transporte de carga pesada es una actividad económica que ha adquirido mayor relevancia en los últimos años. Esta labor contribuye en gran medida a la economía local, ya que mayormente la base del transporte pesado en la provincia se centra en el traslado de materiales de construcción, bienes acuícolas como pesca y las larvas de camarón, además de transportar agua en camiones tanqueros para abastecer distintas industrias. Cabe recalcar que muchas compañías que se dedican a suplir estas operaciones continúan trabajando bajo esquemas tradicionales, sin priorizar prácticas orientadas a mejorar la experiencia del usuario.

La falta de innovación en los estándares de calidad genera desinterés y disminuye la confianza del cliente, en consecuencia afecta la fidelidad por parte de quienes contratan estos servicios. En este sentido, Hernández (2021) resalta que la calidad del servicio tiene un efecto directo en la lealtad de los clientes y en la rentabilidad empresarial, puesto que los usuarios suelen preferir aquellas opciones que cumplen y satisfacen sus expectativas. Dicho de otro modo, los clientes no solo buscan que la carga llegue a su destino, sino que esperan un servicio seguro, puntual y que se adapte a sus necesidades específicas.

Por ello, las empresas del sector deben contar con flotas eficientes y personal calificado, se precisa que tengan la capacidad de responder ante imprevistos, optimizar tiempos de espera y brindar una atención integral que genere confianza durante todo el proceso logístico. De la misma manera lo expresa, Botines & Olmedo (2024) afirman que la satisfacción depende de cómo el cliente percibe la atención brindada, el nivel de confianza, las condiciones del servicio y la rapidez de respuesta, ya que son elementos donde la calidad incide directamente en la relación con el usuario.

Por otra parte, Transponfe S.A., empresa de transporte pesado ubicada en el cantón Salinas, presta sus servicios a diferentes empresas, transportando mayormente cargas como agua en tanqueros y productos acuícolas como larvas de camarón, pesca y nauplios. Sin embargo, la compañía Transponfe S.A. presenta ciertas adversidades con la calidad del servicio, lo que eventualmente se ven reflejados en la satisfacción de sus clientes, limitando tanto la lealtad como el alcance de nuevos usuarios. Por tal motivo, resulta necesario aplicar medidas correctivas, entre ellas la implementación de herramientas de evaluación que permitan medir objetivamente la calidad del servicio y detectar las brechas existentes entre las expectativas del cliente y la percepción real.

El modelo Servqual se presenta como una herramienta estratégica, ya que permite analizar el servicio a partir de cinco dimensiones clave, como lo son: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Su aplicación en la compañía Transponfe S.A., busca obtener información relevante para diseñar estrategias de mejora continua y adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes. Con base en lo expuesto anteriormente, la investigación dirigida a la compañía de transporte pesado Transponfe S.A., se orienta a analizar qué estrategias de calidad como el modelo Servqual permiten optimizar el servicio que brinda la organización su único fin es fortalecer la imagen de la compañía y garantizar la satisfacción de los usuarios que requieren el traslado eficiente y seguro de sus mercancías.

El presente estudio de investigación expone el **planteamiento del problema**. En el ámbito mundial, el crecimiento de cualquier organización depende fundamentalmente de dos factores, la excelencia de sus prestaciones y el cumplimiento de las expectativas hacia los clientes. Tal como sostienen, Vargas & Aldana (2014) mantener un elevado estándar en la atención al cliente es esencial para que una organización destaque de otras y alcance niveles elevados de calidad.

Es notable decir que a día de hoy existen muchas organizaciones que no atienden de manera adecuada las necesidades de sus usuarios. Con frecuencia se enfocan en gestionar aspectos administrativos, financieros o funcionales y descuidan la experiencia del cliente, sin asimilar que los clientes necesitan más que un servicio prestado. En el estudio de Mera et al. (2022) se menciona que sin importar si la empresa pertenece al sector público, privado o mixto, afrontar la calidad en un mercado altamente competitivo es un factor clave, sobre todo para las empresas de servicios. La calidad es el eje que permite diferenciarse y mejorar la eficiencia operativa garantizando la sostenibilidad de la organización y permanencia en el tiempo.

En Ecuador, las empresas dedicadas al transporte pesado enfrentan múltiples desafíos: el incremento en los precios de combustibles, los altos costos operativos, extensos tiempos de espera en cuanto cobros y pagos, los robos a camiones que existen en las vías y a su vez, un incremento en las tarifas de transporte. Estas son condiciones que provocan deficiencias en la productividad del sector y deterioran la calidad del servicio ofrecido.

En la provincia de Santa Elena, el transporte pesado enfrenta serios retos en cuanto a calidad del servicio. La creciente competencia entre compañías ha generado presión por ofrecer servicios más eficientes. Esto ha dado lugar al surgimiento de nuevas empresas que ofrecen diversas modalidades de transporte y que, para ganar demanda, reducen de manera considerable sus tarifas. Esta práctica afecta directamente a compañías con trayectoria en el sector, ya que distorsionan los precios del mercado y dificultan mantener la rentabilidad.

Transponfe S.A., que desde varios años cuenta con una fuerte participación en el mercado, se ha visto afectada por estas anomalías. Se ha evidenciado una disminución en la satisfacción de los clientes que utilizan el servicio de transporte de carga pesada. Por otro lado se detectaron problemas como la falta de comunicación con los clientes durante el transporte, un trato indiferente y la forma en que perciben la imagen del personal. Estas particularidades provocan que la experiencia del cliente se vea afectada significativamente y por consiguiente, su nivel de demanda en el transporte se reduzca. Esto perjudica la cartera de clientes y al no fidelizar a los actuales usuarios y captar nuevos, pone en riesgo su competitividad dentro del mercado.

Ante esta problemática, se le suma la limitada implementación de tecnología, que actualmente es un aspecto determinante para optimizar los procesos y responder de manera más eficiente a las exigencias de los usuarios. Por ello resulta importante adaptar estrategias dirigidas a fortalecer la calidad del servicio, como la capacitación del personal, mejora en la comunicación asertiva y la adaptación de sistemas que ayuden al personal a brindar un trato distintivo al usuario, siendo así más confiable y competitivo.

Con base en la problemática identificada, se establece la **formulación del problema** mediante la siguiente interrogante: ¿En qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía de Transponfe S.A., cantón Salinas?

La sistematización del problema integra tres aspectos clave que repercuten en la calidad del servicio que ofrece la compañía, entre ellos:

- ¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A., cantón Salinas?
- ¿Cuáles son los factores que limitan la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A., cantón Salinas?

- ¿Qué estrategias deben proponerse para mejorar la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A., cantón Salinas?

Este trabajo de investigación presenta como **objetivo general** analizar en qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transponfe S.A., cantón Salinas, 2025.

Luego de definir el objetivo general, se formulan los **objetivos específicos** que facilitarán un análisis detallado de la investigación.

- Determinar la situación actual de la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.
- Identificar los posibles factores que limiten la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.
- Proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo Servqual a la CIA Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.

La **justificación teórica** de este estudio de investigación busca ampliar y aportar nuevos enfoques en cuanto a la correcta gestión de los servicios prestados en el transporte pesado, centrándose en las principales problemáticas ya mencionadas que afectan la calidad de los servicios en la compañía de transporte.

La calidad del servicio es un factor estratégico que impacta directamente en la competitividad de las empresas, realizar estudios de este tema es un aporte significativo tanto para el ámbito académico como para el sector empresarial. Porter (1985) en su teoría de la ventaja competitiva, sostiene que las empresas que logran sobresalir en la calidad de sus servicios mediante estrategias dirigidas al liderazgo en costos, diferenciación y enfoque son capaces de posicionarse mejor en el mercado.

Por otro lado, la satisfacción del cliente es parte fundamental en toda empresa de servicios y está directamente ligada con la calidad, por lo que llevar este aspecto a su mejor versión es fundamental para el desarrollo de cualquier organización. Parasuraman et al. (1988), menciona que la percepción del usuario es determinante para las organizaciones y se puede evaluar mediante el uso del modelo SERVQUAL, que presenta cinco dimensiones las cuales son: tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Dado que la aplicación de modelos de medición de calidad como SERVQUAL en el transporte pesado ha sido limitada en Ecuador, esta investigación puede ofrecer una perspectiva académica que complemente estudios previos realizados y que aporten datos relevantes para dicho sector. De esta manera ampliar el conocimiento en estos aspectos ayudará a tener una mayor comprensión de las opiniones, entre lo que los clientes esperan del servicio y lo que realmente perciben, además de integrar modelos y herramientas de evaluación que no han sido suficientemente utilizadas. Asimismo se obtendrán nuevos conocimientos en cuanto a calidad de los servicios, información que incluso servirá de ayuda para otras investigaciones en el ámbito académico y en la comunidad científica.

Para llevar a cabo la **justificación práctica**, los resultados de esta investigación podrán aplicarse directamente a la realidad del sector del transporte pesado, con el fin de resolver problemáticas relacionadas con la comunicación, atención al cliente y la imagen del personal. De manera específica, los hallazgos de este estudio ayudarán a la compañía Transponfe S.A., a proponer y diseñar estrategias acorde a los resultados de aplicar el modelo SERVQUAL, el propósito es que se puedan fomentar buenas prácticas logísticas para elevar los estándares de calidad en la prestación de servicios. Además, se espera que la investigación aporte soluciones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la competitividad del sector en la provincia de Santa Elena y sobre todo de la Cia Transponfe S.A.

De este modo, se establece la **idea a defender** de la siguiente forma: la calidad del servicio de transporte de carga pesada depende de proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo SERVQUAL a la Cia Transponfe S.A.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: este apartado se centra en el marco referencial de la investigación, el cual proporciona la base teórica y conceptual necesaria para el desarrollo del estudio, en la revisión literaria se incluyen trabajos previos, tanto nacionales como internacionales relacionados a la temática de calidad de los servicios. Se analizan aspectos esenciales orientados al cliente externo que permiten abordar distintos enfoques teóricos y conceptuales planteados por varios autores, enriqueciendo el marco teórico. De la misma manera, se integran variables, dimensiones e indicadores definidos en la matriz de consistencia, junto con los fundamentos legales y normativas pertinentes, estableciendo una estructura sólida que facilite la comprensión del estudio.

El **Capítulo II** está orientado a la descripción detallada de la metodología de la presente investigación, el diseño del estudio y los métodos aplicados para la obtención de datos relevantes. Estos elementos son fundamentales para recopilar información que permita un análisis profundo del problema planteado, asimismo se define la población y muestra del estudio para comprender la percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido. Finalmente se dan a conocer las técnicas, instrumentos y procedimientos empleados en la recopilación de los datos, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados.

Capítulo III: En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios de encuesta y guía de entrevista que se aplicaron tanto a clientes como a directivos de la compañía, lo que permitió identificar los principales factores vinculados con la calidad del servicio. Posteriormente, se realiza un análisis e interpretación de los datos, complementado con una discusión que contrasta los hallazgos de estudios e investigaciones previas. A partir de dicho análisis se formula una propuesta de mejora orientada a optimizar la calidad del servicio en el transporte de carga pesada. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones basadas en la información recopilada durante todo el proceso investigativo.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión de la literatura

Para abordar la temática de este estudio, se realizó una revisión de trabajos de investigación en donde diversos autores aportan conocimientos relacionados con la calidad del servicio y el ámbito del transporte. Estos aportes constituyen un respaldo fundamental para el desarrollo de la presente investigación.

La tesis previa a la obtención de la maestría en gestión pública de Córdova (2023) titulada “Habilidades gerenciales y calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte de Lima”, realizada en la Universidad César Vallejo en Perú en el año 2023, tuvo como objetivo analizar el vínculo que existe entre las competencias gerenciales y la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte de Lima. Para ello se empleó un enfoque metodológico básico con un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. La población la conformó el personal de una entidad de transporte pública en Lima, aplicando un muestreo no probabilístico para la obtención de una muestra conformada por 81 participantes, a quienes se les aplicó encuesta como técnica de recolección de datos.

Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación significativa entre el nivel de habilidades gerenciales y la calidad del servicio con un coeficiente de Spearman de 0.839 lo cual indica una correlación positiva alta entre ambas variables, resaltando que los directivos deben fortalecer sus competencias administrativas, ya que estas influyen directamente en la calidad del servicio que ofrecen. En este sentido, la investigación concluye que los administradores del sector transportista deben priorizar el mejoramiento sus habilidades a la hora de gestionar procesos que garanticen la fiabilidad y optimizar el desempeño del personal.

Aldaco (2020) en su trabajo de investigación en la maestría de marketing y negocios realizada en el instituto Politécnico Nacional Tepepan en México, titulada “Implementación del Modelo SERVQUAL para la medición del mejoramiento del servicio al cliente de la naviera ONE de México”, el objetivo principal del estudio fue proponer la implementación del modelo SERVQUAL para optimizar la calidad del servicio y conseguir que los clientes perciban una mejor atención.

Se utilizó un enfoque de investigación descriptivo con diseño transversal, la recolección de los datos se llevó a cabo mediante encuestas aplicadas a una muestra de 59 participantes del área de servicios, lo que facilitó obtener información relevante para el análisis. Los resultados de las encuestas aplicadas evidencian que los usuarios tienen altas expectativas sobre la capacidad de respuesta y un sentido de urgencia para dar seguimiento en los traslados de las cargas.

Como conclusión, se menciona que la adopción del modelo SERVQUAL aporta en gran medida a la resolución de inconsistencias que presenta la organización y es necesario que la empresa considere atender las necesidades detectadas para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y aplicar estrategias que mejoren el compromiso, el control del personal, la minimización de los reclamos, brindar mayor seguridad y generar propuestas de valor para los clientes.

González (2021) en su trabajo de investigación para optar el grado de maestría en gobierno y asuntos públicos en la Universidad Autónoma de México con titulado, “La gestión de calidad en el servicio del sistema de transporte colectivo metro de la ciudad de México”, presenta como objetivo general analizar la gestión y evaluación de la calidad del servicio proporcionado por el sistema de transporte colectivo en función de indicadores para comprender su efectividad y áreas de mejora.

Esta investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo, se analizaron los datos a través de la descripción e interpretación del método de triangulación de la información. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista a los principales funcionarios, el director de ingeniería y desarrollo, el gerente de proyectos y al coordinador de aseguramiento de calidad, participantes importantes que aportaron datos valiosos sobre la organización.

Los resultados de la entrevista a los funcionarios revelaron que no existe un sistema de gestión de calidad en la institución, y que las normas internas no se aplican ni se utilizan para el seguimiento continuo. La investigación concluye que el sistema de transporte debe evolucionar hacia una gestión estratégica de calidad donde la recolección de datos, el uso de indicadores sólidos y la implementación tecnológica permita mejorar el servicio de manera sistemática. Con ello, se buscó solucionar las necesidades operativas del transporte y también las expectativas del usuario.

Vera (2024) en su trabajo de titulación previo a obtener el grado de Magíster en contabilidad y auditoría, desarrolló el tema “Control interno y su incidencia en la calidad del servicio de la compañía de transporte de carga pesada Mistertrans S.A. cantón Quevedo año 2022” realizada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador. Esta tesis presenta como objetivo analizar el sistema de control interno y su impacto en la calidad del servicio en la empresa de transporte de carga pesada Mistertrans S.A.

Este trabajo de investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, además se aplicaron los métodos inductivo y deductivo. Como técnica de investigación se utilizó entrevistas dirigidas al personal de la compañía para recabar información sobre el control interno, se utilizaron encuestas a los clientes para detallar datos referentes a la calidad del servicio que perciben.

Los resultados reflejan que el control interno tiene un impacto positivo en la gestión de operaciones y satisfacción del cliente el 60% de participantes encuestados reconoce que la resolución de conflictos y la atención al cliente se debe a la implementación del control interno, sin embargo, el 40% de los participantes revela que no ha experimentado buenos beneficios en la calidad.

Por ello se concluye que existe la necesidad de seguir perfeccionando las prácticas internas para lograr un mayor alcance, y que el control interno en Mistertrans S.A. debe implementar medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio de transporte de carga pesada reducir riesgos operativos y optimizar los procesos.

Curillo (2024) en su investigación titulada “Auditoría de gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada para la compañía Transroymansur de la ciudad de Cuenca”, trabajo realizado en la Universidad del Azuay en Ecuador, tuvo como objetivo optimizar la gestión de la calidad en los servicios de transporte de carga pesada que ofrece la empresa. Para lo cual se aplicó el método cualitativo con un enfoque analítico-sintético, también se empleó el método Risicar con el fin de detectar riesgos, analizar el impacto y plantear acciones de mitigación. Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y se consideró una población de 9 colaboradores de la compañía.

Los resultados evidenciaron una inadecuada manipulación en cuanto a las entregas de las cargas, una mala comunicación, pérdida de usuarios y demás complejidades en la organización, concluyendo que es importante proponer estrategias de mejora para el área administrativa, aplicar soluciones sólidas para mitigar riesgos y mejorar la calidad en general para aumentar la confianza de los clientes.

Maldonado & Asunción (2024) en su tesis para optar por el título de Magíster en economía y dirección de empresas, presentaron el tema titulado “Mejora en el servicio de transporte de carga pesada de B-CLICK S.A. en Ecuador a través de los costos operativos”, esta investigación se llevó a cabo en la Escuela Superior Politécnica del Litoral y tuvo como objetivo determinar la alternativa más eficiente para optimizar el servicio de transporte de carga pesada en B-CLICK S.A. Esta tesis adoptó un enfoque cualitativo, además de emplear como metodología el Caso de Negocio de Harvard para identificar alternativas, como herramienta de recopilación de información se utilizó la entrevista que fue aplicada al gerente general, jefe de finanzas y jefa de operaciones.

Los resultados de esta investigación determinaron que los altos costos operativos, la dependencia de proveedores de viajes poco fiables, la condición de los vehículos de transporte y el bajo margen de ganancia afectan la sostenibilidad de la empresa B-CLICK S.A., y por ende afecta la calidad del servicio brindado. Como conclusión, se propone invertir en la capacitación de los conductores, ya que su desempeño es vital para garantizar la optimización de recursos y mejora del servicio.

Desarrollo de teorías y conceptos

Calidad del servicio

Morocho & Rodríguez (2019) definen que la calidad del servicio está determinada por dos factores cruciales, las necesidades y las expectativas del cliente, la correcta ejecución de estos factores constituye un servicio de calidad.

Reyes & Veliz (2021) mencionan que la calidad se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, es decir, la atención brindada alcanza un nivel de calidad cuando el usuario recibe exactamente lo que espera de la organización.

En este punto podemos definir que la calidad del servicio es el arte de gestionar correctamente las exigencias, en cuanto a necesidades y expectativas de los clientes o del sector de mercado donde opera una organización.

Fiabilidad

Carrera et al. (2021), mencionan que la fiabilidad en el servicio, se entiende como la capacidad de las organizaciones para cumplir lo prometido con seriedad y exactitud, lo cual implica respetar los compromisos establecidos, según la entrega o prestación de bienes y servicios.

Podemos resaltar que la fiabilidad se trata de cumplir formalmente las necesidades de los usuarios, es decir, que las organizaciones deben adaptarse ante la problemática que se está por resolver.

Tiempos de entrega

Para Sani & Susanto (2024) la puntualidad se presenta como el factor determinante que impacta directamente en la percepción de los consumidores, ya que influye de manera decisiva en su nivel de satisfacción general.

La puntualidad puede definirse como un elemento crucial en cuanto a la calidad de un servicio, debido a que impacta de manera decisiva en la percepción del cliente, cumplir con los tiempos de entrega refleja responsabilidad, por lo tanto, incrementa la satisfacción y confianza del cliente hacia la empresa.

Compromiso

Ying-chen et al. (2024) menciona que el compromiso debe estar directamente involucrado al ámbito laboral de los empleados, ya que esto beneficia y fortalece la confianza de los clientes con la organización.

Podemos afirmar que el compromiso es la dedicación constante que tienen los empleados con los objetivos, valores y responsabilidades dentro de la organización, cuando los colaboradores demuestran dedicación, transmiten confianza, credibilidad y profesionalismo. Factores esenciales para fortalecer la relación entre el cliente y la organización.

Productividad

Para Quispe & Zamora (2025) la productividad es un indicador que expresa la relación entre los resultados obtenidos en una actividad, el tiempo invertido y los recursos utilizados para su ejecución.

La productividad se define como la habilidad de una empresa o persona para generar resultados eficientes a partir del uso adecuado del tiempo, recursos y el esfuerzo aplicado, lo que refleja competitividad y calidad en cualquier ámbito empresarial o laboral.

Capacidad de respuesta

Osejos & Merino (2020) definen que la capacidad de respuesta es la predisposición del personal para atender las necesidades de los clientes, asegurando un servicio oportuno y eficaz.

Por lo tanto, la capacidad de respuesta se refiere a la agilidad que tiene una empresa y la actitud proactiva del personal para atender de manera inmediata y efectiva las necesidades o solicitudes de los clientes.

Comunicación

Rather et al. (2019), mencionan que la comunicación se entiende como la parte fundamental para crear una interacción estrecha y constante entre la empresa y sus consumidores, lo que es esencial para lograr niveles más altos de satisfacción del cliente.

Por lo tanto la comunicación puede definirse como un proceso estratégico y continuo que permite establecer una conexión sólida entre la empresa y sus clientes, a través de un intercambio coherente y significativo para fortalecer la relación y elevar los niveles de satisfacción y fidelización.

Agilidad

Para Flores et al. (2025), la agilidad es un elemento esencial para garantizar la competitividad y sostenibilidad de las empresas, lo que a su vez les permite adaptarse de manera oportuna y eficiente a los cambios del entorno, optimizando sus procesos internos y reforzando su estrategia empresarial.

Dicho de otro modo, la agilidad puede entenderse como la habilidad de una organización para adaptarse con rapidez y eficacia al entorno en que opera, ajustando sus procesos y estrategias con el fin de seguir siendo competitiva.

Nivel de satisfacción

La satisfacción o el nivel de satisfacción se constituyen como el grado en que los consumidores valoran el rendimiento que perciben al hacer uso de un servicio específico. Rodríguez & Yaguachi (2024).

Dicho de otra manera la satisfacción se entiende como la aprobación que experimentan los usuarios luego de probar un producto o servicio, y evaluando si sus expectativas se cumplieron o incluso fueron mejores.

Tangibles

Abril & Toctaguano (2023) se refieren a la tangibilidad como los elementos físicos observables por el cliente, como lo son las instalaciones u otros elementos que forman parte de la percepción general de la calidad.

La tangibilidad se entiende como el conjunto de elementos físicos y materiales que una organización pone a disposición del cliente, tales como las instalaciones, el equipamiento, presentación del personal y todo aspecto visible que influya en la percepción de la calidad.

Condición del transporte

Mederos et al. (2022), define a las condiciones de los vehículos como el nivel de conservación y funcionamiento técnico que presentan las unidades de una flota, lo cual influye directamente en la eficiencia operativa y en la rentabilidad de la empresa. Mantener un buen estado de los vehículos permite garantizar la continuidad del servicio, reducir los tiempos de inactividad y optimizar resultados económicos.

De esta manera la condición del transporte puede entenderse como el estado operativo, físico y técnico en que se encuentran las unidades de transporte utilizadas por una empresa que se dedique al transporte, un buen estado de flota garantiza que el servicio se preste de forma segura y confiable, lo que contribuye a la calidad del servicio y atención al cliente.

Imagen del personal

Alvídrez et al. (2022), define la imagen del personal, como el conjunto de cualidades, actitudes y comportamiento que proyecta un individuo dentro del entorno laboral, influyendo directamente en la percepción de confianza, credibilidad y profesionalismo que los demás tienen sobre él.

Por lo tanto, se definir que la imagen del personal representa la manera en que un trabajador refleja los valores, la ética y la profesionalidad, más allá de una apariencia, esta imagen debe transmitir confianza, influyendo directamente, en la percepción del cliente.

Tecnología

Mahr & Huh (2022) mencionan que la tecnología en el servicio es indispensable para que los clientes desempeñen roles más activos, para así facilitar la creación de valor al ampliar las posibilidades de interacción.

La tecnología en el servicio se define como una herramienta esencial que impulsa la participación de los clientes en los procesos de atención, permitiendo una comunicación más fluida, ágil y personalizada.

Seguridad

Duque (2005) afirma que la seguridad representa la confianza que el cliente deposita en una organización al creer que esta gestionará sus necesidades o problemas de forma correcta y responsable, sustentando valores como la integridad, confiabilidad y honestidad.

Se puede definir que la seguridad es la capacidad que tiene una organización para generar confianza y credibilidad en sus clientes, demostrando integridad y responsabilidad en cada proceso, lo que garantiza que los usuarios perciban transparencia y compromiso en la atención que reciben.

Confianza

Flores & Herrera (2025) mencionan que la confianza se entiende como la disposición que tienen las personas para aceptar cierta vulnerabilidad frente a las acciones de otros, confiados en que estarán alineadas con sus expectativas, asimismo se refiere al conjunto de percepciones compartidas por los empleados de una organización respecto a políticas, normas y prácticas de la empresa.

Dicho de otra manera, la confianza se define como la seguridad emocional y profesional que permite establecer relaciones basadas en la credibilidad, el respeto y la coherencia entre las acciones y valores compartidos. En el ámbito organizacional, constituye un pilar esencial para fortalecer la cooperación, el compromiso y la satisfacción tanto de empleados como de clientes.

Nivel de incidentes

El grado o nivel de incidencias puede definirse como la frecuencia con que ocurren interrupciones, errores o fallas dentro de un proceso operativo, Izquierdo (2021). Un bajo nivel de incidentes es indicativo de una empresa con procesos bien organizados, por lo tanto, este

factor se convierte en un indicador que permite evaluar la eficiencia y confiabilidad del servicio.

Medidas de seguridad

Mora & Montoya (2024) mencionan que las medidas de seguridad en el ámbito logístico se entienden como un conjunto de acciones integradas dentro de sistemas de gestión orientadas a la identificación, evaluación y control de los riesgos que pueden afectar el desempeño de la cadena de suministro.

De acuerdo a lo mencionado, podemos definir que las medidas de seguridad son estrategias preventivas y de control implementadas dentro de la logística para garantizar la integridad de los procesos.

Empatía

Yusuf et al. (2024), indica que la empatía supone que quienes ofrecen un servicio manifiesten un interés auténtico por sus clientes, lo que facilita ofrecer una atención personalizada a sus necesidades.

Por otro lado podemos destacar que la empatía en cuanto al ámbito de servicios, se define como la capacidad del personal para comprender y responder ante las emociones y necesidades de los clientes.

Atención al cliente

Para Pedreschi & Nieto (2023) la atención al cliente se entiende como el conjunto de acciones destinadas a ofrecer apoyo a los clientes en las diferentes etapas del proceso de compra, antes, durante y después, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria con la empresa.

Por lo tanto la atención al cliente se define como una estrategia orientada a construir relaciones entre la empresa y los clientes, más que un apoyo, refleja el valor del compromiso organizacional con el fin de satisfacer al cliente.

Expectativa

Berhe & Inder (2019) señalan que las expectativas representan una proyección de los resultados que una persona espera obtener, basadas en experiencias previas que pueden surgir de distintas fuentes de información sobre el servicio que recibirá, como la publicidad, o las recomendaciones de otros usuarios.

De esta manera, las expectativas pueden definirse como las percepciones o ideas previas que los clientes llevan en mente respecto a un servicio antes de recibirlo, estas expectativas actúan como un parámetro de evaluación que influye directamente en el nivel de satisfacción del cliente.

Experiencia

Montes De Oca (2024) menciona que la experiencia del cliente se concibe como un proceso estratégico orientado a dirigir y optimizar las percepciones que los consumidores desarrollan frente a un producto o una marca, además se menciona que los clientes no solo valoran el desempeño del servicio, sino que también buscan obtener una conexión emocional en cada momento que interactúan con la empresa.

Dicho de otro modo podemos definir que la experiencia es la impresión que los clientes tienen al recibir un producto o servicio con una marca o empresa específica, y mediante los procesos estratégicos de oferta los clientes tienden a establecer estándares y por ende se crea la experiencia basada en una conexión emocional.

Fundamento legal

Constitución de la República del Ecuador

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

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”

“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad defectuosa o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”

“Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.”

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial

“Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.”

“Art. 3A.- Prioridad de movilidad.- El Estado garantizará los medios necesarios para que las personas puedan elegir libremente el medio y la forma de trasladarse a fin de acceder a los bienes y servicios, con los límites establecidos por la autoridad competente. Para el establecimiento de la política pública en la materia y se considerará el nivel de vulnerabilidad de los usuarios, externalidades que genera cada modo de transporte y su contribución a la productividad.”

Se otorgará prioridad en la utilización del espacio vial y se valorará la distribución de recursos del presupuesto, en el siguiente orden:

1. Peatones, especialmente las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria;
2. Biciusuarios y usuarios de vehículos de tracción humana;
3. Servicio de transporte público de pasajeros;
4. Servicio de transporte comercial y de carga; y,

5. Transporte particular.

“Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.”

“Art. 47.- El transporte terrestre de personas, animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.”

“Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial”

“Art. 88.- objetivos de ley.- En materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, la presente Ley tiene por objetivos, entre otros, los siguientes:”

- a) Planificar, organizar y regular la circulación y la seguridad vial de los actores de la movilidad, peatones, biciusuarios, pasajeros conductores de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal, y la conducción de semovientes;
- b) Capacitar, formar y entrenar a los conductores profesionales y no profesionales;
- c) Establecer programas de capacitación y difusión para los actores de la movilidad, en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, para la creación de una cultura y conciencia vial responsable y solidaria;

- d) Establecer ciclos de capacitación continua para la actualización de conocimientos adaptación a los cambios en el tránsito vial, evaluación de las condiciones mentales, psicosenométricas y físicas de los conductores;
- e) Prevenir y reducir de forma sostenida y sistemática los siniestros de tránsito y sus consecuencias, mortalidad y morbilidad, así como aumentar los niveles de percepción del riesgo en los conductores y usuarios viales;
- f) Propender al sostenimiento económico de las actividades relacionadas con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial;
- g) Establecer los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización, de sus condiciones técnicas, y, de las actividades industriales que afecten de manera directa a la seguridad vial;
- h) Determinar los lineamientos que para su funcionamiento deben observar las entidades relacionadas con la formación y capacitación de los actores de la movilidad; y, de las operadoras del transporte terrestre;
- i) Impulsar la movilidad sostenible y reducir la contaminación ambiental;
- j) Establecer programas de aseguramiento a los ciudadanos, atención a víctimas, rescate de siniestrados y mejora en los servicios de auxilio;
- k) Fomentar del respeto a peatones y biciusuarios y el uso cotidiano de medios de transporte pertenecientes a la movilidad activa; y,
- l) Controlar las actividades de las personas e instituciones reguladas por la presente Ley.

El Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad Vial.

“Art. 45.- El Transporte Terrestre Comercial Mixto es el transporte de personas y/o bienes o mercancías en camionetas doble cabina, con capacidad máxima de (5) pasajeros incluido el conductor.”

“Art. 46.- El servicio de Transporte terrestre Comercial Mixto será prestado a nivel interprovincial será prestado exclusivamente por las Operadoras de Transporte Terrestre comercial Mixto debidamente autorizadas mediante un permiso de Operación de Transporte Terrestre Comercial Mixto, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.”

“Art. 51.- Para prestar el servicio de Transporte Terrestre Comercial Mixto los vehículos deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

1. Prestar las condiciones idóneas de seguridad, confort, confiabilidad, accesibilidad y comodidad para las personas que transportan;
2. Tener matrícula y revisión técnica vehicular vigente, según el cuadro de calendarización emitido por la ANT; Considerando las excepciones de revisión técnica vehicular contempladas en el Reglamento General de Aplicación a la OTTTSV;
3. Haber cumplido con el proceso de homologación para prestar el servicio de Transporte Comercial Mixto de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento General de Homologación Vehicular emitido por la Agencia Nacional de Tránsito;
4. Encontrarse dentro de la vida útil, según lo defina técnicamente la Agencia Nacional de Tránsito;
5. Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo, lo que será registrado en una ficha técnica o bitácora de mantenimiento del vehículo.
6. Mantener las características técnicas de acuerdo a las condiciones que fue autorizado en el permiso de operación.
7. Disponer de kit de seguridad de transporte seguro instalado y operativo.

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

El presente estudio de investigación adopta un enfoque mixto, combinando tanto elementos cuantitativos como cualitativos con el propósito de obtener una visión integral sobre la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. De acuerdo con la definición de Medina & Muñoz (2023) el enfoque mixto integra los métodos cualitativos y cuantitativos dentro de un mismo estudio, el propósito es ofrecer una comprensión más profunda y contextual del objeto de estudio, de este modo se fortalece la validez y profundidad de los resultados.

Bajo esta perspectiva, se aplicó una encuesta estructurada hacia los clientes de la compañía Transponfe S.A., con el objetivo de recopilar información sobre la percepción del servicio en el transporte de carga pesada, paralelamente, se realizó una entrevista dirigida a los directivos de la compañía, al gerente general y dos socios accionistas en función de obtener una visión técnica que permitiera constatar los resultados obtenidos de los clientes.

El alcance de la presente investigación es de tipo descriptivo, de este modo se analizaron y detallaron las características del servicio de transporte de carga pesada ofrecido por la empresa Transponfe S.A., considerando tanto la percepción de los clientes como la gestión interna de los procesos. A través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos fue posible identificar aspectos determinantes en la calidad del servicio, tales como la puntualidad, el nivel de seguridad, la eficiencia operativa y la atención al cliente.

Este tipo de alcance según, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) busca describir sistemáticamente las características y comportamientos de los fenómenos en su contexto natural (pág. 108), lo que permitió comprender las debilidades y fortalezas del servicio ofrecido, además de proponer estrategias orientadas a mejorar la satisfacción del cliente y competitividad de la empresa.

Métodos de la investigación

En la presente investigación se emplearon los métodos analítico y deductivo, los cuales permitieron abordar el estudio en un ámbito integral. Según, Albornoz et al. (2023), el método analítico se basa en el razonamiento lógico y en la capacidad del pensamiento humano para

comprender fenómenos a partir del estudio detallado de sus partes, logrando así una comprensión más profunda de cada elemento y entender el significado del todo (p.73). En este sentido, el método analítico se aplicó para analizar de manera minuciosa los factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado seccionando el tema de estudio en sus principales componentes; la capacidad de respuesta, la atención al cliente, la seguridad, la productividad y los elementos tangibles.

Por su parte, el método deductivo permitió partir de fundamentos teóricos generales sobre la gestión del transporte y la calidad del servicio, aplicándolos al contexto específico de la compañía de transporte pesado Transponfe S.A. Tal como señalan, (Neil & Cortez, 2017), el método deductivo se fundamenta de ideas o teorías generales para llegar a conclusiones específicas sobre una situación o fenómeno de estudio. La combinación de ambos métodos contribuyó a obtener una visión más precisa y sustentada del problema investigado, fortaleciendo el análisis y conclusiones del estudio.

Población y muestra

La población se define según Anderson (2023) como el grupo completo de individuos o elementos que comparten ciertas características similares y que pueden ser identificadas o estudiadas dentro de un contexto específico de lugar o tiempo. En este caso, la investigación utilizó una base de datos suministrada por la compañía Transponfe S.A. la cual contenía información sobre el número total de clientes que han utilizado el servicio de transporte de carga pesada durante los últimos 12 meses, se registró un total de 182 clientes y se añadió al gerente y dos accionistas con el fin de recabar información relevante desde un ámbito administrativo, a partir de estos datos se aplicó la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

Muestra

Condori (2020) define a la muestra como una fracción representativa del conjunto poblacional que comparte las mismas características generales de dicho grupo. En el presente estudio se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple con el cual se determinó una muestra de 124 individuos, a quienes se les realizó una encuesta para obtener datos sobre su experiencia en relación con la calidad del servicio con el transporte pesado, por otra parte, se entrevistó al gerente de la compañía y a dos accionistas para añadir información desde una perspectiva técnica y administrativa.

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2(N - 1) + z^2 p q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (182)

P·Q= 0,25

Z²= Margen de confiabilidad (1,96)

e= Margen de error (0,05)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,25 \cdot 182}{(0,05)^2(182 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,25}$$

$$n = 123,71$$

$$n = 124 //$$

Tabla 1. *Tamaño total de la muestra*

| Participantes | Cantidad | Instrumento |
|---------------|----------|-------------|
| Clientes | 124 | Encuesta |
| Directivos | 3 | Entrevista |
| Total | 127 | |

Nota: muestra en cantidad exacta

Recolección y procesamiento de los datos

Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de los datos en esta investigación resultaron fundamentales para obtener la información precisa, con el propósito de lograr una comprensión más amplia y entendible para el tema abordado, permitiendo así analizar la información desde un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo.

Técnicas de investigación

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la **entrevista**, siendo esta una herramienta que permite obtener información mediante una comunicación directa, facilitando la recopilación de opiniones y conocimientos profundos de especialistas. Tal como indican, Díaz et al. (2013), la entrevista constituye una de las técnicas de la investigación cualitativa para obtener información, con un intercambio comunicativo orientado a dialogar con una interacción directa entre el investigador y la persona entrevistada.

Como segunda técnica de recolección de datos se implementaron **encuestas**, las cuales fueron dirigidas a los clientes con el propósito de recopilar información precisa sobre su percepción del servicio de transporte, la calidad logística, tiempos de espera y el nivel de satisfacción. Esta técnica permitió obtener datos claros y representativos que contribuyeron al análisis integral del tema investigado. Medina et al. (2023), mencionan que la encuesta se enfoca en reunir datos provenientes de un conjunto amplio de personas, es un instrumento flexible y de fácil aplicación que facilita a los investigadores la obtención de información relacionada con conductas, percepciones, opiniones y características demográficas de una población específica.

Instrumentos:

Guía de entrevista: la entrevista estuvo compuesta por 11 preguntas abiertas, las cuales fueron dirigidas al gerente de la compañía y tres socios accionistas con al menos un año de experiencia, con el propósito de obtener información clara y concisa. Las preguntas fueron formuladas de manera que los participantes pudieran expresar libremente sus respuestas.

Cuestionario: se elaboró un formulario con 13 preguntas cerradas vinculadas con los indicadores establecidos en la matriz de consistencia. Este instrumento se aplicó a personas mayores de 20 años, capaces de emitir una información coherente. El instrumento cuenta con preguntas basadas en escalas de likert para recopilar información orientada a evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la compañía Transponfe S.A., los resultados obtenidos servirán de base para plantear estrategias que impulsen la productividad, fomenten la satisfacción del cliente y fortalezcan su lealtad hacia la empresa.

Para el proceso de tabulación de datos se emplearon aplicaciones y herramientas tecnológicas como google forms, que tuvo un papel clave al facilitar la creación y aplicación ágil del cuestionario que fue dirigido a los clientes de la compañía Transponfe S.A., optimizando la recolección de información en cuanto a elaboración del instrumento y la obtención de respuestas.

De igual manera, se utilizó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este programa fue fundamental durante la fase de análisis, ya que brinda múltiples funciones para procesar, organizar y representar los resultados de manera clara y eficiente, gracias a su uso fue posible generar tablas y gráficos que reflejaron con precisión los valores y relaciones presentes en los datos recopilados.

La integración de Google Forms y SPSS permitió desarrollar un proceso completo de recopilación y análisis de la información, estas herramientas tecnológicas representaron una metodología eficaz que agilizó la obtención de datos relevantes a partir de las respuestas de los clientes, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones dentro de la compañía.

Validación de instrumentos

Los instrumentos de recolección de información, tanto la encuesta como la entrevista empleadas en la investigación, fueron sometidos a un proceso de revisión, análisis y ajuste por parte de docentes con experiencia en el ámbito investigativo, a su vez los instrumentos se evaluaron y validaron siguiendo el cumplimiento de los criterios metodológicos necesarios para garantizar la obtención de datos precisos y confiables, certificando que los instrumentos eran adecuados para ser aplicados a los participantes seleccionados.

Durante este proceso, los docentes realizaron observaciones relacionadas con la formulación de preguntas, la precisión de los conceptos y la adecuación del lenguaje para el público objetivo. Estas recomendaciones permitieron realizar ajustes orientados a mejorar la validez de contenido y asegurar que los instrumentos midieran adecuadamente los aspectos vinculados a la calidad del servicio de transporte pesado

Las observaciones y correcciones realizadas por los docentes aseguraron la fiabilidad de la información obtenida, ya que su aprobación confirmó que los procedimientos cumplían con las normas metodológicas establecidas. De esta manera se garantizó que los datos recolectados fueran pertinentes y válidos para el desarrollo de la investigación. Tras esta evaluación, los instrumentos fueron aprobados para su aplicación, confirmando que cumplían con los criterios metodológicos necesarios para el desarrollo del estudio.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

A continuación se muestra los resultados de la entrevista dirigida a los directivos de la compañía Transponfe S.A.

¿Qué significa para usted brindar un servicio de calidad en el transporte de carga pesada?

R1 Gerente: Brindar un servicio de calidad es tener todo en orden, hay que mantener los camiones en buen estado, documentación en regla, hay que cumplir con los tiempos, ya sea a la hora de recoger la carga y al momento de realizar el traslado para la entrega, un buen servicio también es llevar la carga segura hasta su destino, esto hace que el cliente se sienta en confianza con nosotros.

R2 Accionista 1: Para mí un servicio de calidad en el transporte es verificar que los camiones estén en buenas condiciones, que los papeles estén en regla, también es importante asegurar que la carga llegue sin daños porque eso demuestra que somos confiables.

R3 Accionista 2: Ofrecer un servicio de calidad significa trabajar bien, ser responsables en todo, más que todo en cuanto tiempos de entrega de la carga, ya que así el cliente se siente tranquilo y en confianza.

Los entrevistados indican que la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía se basa en el cumplimiento exacto de varios aspectos como, la puntualidad, el estado de las unidades de transporte, documentación en regla, asociando la calidad con eficiencia operativa para poder generar seguridad en los traslados y de la misma forma mantener la confianza de los clientes.

¿De qué manera considera que el comportamiento del personal influye en la calidad del servicio que ofrece la empresa a sus clientes?

R1 Gerente: Se puede decir que el personal es la imagen directa de la empresa, ya que son ellos quienes realizan los traslados de las cargas, su actitud, responsabilidad y profesionalismo influyen en la perspectiva de los clientes y en la eficiencia del servicio.

R2 Accionista 1: El personal representa directamente a la compañía, pues son ellos quienes se encargan del transporte de las cargas, su profesionalismo en el volante es lo que influye en lo que el cliente percibe.

R3 Accionista 2: Yo considero que la actitud y la responsabilidad de los choferes representa a la organización, de la manera en que operan las unidades habla mucho de nosotros como compañía, ya que hay que dar una buena impresión a los clientes.

Estas respuestas resaltan lo importante que es la imagen del personal, interpretando que la calidad también depende del comportamiento y profesionalismo de los conductores, esto evidencia que la empresa reconoce la importancia del factor humano en la satisfacción del cliente y en la eficiencia de las operaciones.

¿Qué acciones implementa la empresa para optimizar los recursos y aumentar la productividad en las operaciones de transporte?

R Gerente: Al momento de iniciar el transporte de las cargas se hace una planificación estratégica de rutas, se organizan los camiones para que vayan en flota, en orden y a una velocidad estable para no llegar a un excesivo consumo de combustible.

R2 Accionista 1: Antes de empezar cada traslado se reúnen los conductores y deciden las vías por las que van a circular, se coordina que los camiones vayan en flota para evitar robos en las vías.

R3 Accionista 2: Cuando se va a salir del punto de carga se organiza el orden en que van a ir los camiones, ese orden se mantiene hasta el punto de llegada, también se mantiene un límite de velocidad constante para no gastar tanto combustible.

En este apartado se mencionan la planificación de rutas, el control de velocidad y la organización de la flota, se observa que la empresa está llevando un enfoque orientado a reducir costos y a llevar un transporte seguro al cuidar la velocidad con la que hacen los traslados de las cargas, enfocándose también en llevar buenas prácticas de logística.

¿Cómo se gestiona la comunicación con los clientes y con el personal para asegurar una coordinación efectiva en la prestación del servicio?

R1 Gerente: Con los clientes lo más común es comunicarse por medio de llamadas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos, aunque también hay ocasiones en que se habla personalmente, con el personal mantenemos una comunicación mediante radio walkie talkie,

y por medio de llamadas y mensajes, según sea la situación, además de hacer reuniones cada cierto tiempo para socializar información referente al transporte

R2 Accionista 1: La comunicación es por medio de llamadas, mensajes de WhatsApp y en ocasiones por correos electrónicos.

R3 Accionista 2: Generalmente nos comunicamos con los clientes a través de llamadas, mensajes de WhatsApp, aunque en ciertos casos también de manera presencial.

Se puede constatar que la empresa utiliza canales de comunicación que permite mantener una coordinación con los clientes y con el personal de transporte, el uso de correos y llamadas facilita la rapidez en la toma de decisiones durante los traslados

¿Qué procedimientos o herramientas utiliza la empresa para responder de forma rápida ante imprevistos o solicitudes urgentes de los clientes?

R1 Gerente 1: Si algún cliente necesita transportar algo lo más pronto, los camiones cuentan con radio de gran alcance, la atención es inmediata ante cualquier situación, además la compañía cuenta con camiones de apoyo disponibles por si las otras unidades se encuentran ocupadas, ese es el procedimiento que se utiliza en la compañía para dar soluciones rápidas ante cualquier imprevisto.

R2 Accionista 1: Los camiones están equipados con radios de comunicación, ante cualquier llamada se trata de estar lo más pronto posible para realizar la carga y cumplir con los clientes.

R3 Accionista 2: Han existido ocasiones en que hay pocos camiones disponibles para realizar traslado de cargas, sin embargo la compañía cuenta con un equipo de apoyo con camiones disponibles

Mediante las respuestas de los entrevistados, se puede entender que la empresa tiene protocolos de acción rápida, esto contribuye a poder satisfacer las necesidades de los clientes que deseen adquirir los servicios de transporte de carga pesada.

¿Cómo se evalúa el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados?

R1 Gerente : Actualmente no se realiza dicha acción en la compañía.

R2 Accionista 1: Por ahora no existe un seguimiento de evaluación de satisfacción de los clientes

R3 Accionista 2: Por el momento no implementamos esos procesos para conocer si el cliente está o no satisfecho

Los entrevistados indicaron que la empresa no realiza encuestas ni mecanismos formales de evaluación, siendo este un punto débil, no medir la satisfacción del cliente impide identificar fallas y mejorar procesos, lo que puede llegar a afectar la calidad y la fidelización.

¿Cómo se asegura la empresa de mantener sus unidades de transporte en condiciones óptimas para garantizar la seguridad y la calidad del servicio?

R1 Gerente: Para mantener los camiones operativos se realizan revisiones diarias, chequeo del nivel de agua y aceite de los motores, estado de la suspensión, nivel de presión de los neumáticos y revisión general de las unidades, además de mantener la limpieza total de los vehículos, así garantizamos que las unidades se mantengan en buen estado.

R2 Accionista 1: En los camiones se efectúan inspecciones diarias que incluyen la verificación del nivel de agua y aceite que es lo general para mantener el funcionamiento del motor en óptimas condiciones, también es importante tener limpieza tanto en la cabina como en el cajón donde van las cargas.

R3 Accionista 2: Los camiones se mantienen siempre en buen estado, si hay que realizar un mantenimiento se busca un buen taller mecánico que realice todo a cabalidad, para así mantener todo en orden.

La empresa demuestra compromiso ya que el mantenimiento es preventivo y constante, lo que ayuda a mantener la seguridad, reducir fallas mecánicas y por lo tanto garantizar la calidad del servicio, este es un punto fuerte de la empresa.

¿Qué tipo de herramientas tecnológicas usa la organización para medir la eficiencia y control en las operaciones?

R1 Gerente: En la compañía contamos con vehículos que cuentan con sistemas de GPS, así se mantiene el control de los vehículos, dándole seguimiento para evaluar los tiempos, las rutas y el consumo de combustible. Además se mantiene un reporte constante de los conductores en donde indican en qué punto de la ciudad se encuentran.

R2 Accionista 1: La empresa cuenta con vehículos con GPS, esto permite llevar un

control sobre las unidades de transporte , tanto para los tiempos de recorrido, nivel de consumo de combustible y la ubicación exacta de la unidad.

R3 Accionista 2: los conductores proporcionan nformación constante indicando en que parte de la región se encuentran, a parte con el GPS es más preciso conocer la ubicación.

Esto indica que la empresa utiliza herramientas básicas pero funcionales, este sistema de GPS y monitoreo constante por parte de los conductores permite a la empresa realizar un control en tiempo real, lo cual es fundamental en el transporte pesado, ya que así se pueden tomar decisiones rápidas y detectar retrasos o imprevistos.

¿De qué manera la empresa construye y mantiene relaciones de confianza con sus clientes a largo plazo?

R1 Gerente: Como compañía tratamos de ser responsables ante los compromisos establecidos con los clientes, en el trabajo se trata de ser lo mas puntual, al cliente se le ofrece la información necesaria del vehículo y chofer que realizará la carga, con el fin de brindar un buen servicio y que los clientes sigan contratando el servicio de carga pesada.

R2 Accionista 1: Se trabaja con la mayor puntualidad posible, a veces existen retrasos por el tráfico, pero hay que actuar responsablemente frente a los compromisos con los clientes, de esta manera se busca ofrecer un servicio confiable durante el transporte.

R3 Accionista 2: Para mantener una buena relación con el cliente se trata de ser lo más confiable que se pueda, brindamos información necesaria para que el cliente sepa como se realiza el transporte.

Se puede decir que la empresa construye relaciones de confianza a través del cumplimiento, la transparencia y la responsabilidad, lo cual es importante en el sector del transporte pesado, donde la seguridad y la fiabilidad son aspectos claves. Brindar información anticipada sobre quién y con qué unidad se realiza el traslado genera seguridad en el cliente y esto refuerza la percepción de profesionalismo.

¿Cómo se gestionan los incidentes o contratiempos durante el transporte, y que medidas se aplican para reducir su frecuencia?

R1 Gerente: Ante cualquier contratiempo que se presente, se comunica lo más pronto posible a toda la flota, se aplican las medidas correctivas, cabe recalcar que el personal a cargo del vehículo está capacitado para resolver inconvenientes como ponchaduras de neumáticos o

algún fallo mecánico, que no siempre ocurren, pero que es lo frecuente en la carretera, así se minimiza riesgos y se trata de avanzar lo más pronto con la carga.

R2 Accionista 1: cuando surge algún inconveniente, la flota trata de ayudar en lo que más se pueda, cabe recalcar que los conductores están preparados para solventar situaciones en la carretera, así se trata de continuar con la carga lo más pronto posible.

R3 Accionista 2: ante estos casos siempre hay comunicación entre la flota, los camiones se detienen y se trata de resolver el inconveniente para seguir con el traslado.

La compañía maneja los incidentes mediante una comunicación rápida y la capacidad técnica del personal para resolver problemas, esto refleja un buen nivel de preparación para enfrentar situaciones en carretera.

¿Qué protocolos o políticas de seguridad se aplican para proteger la carga y al personal durante el transporte?

R1 Gerente: Se siguen normas estrictas, como usar botas y casco al momento de descargar los bienes, pasar una copia de la guía de remisión antes de iniciar cada recorrido asegurando la carga adecuadamente, durante el traslado se cumplen las normas viales, además de un monitoreo constante y revisión de la carga en cada cierto punto del trayecto para verificar que todo se encuentre en orden.

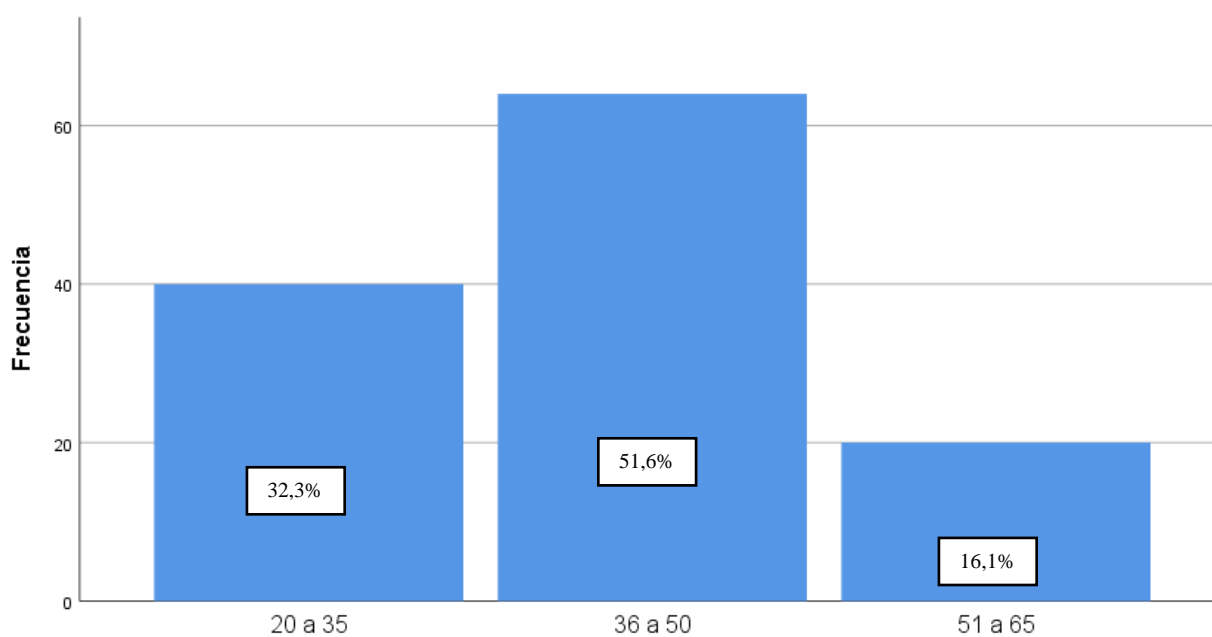
R2 Accionista 1: La labor se desarrolla siempre con medidas de seguridad en el proceso de viajes largos, se confirma que la carga vaya en perfecto estado haciendo paradas en ciertos puntos.

R3 Accionista 2: Es importante revisar la guía de remisión antes de salir, ya que así chequeamos que todo vaya en orden.

Estas acciones evidencian que la organización maneja un enfoque preventivo de seguridad, orientado a minimizar riesgos durante el transporte de las cargas, la combinación de medidas físicas del personal, la documentación y procedimiento de verificación, demuestran que la empresa busca evitar accidentes, pérdidas o daños

Análisis de datos de las encuestas a los clientes de Transponfe S.A.**Tabla 2.** *Edad de los encuestados*

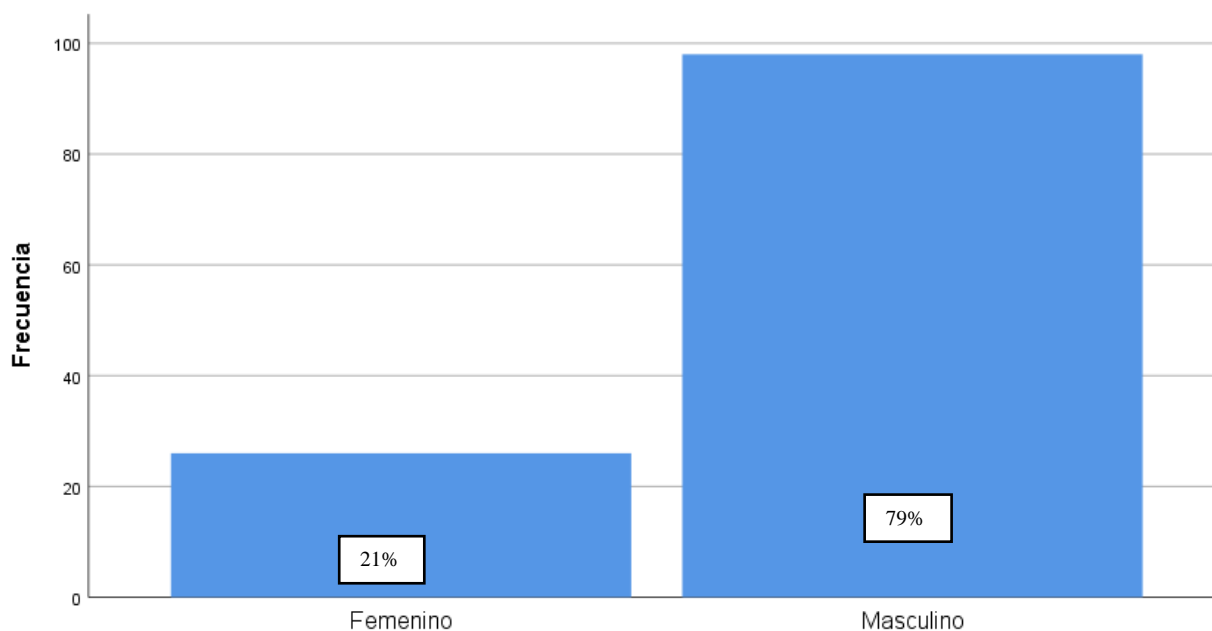
| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| 20 a 35 | 40 | 32,3% |
| 36 a 50 | 64 | 51,6% |
| 51 a 65 | 20 | 16,1% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 1. *Edad*

La encuesta realizada a los clientes de Transponfe S.A. revela que la mayor parte de los participantes se encuentran en el rango de edad de 36 a 50 años, que representa el 51,6% del total. Esto indica que hay una presencia significativa de personas en etapa laboral y profesional.

Tabla 3. *Sexo de los encuestados*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 26 | 21% |
| Masculino | 98 | 79% |
| Total | 124 | 100% |

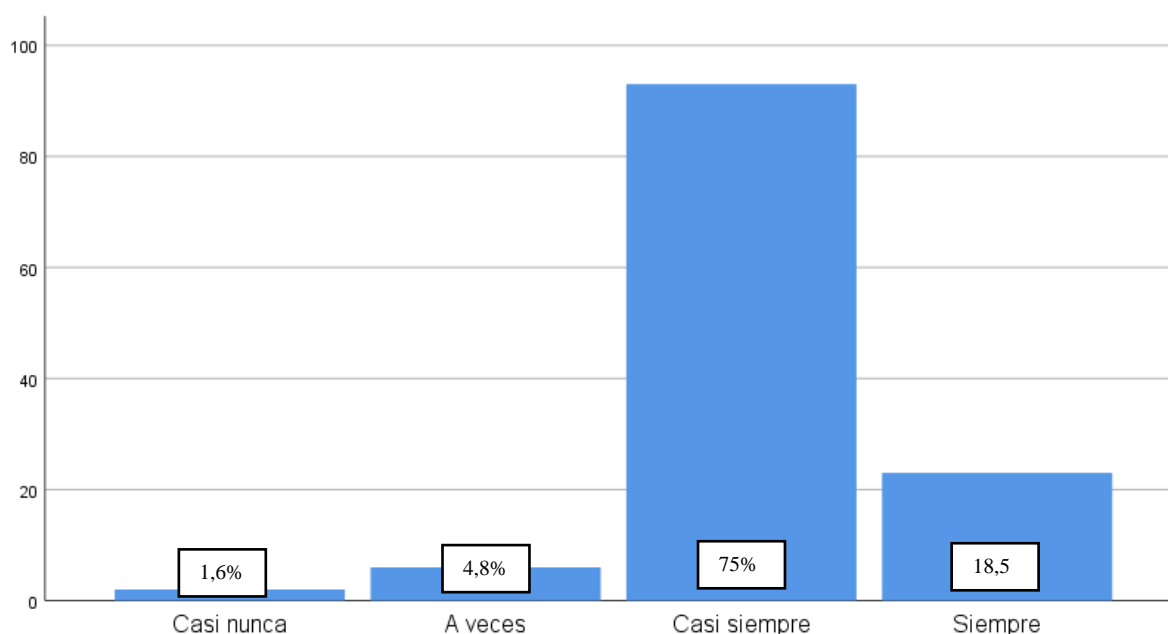
Figura 2. *Sexo*

La distribución por sexo de los encuestados revela una mayor proporción de usuarios masculinos con un 79% del total correspondiente a la muestra, esto puede estar relacionado con la naturaleza de las actividades o el sector en el que se realiza la encuesta.

En este caso las actividades del sector de transporte pesado mayormente la realiza el género masculino.

Tabla 4. *¿Con qué frecuencia la empresa cumple con los tiempos de espera establecidos?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 2 | 1,6% |
| A veces | 6 | 4,8% |
| Casi siempre | 93 | 75% |
| Siempre | 23 | 18,5% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 3. *Tiempos de entrega*

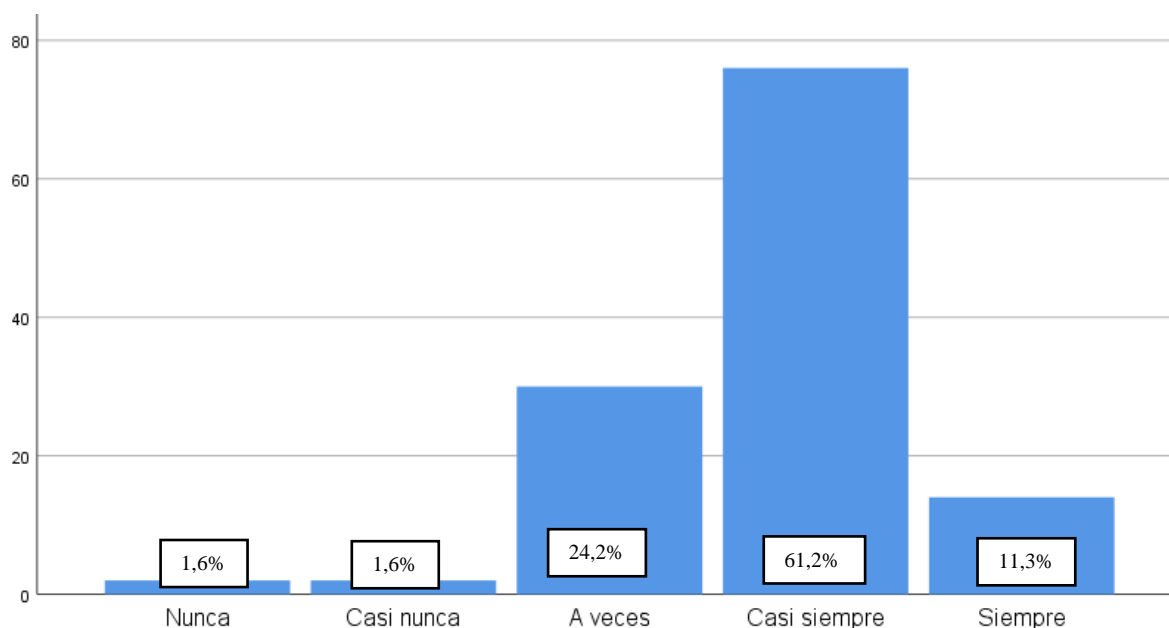
Mediante los resultados se puede observar que la mayor parte de los encuestados percibe que la empresa cumple con los tiempos de entrega establecidos. El 93,5% indica que la empresa cumple con los plazos, esto significa que los participantes tienen una valoración positiva sobre el cumplimiento de los tiempos, en contraste solo un mínimo porcentaje manifestó problemas.

Estos resultados evidencian que el proceso de entrega es eficiente, aunque la presencia de un pequeño grupo que percibe incumplimientos ocasionales sugiere que aún existen oportunidades de mejora para garantizar una consistencia total en el servicio.

Tabla 5. *¿La empresa mantiene una comunicación clara y constante durante el proceso de transporte?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 1,6% |
| Casi nunca | 2 | 1,6% |
| A veces | 30 | 24,2% |
| Casi siempre | 76 | 61,2% |
| Siempre | 14 | 11,3% |
| Total | 124 | 100% |

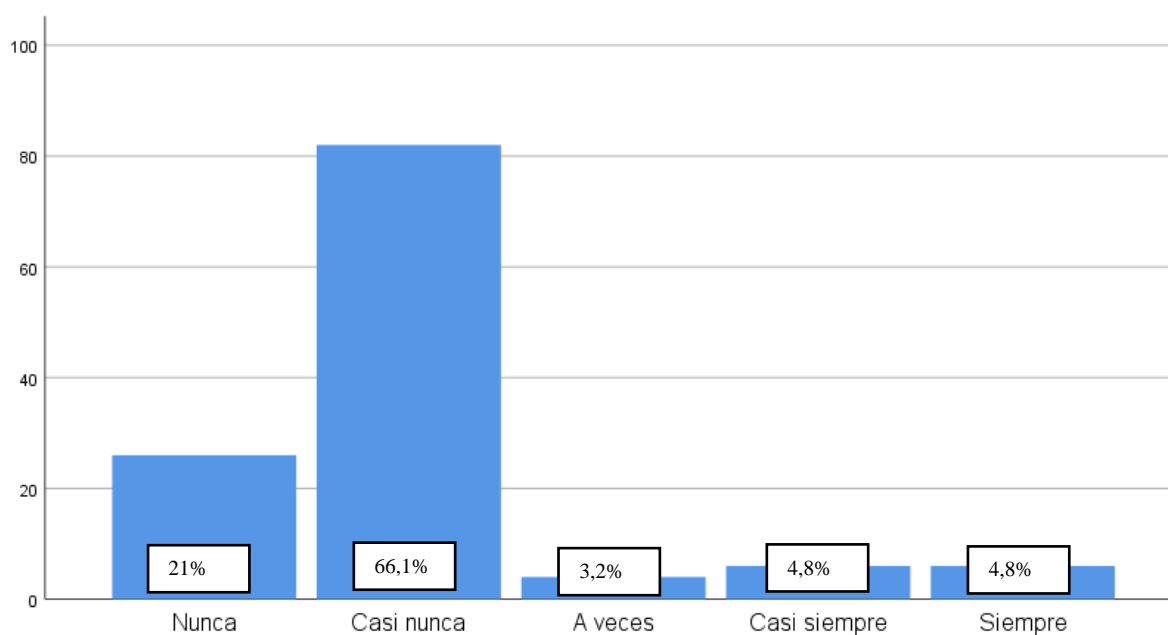
Figura 4. *Comunicación*



Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados percibe que la empresa sí mantiene una comunicación clara y constante durante el proceso de transporte, evidenciándose en un 72,5% representando una valoración positiva. Sin embargo, un cierto porcentaje señaló que ocurre a veces, lo cual evidencia que, aunque la empresa tiene buenas prácticas, existen momentos en los que la comunicación podría no ser completamente efectiva.

Tabla 6. *¿Qué tan frecuente ocurren incidentes con la carga durante el transporte?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 26 | 21% |
| Casi nunca | 82 | 66,1% |
| A veces | 4 | 3,2% |
| Casi siempre | 6 | 4,8% |
| Siempre | 6 | 4,8% |
| Total | 124 | 100% |

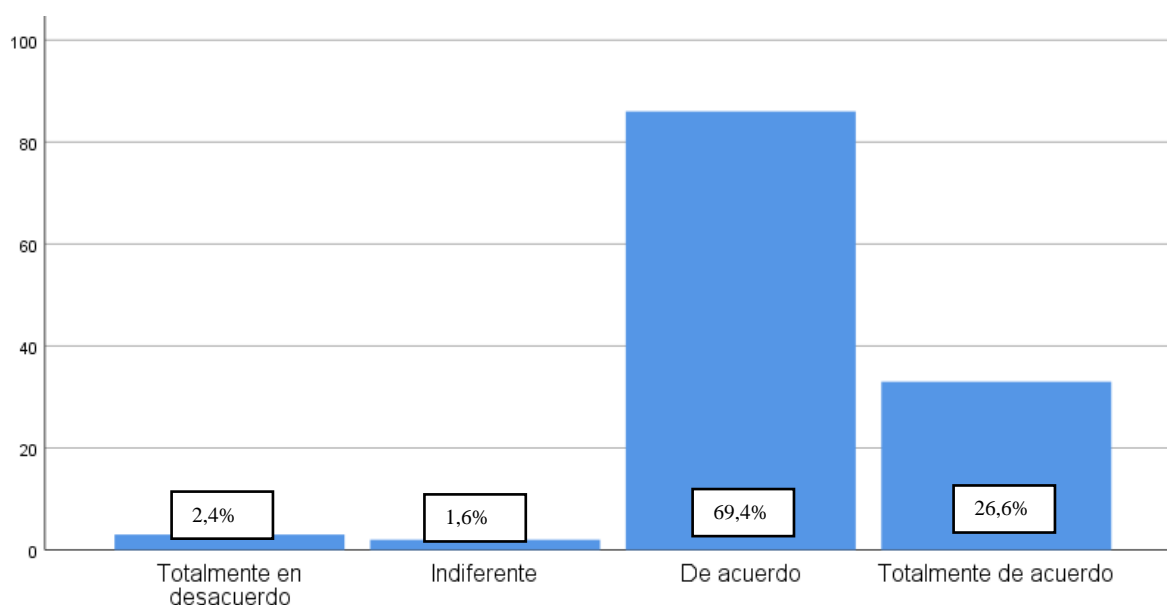
Figura 5. *Nivel de incidentes*

Los datos muestran que la ocurrencia de incidentes durante el transporte es muy baja, esto representa un 87,1% que percibe un nivel mínimo de incidentes en el proceso de transporte. En general, se evidencia que la empresa mantiene un alto nivel de control y prevención de incidentes, no obstante hay pequeños valores que indican que hay que seguir reforzando protocolos preventivos para lograr una reducción mucho más completa de incidentes.

Tabla 7. *¿Considera que el servicio de transporte responde con rapidez ante cualquier solicitud o emergencia?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,4% % |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Indiferente | 2 | 1,6% |
| De acuerdo | 86 | 69,4% |
| Totalmente de acuerdo | 33 | 26,6% |
| Total | 124 | 100% |

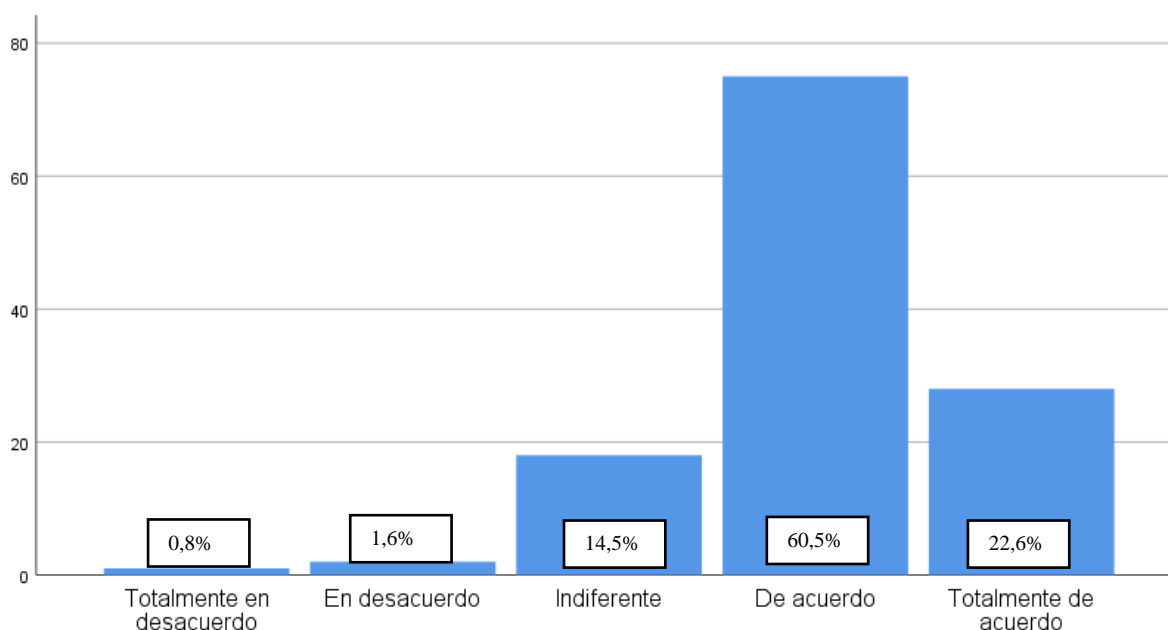
Figura 6. *Agilidad*



Los resultados obtenidos demuestran que los encuestados perciben una alta capacidad de respuesta por parte del servicio de transporte ante solicitudes o emergencias el 96% manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, indicando que existe una valoración sobresaliente sobre la rapidez en la atención, solo un porcentaje mínimo expresó una percepción negativa. Estos datos señalan que la empresa cuenta con un sistema de respuesta eficiente, lo cual genera confianza en los usuarios y fortalece la calidad del servicio de transporte.

Tabla 8. *¿El personal de la empresa proyecta una imagen profesional y ordenada?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0,8% |
| En desacuerdo | 2 | 1,6% |
| Indiferente | 18 | 14,5% |
| De acuerdo | 75 | 60,5% |
| Totalmente de acuerdo | 28 | 22,6% |
| Total | 124 | 100% |

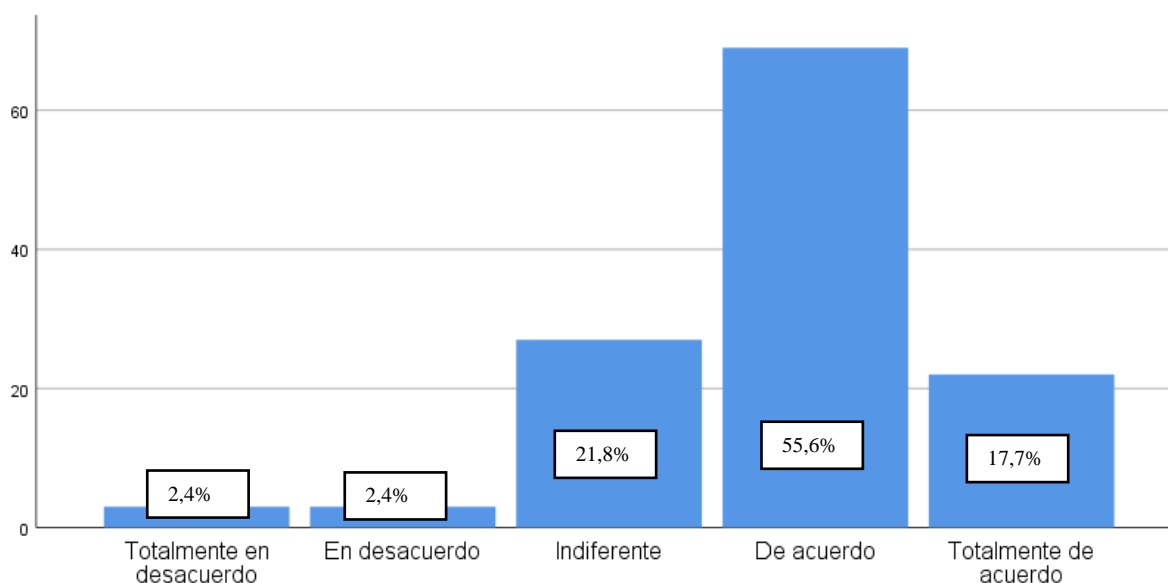
Figura 7. *Imagen del personal*

La mayoría de los encuestados considera que el personal de la empresa proyecta una imagen profesional y ordenada, el 83,1% representa percepciones positivas, también existe una baja proporción de respuestas negativas. Estos datos infieren en que los encuestados perciben al personal como profesional y con adecuada presentación, lo que contribuye positivamente a la imagen institucional.

Tabla 9. *¿Considera que la empresa utiliza herramientas tecnológicas y aplica medidas de seguridad adecuadas para garantizar el seguimiento y protección de la carga?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,4% |
| En desacuerdo | 3 | 2,4% |
| Indiferente | 27 | 21,8% |
| De acuerdo | 69 | 55,6% |
| Totalmente de acuerdo | 22 | 17,7% |
| Total | 124 | 100% |

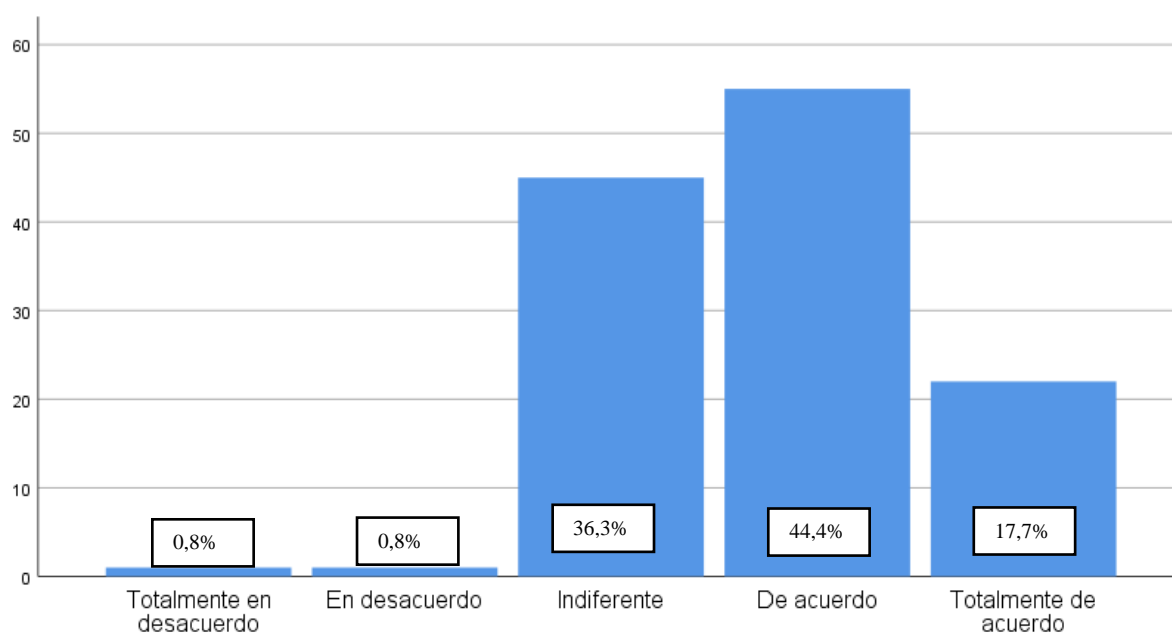
Figura 8. *Tecnología y medidas de seguridad*



Los resultados reflejan que gran parte de los clientes encuestados perciben que la empresa hace uso de herramientas tecnológicas y aplica medidas de seguridad adecuadas para garantizar el seguimiento de la carga. El 73,3% de los participantes manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por otro lado un 21,8% expresó sentir un grado de desacuerdo. Se sugiere que los procedimientos tecnológicos podrían fortalecerse para reducir la neutralidad observada en las encuestas.

Tabla 10. *¿El personal brinda una atención amable y personalizada?*

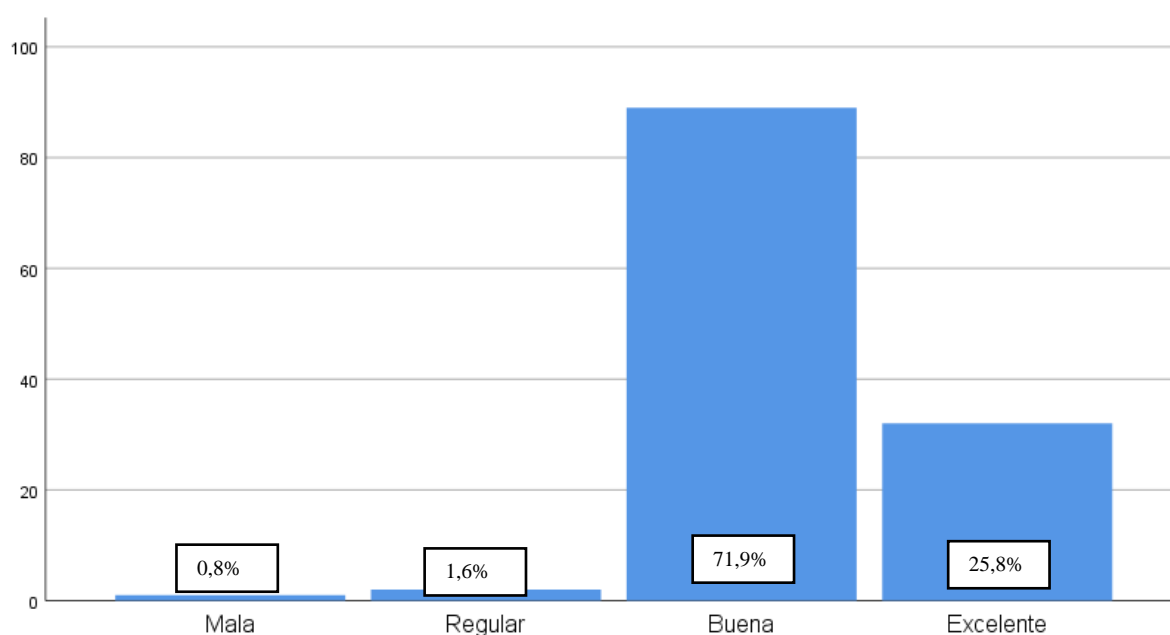
| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0,8% |
| En desacuerdo | 1 | 0,8% |
| Indiferente | 45 | 36,3% |
| De acuerdo | 55 | 44,4% |
| Totalmente de acuerdo | 22 | 17,7% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 9. *Atención al cliente*

Los datos reflejan que un total de 62,1% de encuestados perciben una atención amable y personalizada representando valores positivos. Por otra parte, se observa que un 36,3% se mostró indiferente. Se puede decir que la atención al cliente es valorada de forma mayormente positiva, no obstante existe la necesidad de fortalecer y hacer énfasis en las estrategias de trato personalizado y amabilidad para consolidar una experiencia de servicio más satisfactoria para todos los clientes.

Tabla 11. *¿Cómo califica el estado en que se encuentran las unidades de transporte?*

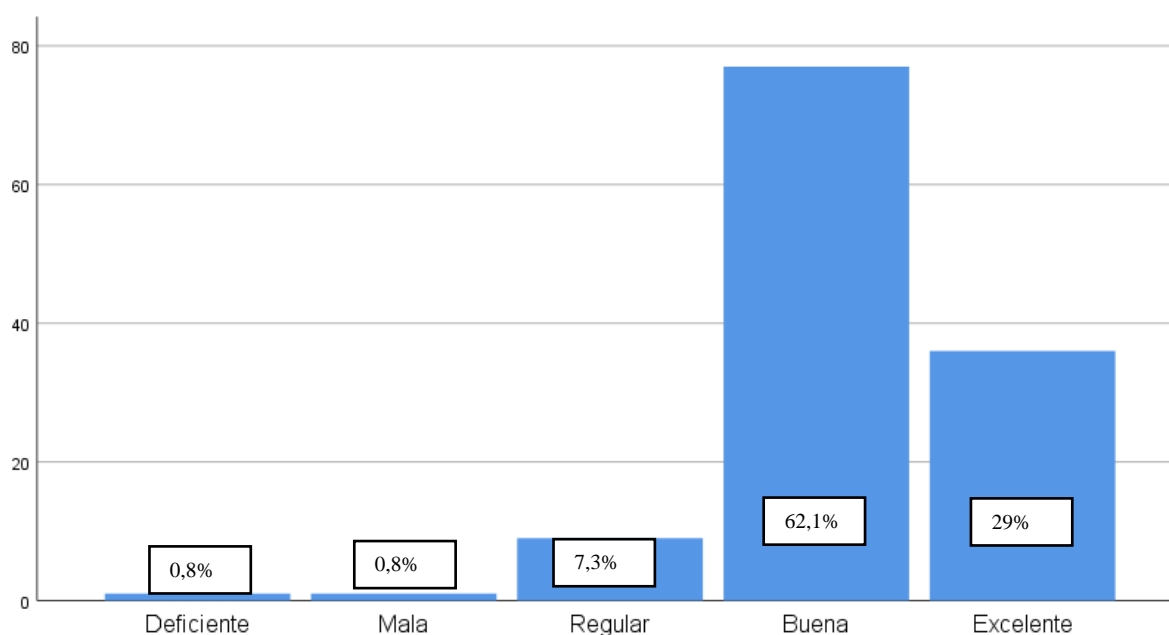
| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 0 | 0% |
| Mala | 1 | 0,8% |
| Regular | 2 | 1,6% |
| Buena | 89 | 71,9% |
| Excelente | 32 | 25,8% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 10. *Condición del transporte*

La gran parte de los encuestados evalúa de manera positiva el estado de las unidades de transporte de la empresa. Se calificó a las unidades como buenas y como excelentes, lo que representa un 97,7% de percepciones favorables. Estos resultados permiten analizar que las unidades de transporte se encuentran en óptimas condiciones operativas, lo que refleja una adecuada gestión por parte de la empresa al mantener un compromiso con la calidad del servicio.

Tabla 12. *¿Cómo considera su experiencia con los servicios de Transponfe S.A.?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 1 | 0,8% |
| Mala | 1 | 0,8% |
| Regular | 9 | 7,3% |
| Buena | 77 | 62,1% |
| Excelente | 36 | 29% |
| Total | 124 | 100% |

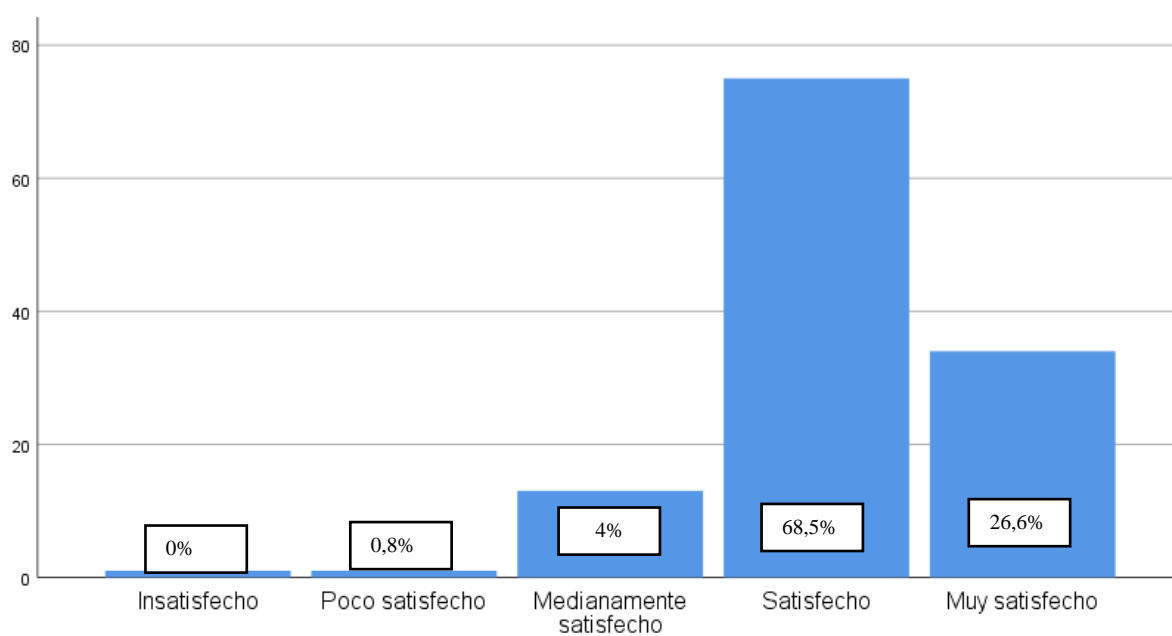
Figura 11. *Experiencia*

Los datos muestran que la mayoría de los encuestados valora positivamente su experiencia con los servicios de Transponfe S.A., se suma un total de 91,1% de opiniones favorables luego de que los encuestados calificaran su experiencia como buena y excelente. Los resultados constatan un nivel alto de satisfacción entre los usuarios, dando a conocer que la empresa mantiene altos estándares adecuados a la prestación de servicios, por otra parte la presencia de una proporción pequeña de usuarios mostró respuestas neutras o desfavorables, lo que indica que hay que seguir mejorando ciertos aspectos para consolidar una experiencia mejor para los usuarios.

Tabla 13. *¿Qué tan comprometido percibe al personal a la hora de prestar el servicio contratado?*

| Resultados | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Nada comprometido | 0 | 0% |
| Poco comprometido | 1 | 0,8% |
| Medianamente comprometido | 5 | 4% |
| Comprometido | 855 | 68,5% |
| Muy comprometido | 33 | 26,6% |
| Total | 124 | 100% |

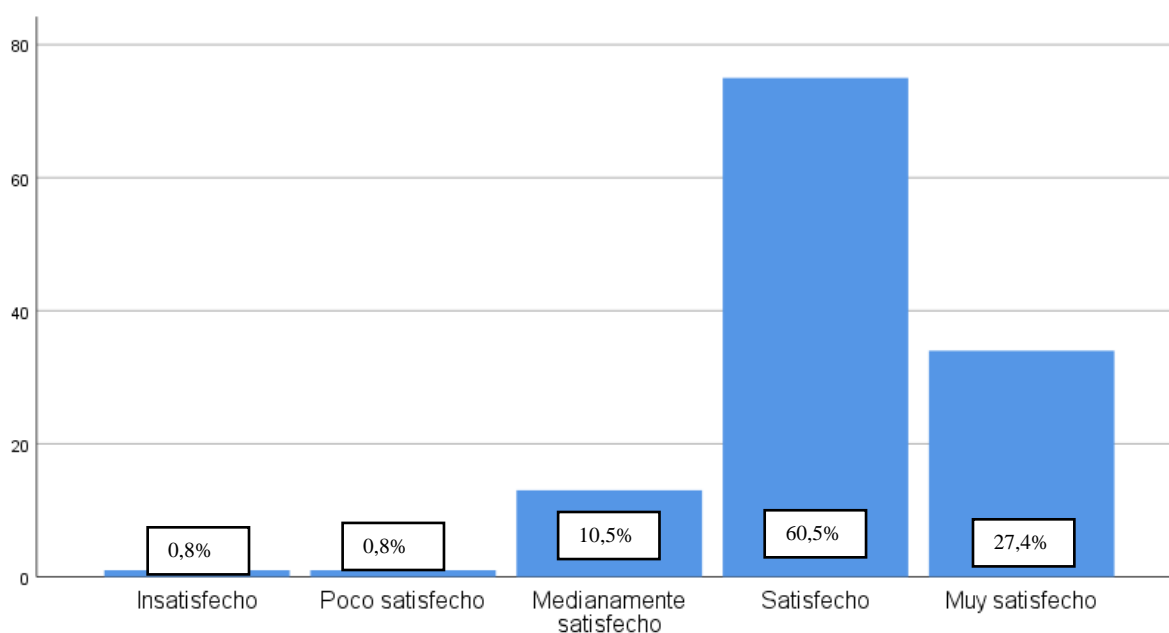
Figura 12. *Compromiso*



Mediante los resultados de la tabla 13 y figura 10, podemos apreciar que la percepción del compromiso del personal al momento de prestar el servicio contratado es positiva. Los usuarios consideran que el personal se encuentra comprometido y muy comprometido, en total estos porcentajes representan un 95,1% de opiniones significativas.

Tabla 14. *¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 1 | 0,8% |
| Poco satisfecho | 1 | 0,8% |
| Medianamente satisfecho | 13 | 10,5% |
| Satisfecho | 75 | 60,5% |
| Muy satisfecho | 34 | 27,4% |
| Total | 124 | 100% |

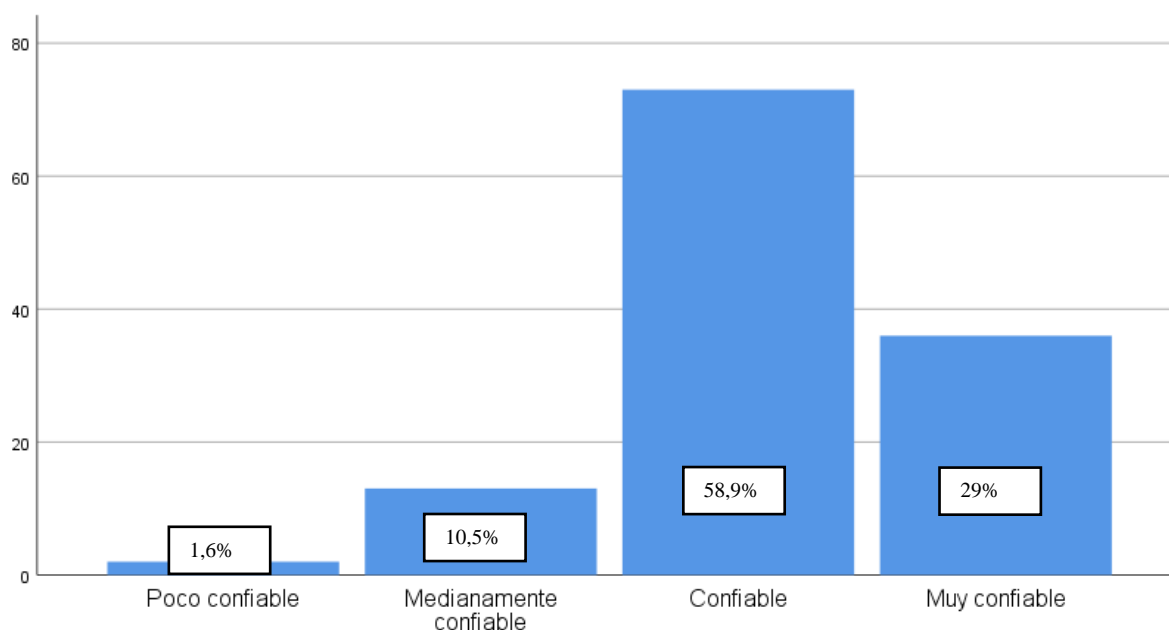
Figura 13. *Nivel de satisfacción*

Se evidenció mediante los resultados obtenidos de la tabla 14 y figura 11 que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes. Un total de 87,9% mostró estar satisfecho y muy satisfecho, sin embargo existe un cierto porcentaje que mostró niveles bajos de satisfacción, se precisa continuar fortaleciendo ciertos rasgos del servicio para alcanzar una satisfacción total en los usuarios.

Tabla 15. *¿Qué tan confiable percibe que es la empresa en el cumplimiento de los servicios contratados?*

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nada confiable | 0 | 0% |
| Poco confiable | 2 | 1,6% |
| Medianamente confiable | 13 | 10,5% |
| Confiable | 73 | 58,9% |
| Muy confiable | 36 | 29% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 14. *Confianza*

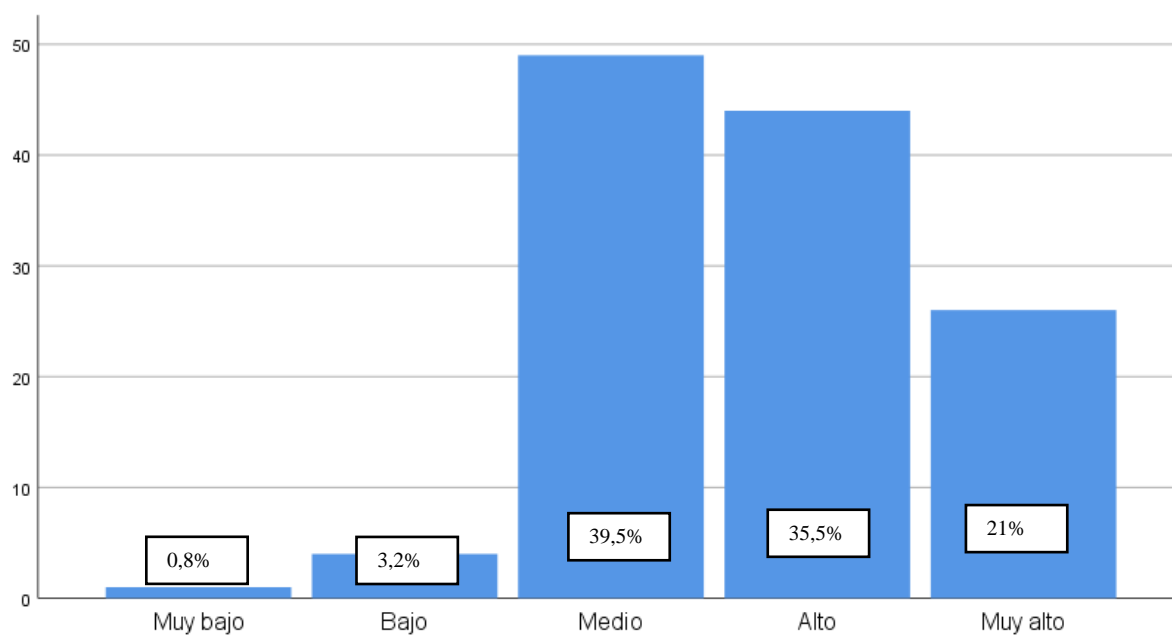


Los encuestados perciben a la empresa como una entidad altamente confiable en el cumplimiento de los servicios contratados. Un total de 87,9% de los participantes calificó a la empresa como confiable con valores altamente positivos. Pero existe también la presencia de un porcentaje pequeño de respuestas neutras o ligeramente desfavorables que sugieren que hay que continuar mejorando el servicio para consolidar plenamente la confianza de todos los usuarios.

Tabla 16. *¿Qué nivel de expectativas tenía antes de contratar el servicio en Transponfe S.A.?*

| Resultados | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy bajo | 1 | 0,8% |
| Bajo | 4 | 3,2% |
| Medio | 49 | 39,5% |
| Alto | 44 | 35,5% |
| Muy alto | 26 | 21% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 15. *Expectativas*



Los datos obtenidos evidencian que las expectativas de los clientes antes de contratar el servicio de transporte de la compañía Transponfe S.A. se sitúan mayoritariamente en niveles medios, un 39,5% de participantes encuestados así lo percibe. Otro 35,5% indicó un nivel alto. Mediante el análisis, la mayoría de usuarios tenía una percepción inicial positiva sobre la empresa y su capacidad para cumplir con el servicio ofrecido.

Discusión

Mediante los resultados que se obtuvieron en esta investigación se pudo identificar que la mayoría de los clientes perciben un nivel de satisfacción predominantemente positivo respecto al servicio de transporte pesado brindado por Transponfe S.A. El análisis evidenció que el cumplimiento de los tiempos de entrega fue uno de los elementos más valorados, esto constituye un pilar fundamental en la calidad logística. Este hallazgo coincide con lo planteado por Córdova (2023) quien sostiene que la gestión efectiva del tiempo refleja capacidades gerenciales sólidas.

Además, los resultados de las encuestas muestran que la compañía Transponfe S.A. reporta incidentes mínimos durante el transporte, son notables las buenas prácticas en el manejo de la carga. La seguridad y protocolos evidenciados en la entrevista afirman que existe un nivel de organización interna aceptable, lo que respalda esta teoría.

De igual forma, los encuestados evaluaron positivamente la agilidad del personal, destacando la rapidez con la que se atienden las solicitudes o emergencias, reflejando así una buena capacidad de respuesta por parte de la compañía, los hallazgos guardan coherencia con lo planteado por Aldaco (2020) quien destaca que los clientes del sector transporte tienen altas expectativas respecto a la rapidez y el seguimiento del servicio.

Por otra parte, aunque la comunicación fue valorada como casi siempre adecuada, se detectó un porcentaje importante de clientes que la calificaron como regular o solo aceptable, aspecto que coincide con Curillo (2024) quien describe que una mala comunicación genera problemas operativos y pérdidas de clientes. Esto sugiere que aunque la empresa mantiene contacto con los clientes, aún se puede mejorar, ya sea en los canales de comunicación o incorporar herramientas tecnológicas que garanticen un intercambio de información y coordinación más eficiente.

También se demostró que la percepción sobre la imagen del personal es ampliamente positiva, los encuestados resaltaron que los trabajadores proyectan una apariencia ordenada y profesional, este hallazgo confirma que la empresa mantiene un adecuado estándar en cuanto a presentación, esto coincide con lo señalado en la entrevista, donde se destacó que el personal es la imagen directa de la empresa. Así mismo se manifestaron valoraciones positivas en relación con la atención al cliente, aunque la mayoría coincide con que el trato del personal es adecuado, existe una posición neutral, lo cual sugiere que la empresa aún no logra garantizar una experiencia similar para todos los usuarios.

La ausencia de evaluación en la satisfacción del cliente identificada en la entrevista, limita la posibilidad de detectar fallas en el servicio, esta situación es similar a los resultados del estudio de González (2021) que destaca la importancia de aplicar herramientas de medición de calidad como el modelo SERVQUAL y sistemas de control para garantizar la mejora continua y la evaluación de desempeño.

Ahora bien sobre la percepción del estado de las unidades de transporte fue sobresaliente, se calificaron las unidades como buenas o excelentes, este resultado confirma lo observado en la entrevista, donde se indica que se realizan inspecciones diarias y revisiones constantes de los componentes mecánicos, la fuerte coherencia entre lo observado en la entrevista y los resultados cuantitativos indican que la empresa mantiene un adecuado control operativo en la dimensión tangibilidad, específicamente en infraestructura física, lo que fortalece la seguridad y la fiabilidad del servicio, esto resalta la similitud en los resultados del estudio de Maldonado & Asunción (2024) quienes identificaron que la condición de los vehículos influye en la calidad.

La opinión sobre el compromiso del personal fue altamente positiva, los usuarios consideraron que los trabajadores muestran compromiso y dedicación al momento de prestar el servicio. De igual modo el nivel de satisfacción global fue considerado favorable, lo que indica que la empresa ha logrado cumplir con los aspectos esenciales que los clientes consideran determinantes dentro del transporte pesado.

En cuanto a confianza, se reveló que los clientes consideran a la empresa en un rango confiable, esto se ve reforzado por la puntualidad, el buen estado de las unidades, la baja ocurrencia de incidentes y la capacidad de respuesta, factores que fueron evaluados también como adecuados, lo que vincula a la compañía a ser fiable, posicionándose como una de las fortalezas más marcadas de la empresa.

Por último, el análisis de las expectativas señalan que los participantes tenían expectativas medias sobre el servicio que iban a contratar, los niveles previos de expectativas están directamente relacionados con la experiencia finalmente obtenida, dado que la gran mayoría evaluó la experiencia como positiva, puede afirmarse que el servicio logró satisfacer en gran medida a lo que los clientes esperaban. Este resultado refuerza la alineación entre expectativas y percepción final, lo cual es un componente esencial dentro del modelo SERVQUAL.

Propuesta

Proponer un plan de capacitación para la compañía de transporte pesado Transponfe S.A., cantón Salinas.

Objetivo general

Fortalecer la calidad del servicio en la Cia. Transponfe S.A. mediante la implementación de un plan estratégico de capacitación que desarrolle las competencias técnicas, operativas y humanas del personal involucrado en el proceso de transporte de carga pesada.

Objetivos específicos

- Capacitar al personal en servicio al cliente y comunicación efectiva para mejorar la interacción con los usuarios.
- Implementar un sistema de evaluación de desempeño y satisfacción al cliente como parte del proceso.
- Mejorar la imagen del personal y fomentar la cultura organizacional orientada a la calidad.

Justificación

En los hallazgos que se obtuvieron en el presente estudio se pudo constatar que existen pequeñas falencias en varios aspectos que son importantes para la calidad del servicio en la compañía Transponfe S.A., los resultados de las encuestas reflejan que la gran parte de los usuarios perciben un adecuado desempeño en indicadores como tiempos de entrega, el bajo nivel de incidentes y la capacidad de respuesta.

También se identificaron áreas y puntos por mejorar, en este caso, la comunicación, la imagen del personal, el nivel de expectativas, atención al cliente y sobre todo, la ausencia en la evaluación de satisfacción hacia los usuarios, éstos factores a mejorar resultan esenciales para fortalecer el impacto positivo del servicio y alcanzar un mayor nivel de calidad y satisfacción para los clientes.

Por esta razón es fundamental ejecutar un plan estratégico de capacitación para corregir estos factores, y de este modo fortalecer las competencias del personal, optimizar los procesos operativos y elevar los estándares del servicio. La capacitación no solo contribuirá a que los trabajadores adquieran y mejoren sus habilidades técnicas y comunicativas, sino que también fomentará una cultura organizacional orientada a la excelencia y satisfacción de los clientes, además, este plan permitirá establecer mecanismos de evaluación periódica que garanticen la retroalimentación constante y mejora continua en el desempeño.

En general estas acciones ayudarán a ofrecer un servicio más eficiente y de mayor calidad, incrementando la satisfacción y fidelización de los clientes.

Alcance

El presente plan de capacitación va dirigido al personal operativo y administrativo de la compañía Transponfe S.A.

Para orientar de manera estratégica la propuesta de mejora se elaboró una matriz FODA que permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en el desempeño del servicio de transporte. Se proporciona una visión integral del contexto interno y externo de la empresa.

Tabla 17. Matriz FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en los tiempos de entrega. • Bajo nivel de incidentes. • Agilidad en la capacidad de respuesta. • Flota de camiones en buenas condiciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Alianza con empresas que requieran servicios de transporte. • Variedad de bienes por transportar. • Aumento en la demanda de servicios de transporte pesado. • Desarrollo de nuevas infraestructuras viales. |
| Debilidades | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Falta de evaluación en la satisfacción del cliente. • Irregularidades en la comunicación durante el transporte. • Imagen del personal poco estandarizada. • Atención al cliente indiferente por parte del personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Competencia creciente. • Alza en los precios del combustible. • Riesgos operativos. • Exigencia de los clientes. |

Con base a la matriz FODA y con el propósito de transformar el diagnóstico en acciones estratégicas, se procede a elaborar la matriz CAME.

Tabla 18. *Matriz CAME*

| Corregir (Debilidades) | Afrontar (Amenazas) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Implementar periódicamente evaluación de satisfacción al cliente. • Estandarizar canales de comunicación. • Diseñar normas de presentación. • Establecer programas de formación en servicio al cliente. | <ul style="list-style-type: none"> • Diferenciar el servicio mediante el valor agregado. • Optimizar rutas. • Fortalecer protocolos de seguridad. • Mejorar todas las etapas del servicio de transporte. |
| Mantener (Fortalezas) | Explotar (Oportunidades) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Seguir garantizando la puntualidad • Continuar con el mantenimiento preventivo para minimizar riesgos. • Conservar el proceso de rápida acción y disponibilidad. • Mantener la flota de camiones en óptimas condiciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el aumento en la demanda de transporte • Participar en alianzas con empresas. • Incrementar la cartera de clientes. • Utilizar las nuevas infraestructuras viales para mejorar los tiempos de entrega. |

Detalles del plan de capacitación

Curso: Atención y servicio al cliente

Curso: Motivación y comunicación asertiva para un servicio con calidad y calidez

- Lugar: SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) Santa Elena.
- Modalidad: presencial, virtual o mixta.
- Participantes: conductores, personal administrativo, socios accionistas.
- Frecuencia: un módulo por mes.
- Certificación: al concluir cada módulo, los participantes reciben certificación del SECAP.

- Resultados esperados: mejora de la comunicación interna, aumento de la satisfacción del cliente, disminución de incidentes, mayor compromiso del personal y fortalecimiento de la imagen del personal.

Metas del plan de capacitación

- Fortalecer las competencias del personal en atención al cliente.
- Mejorar la imagen del personal operativo y administrativo.
- Reducir irregularidades en la comunicación.
- Evaluar periódicamente al cliente.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada a la calidad.
- Aplicar el plan de capacitación en un máximo de 30 días.

Estrategias

- Utilizar metodologías como casos prácticos, simulaciones para facilitar el aprendizaje.
- Introducir talleres orientados al compromiso, responsabilidad y servicio de calidad.
- Introducir herramientas digitales para apoyar la comunicación en tiempo real.
- Aplicar evaluaciones antes y después de cada capacitación.

Financiamiento

La capacitación será financiada por cada uno de los accionistas y personal administrativo, la compañía gestionará el proceso de inscripción y mantendrá la coordinación correspondiente con el SECAP para el manejo de los pagos. Se permitirá mayor accesibilidad dividiendo el costo inicial en dos cuotas durante el mes en que se ejecute el plan de capacitación. Esta medida busca garantizar que todo el personal participe.

Tabla 19. *Presupuesto de capacitaciones*

| Descripción | Cantidad | Costo | Total |
|---|----------|----------|------------|
| Curso de atención y servicio al cliente | 45 | \$ 45,00 | \$ 2025,00 |
| Curso de motivación y comunicación asertiva | 45 | \$ 16,00 | \$ 720,00 |

para un servicio con
calidad y calidez

| | | | |
|-------|----|----------|----------|
| Total | 90 | \$ 61,00 | \$ 2,745 |
|-------|----|----------|----------|

Nota: cantidad por cada accionista, la compañía cuenta con 45 accionistas

Tabla 20. Sílabo de los cursos

| Curso | Módulo | Contenido | Modalidad |
|---|--|---|------------------|
| Atención y servicio al cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1 • Módulo 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de herramientas que generan una cultura de servicio al cliente • Manejo de situaciones de conflicto en el servicio al cliente | Virtual |
| Motivación y comunicación asertiva para un servicio con calidad y calidez | <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1 • Módulo 2 • Módulo 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Motivación • Calidad en el servicio | Presencial |

El plan de capacitación se llevará a cabo a lo largo de un mes durante los fines de semana, sábados y domingos, con sesiones de 2 horas por semana, cada módulo alternará entre teoría y práctica para fortalecer competencias esenciales.

A continuación se diseño un cronograma para ajustar los horarios del personal sin interferir en sus actividades laborales.

Tabla 21. *Cronograma de actividades*

| Actividades para desarrollar | Semanas | | | |
|--|---------|----|----|----|
| | S1 | S2 | S3 | S4 |
| Sesión de apertura: presentación y normas del programa. | | | | |
| Principios básicos de cultura de servicio al cliente | | | | |
| Taller | | | | |
| Actividad práctica | | | | |
| Tipos de conflictos en el servicio al cliente | | | | |
| Taller de análisis de casos reales | | | | |
| Actividad grupal | | | | |
| Fundamentos de la comunicación asertiva | | | | |
| Taller: factores que impulsan el compromiso | | | | |
| Dinámica grupal: comunicación efectiva en el servicio | | | | |
| Actividad práctica: integración de aprendizaje de ambos cursos | | | | |
| Evaluación final teórica del plan de capacitación | | | | |
| Retroalimentación individual y grupal | | | | |

Conclusiones

Los resultados demostraron que la calidad del servicio influye de manera significativa en el transporte de carga pesada de la compañía Transponfe S.A., evidenciándose que la percepción global del servicio es mayormente positiva, los clientes valoran especialmente la puntualidad en los tiempos de entrega, la baja ocurrencia de incidentes, el buen estado de las unidades y la capacidad de respuesta del personal, lo que evidencia que estos elementos influyen de forma directa en la confianza y satisfacción del usuario.

El diagnóstico realizado permitió conocer la situación actual de la calidad del servicio de la empresa, la cual presenta fortalezas en dimensiones como la fiabilidad, seguridad y tangibilidad, debido a una correcta gestión operativa, el mantenimiento constante de las unidades y el compromiso del personal, estas condiciones permiten que el servicio sea percibido como eficiente y responsable

Se identificaron factores que limitan la calidad del servicio, entre los cuales destacan, la comunicación durante el transporte, la falta de buenas prácticas en atención al cliente y la ausencia de un sistema formal de evaluación de satisfacción. Estos elementos, aunque no generan niveles de insatisfacción altos, representan áreas de mejora que de no ser atendidas puede afectar la experiencia del usuario o disminuir la competitividad de la empresa.

Por último el análisis basado en el modelo SERVQUAL permitió establecer la necesidad de implementar estrategias enfocadas en fortalecer la comunicación, mejorar la atención al cliente y formalizar procesos de medición y seguimiento. La coherencia entre los datos cualitativos y cuantitativos demuestra que la compañía cuenta con bases sólidas, pero que requieren ajustes que garanticen una experiencia uniforme y estandarizada para todos los usuarios.

Recomendaciones

Dado que la puntualidad, el buen estado de las unidades y la agilidad del personal influyen directamente en la confianza y satisfacción del cliente, se recomienda mantener y reforzar los procesos operativos actuales, especialmente los controles de tiempos, las inspecciones preventivas de la flota de camiones, y la capacidad de respuesta rápida, con el fin de preservar estos estándares que constituyen una ventaja competitiva clave para la empresa.

Considerando que la empresa presenta fortalezas en fiabilidad, seguridad y tangibilidad gracias a una gestión eficiente y al compromiso del personal se sugiere continuar orientando a potenciar estas capacidades y garantizar que los niveles de calidad se mantengan de manera constante frente a nuevas demandas o cambios en el entorno del transporte de carga pesada.

Se recomienda que la entidad implemente protocolos que logren seguir identificando los aspectos críticos que impidan el correcto funcionamiento de los procesos del sector transporte pesado en la compañía Transponfe S.A. con el fin de tomar acciones para mejorar y resolver futuros niveles de insatisfacción y que permitan reforzar la competitividad de la empresa.

Se recomienda que la organización implemente un plan de capacitación relacionado a la mejora integral del servicio, basado en los resultados del modelo SERVQUAL. Este plan debe incluir la creación de protocolos estandarizados de comunicación y atención al cliente, además de la aplicación de evaluaciones formales de medición de la calidad del servicio al cliente, la utilización de estas acciones permitirá reducir las brechas identificadas y ofrecer a los usuarios una experiencia más consistente y confiable para los usuarios.

Referencias

- Abril, A., & Toctaguano, J. (2023). *Percepción de la calidad del servicio a los clientes del complejo turístico agualuna en el año 2023*. Repositorio UTC. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e73e1071-da2a-4c29-a6ff-734416d12392/content>
- Albornoz, E., Guzman, M., Sidel, k., & Herrera, J. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación*. Mawil Publicaciones de Ecuador. Obtenido de <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Aldaco, A. (17 de Julio de 2020). *implementación del Modelo SERVQUAL para la medición del mejoramiento del servicio al cliente de la naviera ONE de México*. 1Library. Obtenido de Library: <https://1library.co/document/yd9p67jz-seccion-de-estudios-de-posgrado-e-investigacion.html>
- Álvarez, J. (1 de Junio de 2022). Repositorio.utc.edu.ec. *Diseño de un modelo de estrategias logísticas para el transporte pesado como aporte al desarrollo local: caso Cía. Transintermarg C.A. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Latacunga*. Obtenido de Repositorio.utc.edu.ec: <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/76dcdcaf-2bd5-4732-921a-e76e45e2a0d0/content>
- Alvídrez, M., Arroyo, J., Viramontes, O., & Dominguez, V. (2022). Relación Entre la Imagen Personal y el Liderazgo en Organizaciones Públicas y Privadas. *European scientific Institute - ESJ*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n37p1>
- Anderson, M. (2023). *Seminario integrador en negocios internacionales*. Universidad de Lima. Obtenido de <https://es.scribd.com/presentation/671110638/9-Poblacion-y-Muestra-2023>
- Berhe, G., & Inder, A. (2019). Customers' expectations and perceptions of service quality dimensions: A study of the hotel industry in selected cities of Tigray Region, Ethiopia. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(5), 1-15. doi:https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_45_vol_8_5__2019_india.pdf
- Botines, F., & Olmedo, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital publisher*, 9(4), 155-172. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Carrera, M., Valenzuela, K., & Geidy, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher*, 219-232. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- CATRAPEG. (29 de Marzo de 2023). *CATRAPEG*. Obtenido de CATRAPEG: <https://catrapeg.org/detalle-noticia.php?id=13>
- Chevrolet. (28 de Agosto de 2024). *news.chevrolet.com.ec*. Obtenido de news.chevrolet.com.ec

<https://news.chevrolet.com.ec/newsroom.detail.html/Pages/news/ec/es/2024/jun/0628-eltransporte.html#:~:text=El%20transporte%20de%20carga%20impulsa%20al%20sector%20productivo%20y%20econ%C3%B3mico%20del%20pa%C3%ADs,-2024%2D06%2D28&text=El%20sector%20de%20la>

- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Córdova, M. (2023). *Habilidades gerenciales y calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte de Lima, 2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107400/Cordova_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Curillo, M. (2024). Auditoría de gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada para la compañía "transroymansur" de la ciudad de Cuenca. *Pensamiento Empresarial - Universidad del Azuay*(13), 260-307. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/760/1128>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *ELSEVIER- Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Duque, E. (2005). *INNOVAR Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Flores, A., & Herrera, A. (2025). Confianza y clima organizacional: un vínculo esencial en el ámbito empresarial. *Concordia revista de Administración y educación*, 5(9), 16-30. doi:<http://doi.org/10.62319/concordia.v.5i9.34>
- Flores, F., Quiñones, M., & Herrera, D. (2025). AGILIDAD ORGANIZACIONAL EN LA ERA DIGITAL: REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS CIENCIOMÉTRICO. *Quipukamayoc*, 33(69), 75-91. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v33i69.30249>
- González, M. (2021). *La gestión de calidad en el servicio del sistema de transporte colectivo metro de la ciudad de México. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/items/1e25734d-6cb4-4678-abf0-f21fcf6ad1ef>
- Hernández, E. (2021). Análisis de la calidad de servicio al cliente en las organizaciones educativas. *Tribunal Revista en Ciencias de la Educación y Ciencias Jurídicas*, 1(1), 143-164. doi:<https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.1i1.6>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education . doi:https://www.researchgate.net/publication/395943015_Niveles_de_Investigacion_2025pdf
- Izquierdo, J. (2021). *Modelo de evaluación del nivel de madurez de la gestión de servicio de incidencias tecnológicas*. Repositorio Pontificia Universidad católica del Ecuador.

Recuperado el 10 de octubre de 2025, de
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/940f01a7-359b-4dd7-b272-8e97d5ff3092/content>

- Mahr, D., & Huh, J. (2022). Service Quality of Social Media-Based Self-Service Technology in the Food Service Context. *Journal of Service Management*, 648-656. Obtenido de <https://www.emerald.com/josm/article/33/4-5/648/233515/Technologies-in-service-communication-looking>
- Maldonado, I., & Asunción, G. (2024). *Mejora en el servicio de transporte de carga pesada de B-CLICK S.A. En Ecuador a través de los costos operativos*. Repositorio Escuela Superior Politécnica Del Litoral. Obtenido de <https://dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/65595/1/T-114920%20FCSH-POSTG061%20ASUNCI%C3%93N-MALDONADO.pdf>
- Mederos, N., Laksmi, P., Rodriguez, P., & Iznaga, A. (2022). Monitoreo de la degradación de los vehículos en flotas de empresas que participan en la cadena logística con combinación de roles. *DYNA*, 89(223), 88-96.
doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v89n223.100792>
- Medina, M., & Muñoz, J. (2023). *Método mixto de investigación: cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Medina, M., & Muñoz, J. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Medina, M., Rojas, r., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:10.35622/inudi.b.080
- Mera, P., Toscano, C., Mera, V., & Ruiz, O. (2022). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. *Ñeque*, 342-351.
doi:<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85>
- Montes De Oca, J. (2024). *Factores de impacto en la experiencia del cliente en los canales de e-commerce de la industria de los supermercados de Lima en el periodo 2022-2023*. Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/21975/T018_71921678_T.pdf;jsessionid=7746E5B188F1B78D926559E449625771?sequence=1
- Mora, P., & Montoya, J. (2024). Global Supply Chains Made Visible through Logistics Security Management. *MDPI*, 8(1), 1-39.
doi:<https://doi.org/10.3390/logistics8010006>
- Morocho, A., & Rodríguez, J. (2019). *La calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de azogues*. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>

- Neil, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Orrala, G. (2023). LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE COTACHOPROF S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS AÑO 2022. *LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE COTACHOPROF S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS AÑO 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/132b6839-7654-48ec-bdfd-932adc8da5ca/content>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente; canton Jipi Japa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 79-92. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Parasuraman, P., Zeithaml, & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pedreschi, R., & Nieto, O. (2023). La importancia del marketig de servicios y la calidad de atencion al cliente. *Revista Colegiada de Ciencia - Universidad de Panamá*, 5(1), 107-118. doi:<https://doi.org/10.48204/j.colegiada.v5n1.a4410>
- Porter, M. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New york: Free Press. Obtenido de <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=193>
- Quispe, P., & Zamora, J. (2025). *Optimización de la productividad en el proceso de logistica a través de un enfoque basado en un estudio de tiempos en la importadora Alvarado*. Repositorio UTC. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/14782>
- Rather, R., Tehseen, S., Hassan, M., & Hussain, S. (2019). Eficiencia operativa y calidad de servicio en las empresas de transporte de carga en la ciudad de Arequipa 2024. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*. doi:https://doi.org/10.1080/21639159.2019.1577694?urlappend=%3Futm_source%3Dresearchgate
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, Vol. 6(No 4), pp. 570-591. doi:10.23857/pc.v6i4.2586
- Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista SAN GREGORIO*, 65-77. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n55/2528-7907-rsan-1-55-00065.pdf>

- Rodríguez, R., & Yaguachi, D. (2024). Satisfacción del cliente desde la imagen corporativa empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(107), 1350-1365. doi:<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42101>
- Sani, W., & Susanto, E. (2024). The Influence of Service Quality, Punctuality, and Price Perception on Customer Satisfaction of LRT Jabodebek PT Kereta Api Indonesia. *Journal of Management and Energy Busines*, 4(2). doi:<https://jmeb.universitaspertamina.ac.id/index.php/MBEJ/article/view/80>
- Santos, E. (2023). ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE “TRUNSA S.A.” CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022. *ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE “TRUNSA S.A.” CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d5030213-4985-46a0-bcdf-68010057e9b3/content>
- Surya, T., & Yunus, E. (2020). Using Quality Function Deployment Approach to Improve Logistics Service Quality in Trucking Operations. *Atlantis Press*, 149, 66-70. doi:<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200812.013>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). CALIDAD Y SERVICIO CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS 3RA EDICIÓN. *ECOEDICIONES(3)*, 1-16. Obtenido de <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vera, J. (2024). *Control interno y su incidencia en la calidad del servicio de la compañía de transporte de carga pesada Mistertrans S.A. cantón Quevedo Año 2022. (Tesis de maestría)*. Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/71f44735-623f-4abf-9741-e2391a193849/content
- Ying-chen, Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Yusuf, K., Alam, T., Saha, S., & Turja, F. (2024). Bangladeshi banking: Customer Satisfaction insights through SERVQUAL Model. *International Journal of Science and Business*, 40, 50-62. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/383109771_Bangladeshi_Banking_Customer_Satisfaction_Insights_through_SERVQUAL_Model

Apéndice 1 Matriz de consistencia

| Título | Problema | Objetivos | Idea a defender | Variable | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|--|---|---|----------------------|--|--|--|
| Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025. | <p>¿En qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025?</p> <p>Sistematización del problema</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón salinas, 2025?</p> <p>¿Cuáles son los factores que limitan la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transonfe S.A. Cantón Salinas, 2025?</p> <p>¿Qué estrategias deben proponerse para mejorar la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A.?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Analizar en qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la situación actual de la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.</p> <p>Identificar los posibles factores que limiten la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025</p> <p>Proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo Servqual a la CIA Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025.</p> | La calidad del servicio de transporte de carga pesada depende de proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo Servqual a la CIA Transponfe S.A. | Calidad del servicio | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <p>Tiempos de entrega</p> <p>Compromiso</p> <p>Productividad</p> <p>Comunicación</p> <p>Agilidad</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Condición del transporte</p> <p>Imagen del personal</p> <p>Tecnología</p> <p>Confianza</p> <p>Nivel de incidentes</p> <p>Medidas de seguridad</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Expectativas</p> <p>Experiencia</p> | <p>Enfoque: mixto</p> <p>Alcance: descriptivo</p> <p>Métodos: analítico y deductivo</p> <p>Población: 182</p> <p>Muestra:127</p> <p>Técnicas: entrevista y encuesta</p> <p>Instrumentos: guía de entrevista y cuestionario</p> |

Apéndice 2 Cronograma de actividades

| No | Actividades | Fecha | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | |
|----|---|------------|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Desarrollo de los trabajos de integración curricular | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Introducción | 18/08/2025 | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| | Capítulo I Marco Referencial | 25/08/2025 | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| | Capítulo II Metodología | 8/09/2025 | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Capítulo III Resultados y Discusión | 22/08/2025 | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 3 | Conclusiones Recomendaciones y Resumen | 29/09/2025 | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | Certificado Antiplagio | 24/10/2025 | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| | Revisión del Capítulo 1 | 27/10/2025 | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 4 | Revisión de justificación teórica | 29/10/2025 | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| | Entrega de informe por parte de los tutores | 31/10/2025 | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| | Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía | 3/11/2025/ | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| | Entrega de trabajo de titulación a los especialistas | 10/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| | Revisión y calificación de los trabajos | 13/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 5 | Informe de los especialistas (calificación basada en rúbrica) | 17/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| | Entrega del archivo digital del trabajo final al docente guía | 24/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |
| 6 | Exámenes finales Asignaturas Octavo Semestre 2025-2 | 1/12/2025 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sustentación de los trabajos de Integración Curricular | 28/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Aplicación recuperación y publicación de resultados | 24/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ingreso de calificaciones en el sistema de Gestión Académica | 25/11/2025 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Registro de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del P.A.O. 2025-2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Entrega de informe Final del Docente Coordinador al Director de la Carrera | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Apéndice 3 Cronograma de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 PERÍODO ACADÉMICO 2025-2
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

| No. | ACTIVIDADES | FECHA | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | |
|-----|--|--------------|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Introducción | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Primera reunion con mi tutor , se socializo los temas de tesis | 8 de agosto | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión de matriz de consistencia | 25 de agosto | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| | Revisión de matriz de consistencia e introducción | 29 de agosto | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Capítulo I: Marco Referencial | 5 de | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| | Revisión de idea a defender y desarrollo de problema | septiembre | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| | Revisión del capítulo 1 | 12 de | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Revisión de justificación teórica | septiembre | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| 4 | Capítulo II: Metodología | 22 de | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| | corrección de matriz operacional y muestra | septiembre | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| | Revisión de instrumentos de recolección | 14 de | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | | octubre | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | Revisión de capítulo 1,2 y corrección de instrumentos de recolección | 24 de oct | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 5 | Capítulo III: Resultados y Discusión | 31 de | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| | Revisión de capítulo 1-2-3 | octubre | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| 6 | Capítulo IV: propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Conclusiones, Recomendaciones y Resumen | 14 de nov | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Certificado Antiplagio | 19 de nov | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |
| 8 | Entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor | 19 de nov | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |



Firmado electrónicamente por:
 DIVAR SEBASTIAN
 CASTRO LOOR
 Validar electrónicamente con FirmasDC

FIRMA DEL TUTOR



Firmado electrónicamente por:
 OSCAR ARIEL GUALE
 MENDEZ
 Validar electrónicamente con FirmasDC

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 4 Ficha de control de tutorías



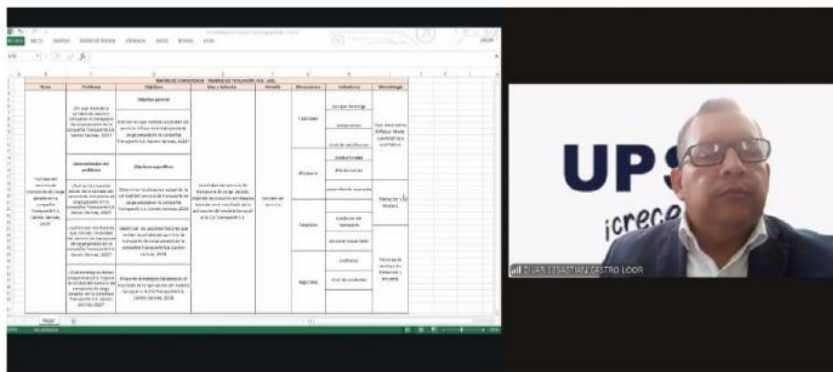
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
 PERÍODO ACADÉMICO 2025-2

| | | | |
|---------------------------------|--|--------------------|-------------------------|
| CARRERA: | Licenciatura en Administración de Empresas | | |
| MODALIDAD DE TITULACIÓN: | Híbrida | | |
| DOCENTE: | Ing. Divar Castro Loo, MSc | TUTOR (X) | ESPECIALISTA () |
| ESTUDIANTE: | Oscar Gual Méndez | PARALELO: | 8/1 |

| FECHA | HORA | | DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS | RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO | TIPO DE TUTORIA |
|------------|--------|-------|---|---|-----------------|
| | INICIO | FIN | | | |
| 08/08/2025 | 11:00 | 13:00 | Propuesta de temas | Elección del tema | TITULACIÓN |
| 25/08/2025 | 10:00 | 12:00 | Matriz de consistencia | ajustes de indicadores | |
| 29/08/2025 | 10:00 | 12:00 | introducción y planteamiento del problema | correcciones | |
| 05/09/2025 | 10:00 | 12:00 | capítulo 1 | correcciones | |
| 12/09/2025 | 10:00 | 12:00 | capítulo 2 | ajustes | |
| 14/10/2025 | 10:00 | 12:00 | revisión de instrumentos | ajustes de palabras | |
| 24/10/2025 | 10:00 | 12:00 | capítulo 3 | revisión | |
| 31/10/2025 | 10:00 | 12:00 | discusion | revisión | |
| 06/11/2025 | 10:00 | 12:00 | Propuesta | ajustes | |
| 19/11/2025 | 10:00 | 12:00 | revisión final del trabajo | revisión | |

OBSERVACIONES DOCENTE:

EVIDENCIAS:



FIRMA DEL TUTOR



FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 5 Solicitud carta aval



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 286 - JXTU-ADE-2025
La Libertad, 29 de septiembre del 2025

Señor.
Luis Eloy Cruz Cruz
GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSPONFE S.A.
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado señor reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud del señor Gualé Méndez Oscar Ariel, portador de la Cédula de Ciudadanía N° 2450542531, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

“CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025”.

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría del Ing. Divar Castro Loo, Mgs., quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,



Lcdo. José Xavier Tomala Uribe, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA

C.c. Archivo
JXTU/JG.



Apéndice 6 Carta aval



COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADO **TRANSPONFE S.A**

RESOLUCION NO 022-CJ-24-2012-ANT

RUC: 2490012039001
SALINAS - SANTA ELENA
0960563699 - 0988679688



Salinas, 13 de octubre de 2025

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
En su despacho.-

Por medio de la presente reciba un cordial saludo de quienes conformamos la **COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSPONFE S.A.**, deseándole a la vez éxitos en las funciones que actualmente desempeña.

Yo **Luis Eloy Cruz Cruz**, en calidad de **GERENTE GENERAL** de la Compañía de Transporte Pesado Transponfe S.A. **AUTORIZO** la solicitud del estudiante **GUALE MENDEZ OSCAR ARIEL** portador de la C.I. 2450542531, para desarrollar el trabajo de **TITULACIÓN** bajo el tema **"CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPANÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025"**

Con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Luis Eloy Cruz Cruz

Time Stamping
Security Data

Luis Cruz Cruz
Gerente General
RUC: 2490012039001

Apéndice 7 Guía de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista dirigida a los directivos

Tema: CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025.

Objetivo: La entrevista dirigida a los directivos de la compañía Transponfe S.A. se realiza con el fin de obtener información relevante sobre la calidad del servicio proporcionado por la empresa.

Nombre:

Cargo:

Género:

Variable: Calidad del servicio

1. ¿Qué significa para usted brindar un servicio de calidad en el transporte de carga pesada?

Compromiso

2. ¿De qué manera considera que el comportamiento del personal influye en la calidad del servicio que ofrece la empresa a sus clientes?

Productividad

3. ¿Qué acciones implementa la empresa para optimizar los recursos y aumentar la productividad en las operaciones de transporte?

Comunicación

4. ¿Cómo se gestiona la comunicación con los clientes y con el personal para asegurar una coordinación efectiva en la prestación del servicio?
-

Agilidad

5. ¿Qué procedimientos o herramientas utiliza la empresa para responder de forma rápida ante imprevistos o solicitudes urgentes de los clientes?
-

Nivel de satisfacción

6. ¿Cómo se evalúa el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados?
-

Condición del transporte

7. ¿Cómo se asegura la empresa de mantener sus unidades de transporte en condiciones óptimas para garantizar la seguridad y la calidad del servicio?
-

Tecnología

8. ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas usa la organización para medir la eficiencia y control en las operaciones?
-

Confianza:

9. ¿De qué manera la empresa construye y mantiene relaciones de confianza con sus clientes a largo plazo?
-

Nivel de incidentes:

10. ¿Cómo se gestionan los incidentes o contratiempos durante el transporte, y qué medidas se aplican para reducir su frecuencia?
-

Medidas de seguridad:

11. ¿Qué protocolos o políticas de seguridad se aplican para proteger la carga y al personal durante el transporte?
-

Apéndice 8 Cuestionario de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los clientes de Transponfe S.A.

Tema: CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025.

Objetivo: Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio prestado por parte de la compañía Transponfe S.A.:

Datos:

Edad: 20-35 36-50 51-65

Sexo: Masculino Femenino

Instrucciones: a continuación deberá contestar las siguientes preguntas, marque únicamente una casilla, es decir una sola respuesta con una (x), según el número que mejor represente su opinión. No existen preguntas correctas o incorrectas, se solicita responder con total sinceridad cada una de las preguntas.

| Escala de likert | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|---|-------------|--------------|--------------|---|-----------------------|---|--|
| Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | | | | | |
| Indicador: tiempos de entrega | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ¿Con que frecuencia la empresa cumple con los tiempos de entrega establecidos? | | | | | | | | | | |
| Indicador: comunicación | | | | | | | | | | |
| ¿La empresa mantiene una comunicación clara y constante durante el proceso de transporte? | | | | | | | | | | |
| Indicador: Nivel de incidentes | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan frecuente ocurren incidentes con la carga Durante el transporte? | | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Indiferente | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | | | | | |
|--|---|-------------------|---|---------------------------|--------------|--------------|---|------------------|---|--|
| Indicador: Agilidad | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ¿Considera que el servicio de transporte responde con rapidez ante cualquier solicitud o emergencia? | | | | | | | | | | |
| Indicador: imagen del personal | | | | | | | | | | |
| ¿El personal de la empresa proyecta una imagen profesional y ordenada? | | | | | | | | | | |
| Indicadores: Tecnología y medidas de seguridad | | | | | | | | | | |
| ¿Considera que la empresa utiliza herramientas tecnológicas y aplica medidas de seguridad adecuadas para garantizar el seguimiento y protección de la carga? | | | | | | | | | | |
| Indicador: Atención al cliente | | | | | | | | | | |
| ¿El personal brinda una atención amable y personalizada? | | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | | |
| Deficiente | | Mala | | Regular | | Buena | | Excelente | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | | | | | |
| Indicador: condición del transporte | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las unidades de transporte? | | | | | | | | | | |
| Indicador: experiencia | | | | | | | | | | |
| ¿Cómo considera su experiencia con los servicios de TRANSPONFE S.A.? | | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | | |
| Nada comprometido | | Poco comprometido | | Medianamente comprometido | | comprometido | | Muy comprometido | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | | | | | |
| Indicador: compromiso | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ¿Qué tan comprometido percibe al personal a la hora de prestar el servicio contratado? | | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | | |
| Insatisfecho | | Poco satisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|----------------|--|------------------------|--------------|-----------|---|---------------|---|
| Indicador: nivel de satisfacción | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | |
| Nada confiable | | Poco confiable | | Medianamente confiable | | confiable | | Muy confiable | |
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| | | | | | Calificación | | | | |
| Indicador: confianza | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Qué tan confiable percibe que es la empresa en el cumplimiento de los servicios contratados? | | | | | | | | | |
| Escala de likert | | | | | | | | | |
| Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | |
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| | | | | | Calificación | | | | |
| Indicador: Expectativa | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Qué nivel de expectativas tenía antes de contratar el servicio en TRANSPONFE S.A.? | | | | | | | | | |

Apéndice 9 Validación de instrumento. Guía de entrevista



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025"

Autor del Instrumento: Oscar Ariel Guale Méndez

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| No. | INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|-----|-----------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1 | CLARIDAD | Está formado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 2 | OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas medibles. | | | | | ✓ |
| 3 | ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | ✓ |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Existe una secuencia lógica. | | | | | ✓ |
| 5 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación. | | | | | ✓ |
| 7 | CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | ✓ | |
| 8 | COHERENCIA | Sistematizada con las dimensiones e indicadores. | | | | | ✓ |
| 9 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | ✓ |
| 10 | PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | | ✓ |

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 22 de octubre de 2025


 Firma del Experto Informante

Ing. Renzo Enrique Gutiérrez Contreras, MBA.

Apéndice 10 Validación de instrumento. Cuestionario de encuesta



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025"

Autor del Instrumento: Oscar Ariel Guale Méndez

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| No. | INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|-----|-----------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1 | CLARIDAD | Está formado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 2 | OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas medibles. | | | | | ✓ |
| 3 | ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | ✓ |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Existe una secuencia lógica. | | | | | ✓ |
| 5 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | ✓ | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación. | | | | | ✓ |
| 7 | CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | ✓ | |
| 8 | COHERENCIA | Sistematizada con las dimensiones e indicadores. | | | | | ✓ |
| 9 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | ✓ |
| 10 | PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | | ✓ |

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 22 de octubre de 2025

Firma del Experto Informante

Ing. Renzo Enrique Gutiérrez Contreras, MBA.

Apéndice 11 Ficha de validación



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "**CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025**", planteado por el estudiante **Oscar Ariel Guale Méndez** con cédula de identidad # **2450542531**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 22 de octubre de 2025.

Ing. Renzo Enrique Gutiérrez Contreras, MBA.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 12 Certificado gramatical

Lcda. Betty Ruth Gómez Suárez, Mgtr.

Celular: 0962183538

Correo: bettyruthgomez@educacion.gob.ec


CERTIFICACIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA

Yo, **BETTY RUTH GÓMEZ SUÁREZ**, en mi calidad de **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS EDUCATIVOS**, por medio de la presente tengo a bien indicar que he leído y corregido el Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, denominado **"CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑÍA TRANSPONFE S.A. CANTÓN SALINAS, 2025."**, del estudiante: **GUALE MÉNDEZ OSCAR ARIEL**.

Certifico que está redactado con el correcto manejo del lenguaje, claridad en las expresiones, coherencia en los conceptos e interpretaciones, adecuado empleo en la sinonimia. Además de haber sido escrito de acuerdo a las normas de ortografía y sintaxis vigentes.

En cuanto puedo decir en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente como estime conveniente.

Santa Elena, 14 de Noviembre del 2025



Lcda. Betty Ruth Gómez Suárez, Mgtr.
CI. 0915036529

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS EDUCATIVOS
N° DE REGISTRO DE SENECYT 1050-2014-86052892

Apéndice 13 Certificado antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 19 de noviembre de 2025

Oficio No. ADE - DSCL – 01001 – 2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “**Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transponfe S.A. Cantón Salinas, 2025**”, elaborado por el estudiante **Oscar Ariel Guale Méndez**, de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con **9%** de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Ing. Divar Castro Loor, MSc.

C.I.: 0914004486

DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magistar

9%
Textos sospechosos

CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑIA TRANSPONFE S.A., CANTON SALINAS 2025 (Reparado)

9% Similitudes entre comillas (ignoradas)
< 1% entre las fuentes mencionadas (ignoradas)
2% Idiomas no reconocidos (ignoradas)
6% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA COMPAÑIA TRANSPONFE S.A., CANTON SALINAS 2025 (Reparado).docx
ID del documento: 622106829414866d8b53a1ac54a78d10192abf
Tamaño del documento original: 5.58 MB

Depositante: DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR
Fecha de depósito: 19/11/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/11/2025

Número de palabras: 15.410
Número de caracteres: 132.829

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|-------------|--------------------------------------|
| 1 | localhost Proyecto de ordenanza para garantizar el derecho del servicio de agua... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/123456789/1313/1/1/USAB018-2015.pdf 9 Fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: + (196 palabras) |
| 2 | cla.usgaria.edu.ec https://cla.usgaria.edu.ec/bitstream/handle/123456789/123456789/1/CLAS-2015-0118.pdf.pdf 11 Fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: + (183 palabras) |
| 3 | enluplibertad.com https://enluplibertad.com/modulos/repositorio/view.php?id=402 4 Fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: + (183 palabras) |
| 4 | Texto gratis a la obtención del título (introducción).pdf Texto gratis ... Viene de otro grupo 11 Fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: + (188 palabras) |
| 5 | repositorio.upse.edu.ec Diseño organizacional para la compañía de transporte... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/handle/123456789/123456789/1/2015010000_ORGANIZACIONAL... 14 Fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: + (157 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1 | del.org https://del.org/handle/123456789/2024.4.2498 | < 1% | | Palabras idénticas: + 1% (25 palabras) |
| 2 | repositorio.upse.edu.ec Sistema de gestión documental y de archivo de la Univ... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/handle/123456789/123456789/1/2015-0118.pdf.pdf | < 1% | | Palabras idénticas: + 1% (31 palabras) |
| 3 | Documento de otro usuario 'r1cau' Viene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: + 1% (28 palabras) |
| 4 | du.edu.org La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNE... https://du.edu.org/handle/123456789/2024.4.2498 | < 1% | | Palabras idénticas: + 1% (25 palabras) |
| 5 | www.studocu.com Resolución 012 DE ANT 2021 Metodología para la elaboraci... https://www.studocu.com/record/document/escuela-superior-politecnica-de-ingenieria-gestion... | < 1% | | Palabras idénticas: + 1% (27 palabras) |

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

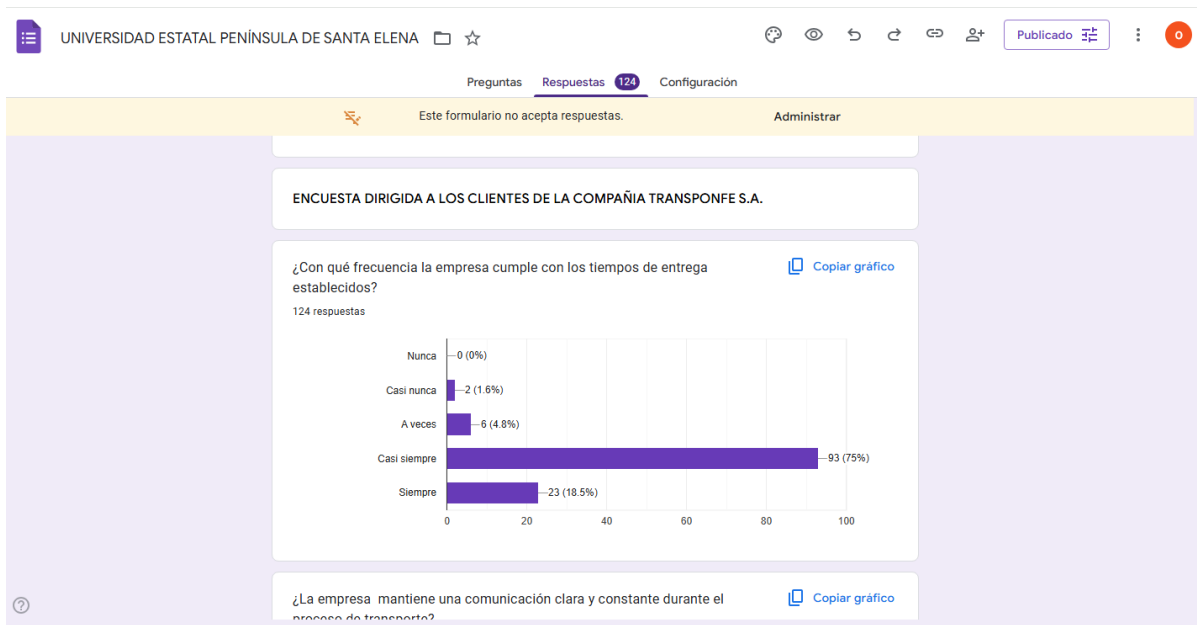
| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---------------------------------------|
| 1 | repositorio.upse.edu.ec https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/handle/123456789/123456789/1/2015010000_ORGANIZACIONAL... | 2% | | Palabras idénticas: 2% (143 palabras) |
| 2 | library.ca Suplemento del Registro Oficial No. 396, 7 de Agosto: Dto. Reform... https://library.ca/contenidos/magister/registro-oficial-dto-reforma-del-sistema-regimen... | 2% | | Palabras idénticas: 2% (199 palabras) |



Apéndice 14 Entrevista al gerente de la compañía Transponfe S.A.



Apéndice 15 Encuestas a los clientes de Transpofe S.A.



Apéndice 16 Evidencia de tutorías

MATRIZ DE CONSISTENCIA - TRABAJO DE TITULACIÓN, ICA - ADE

| Tema | Problema | Objetivos | Ítems a defender | Variable | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|--|--|---|---|----------------------|-------------|--|---|
| "Calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025" | ¿En qué medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025? | Objetivo general | La calidad del servicio de transporte de carga pesada, depende de proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo Seruqual a la CIA Transpofe S.A. | Calidad del servicio | Fidelidad | tiempos de entrega | Tipo: Descriptivo Enfoque: Mixto: cuantitativo y cualitativo |
| | | Analizar en que medida la calidad del servicio influye en el transporte de carga pesada de la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025? | | | | compromiso | |
| | ¿Cuáles son los factores que limitan la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025? | Objetivos específicos | | | Tangibles | productividad | |
| | | Determinar la situación actual de la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025 | | | | eficiencia | |
| ¿Qué estrategias deben proponerse para mejorar la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025? | Proponer estrategias basadas en el resultado de la aplicación del modelo Seruqual a la CIA Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025 | | | | Seguridad | capacidad de respuesta | Publicación y Muestra |
| | | | | | | Identificar los posibles factores que limitan la calidad del servicio de transporte de carga pesada en la compañía Transpofe S.A. Cantón Salinas, 2025 | |
| | | | | | | personal capacitado | Técnicas de recolección: Entrevista y encuesta |
| | | | | | | confianza | |
| | | | | | | nivel de incidentes | |

Zoom Meeting Participants:

- DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR
- Nayely Tomala
- JONATHAN BERN...
- GUALE

Microsoft Word window showing a document with the following content:

Tabla 3
Sexo de los encuestados

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 26 | 21% |
| Masculino | 98 | 79% |
| Total | 124 | 100% |

Figura 2
Sexo

Windows taskbar at the bottom shows: 11:05 AM, 14/11/2025, 27°C Mayorm, soleado.



Zoom meeting window showing a gallery view of three participants: Oscar Gualle, Linda Nuñez, and YARITZA YAMILETH SILVA. Linda Nuñez is the largest video in the foreground.

Zoom meeting window showing a close-up of Linda Nuñez. A small thumbnail of Oscar Gualle is visible in the top center.