



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

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL,
PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

LA LIBERTAD-ECUADOR

2019



TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL, PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PRIVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

Rocafuerte Cruz Ángel Andrés.

TUTORA:

Ing. Alejandro Lindao Carola, MDTH.

RESUMEN

En el Ecuador, las cooperativas que prestan servicio de transporte en autobuses, escasamente aplican un modelo formal de Gestión Administrativa que promueva la realización de sus actividades de manera eficiente, repercutiendo de esta manera, la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte “Mar Azul” de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Se aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. En el levantamiento de información se aplicó los instrumentos de entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas. En tal condición, se propone el diseño de un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio que brinda la cooperativa de transporte “Mar Azul” a la ciudadanía.

Palabras claves: Gestión Administrativa, servicio, calidad.



TITLE:

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF THE SERVICE OF THE MAR AZUL TRANSPORTATION COOPERATIVE, ANCONCITO PARISH, CANTON SALINAS, SANTA ELENA PRIVINCE, YEAR 2017.

AUTHOR:

Rocafuerte Cruz Ángel Andrés.

TUTOR:

Ing. Alejandro Lindao Carola, MDTH.

ABSTRACT

In Ecuador, the cooperatives that provide bus transport service, scarcely apply a formal model of Administrative Management that promotes the performance of their activities in an efficient manner, thus affecting the quality of the service they offer their users. The objective of this work is to evaluate the administrative management that affects the quality of service of the "Mar Azul" transport cooperative of the Anconcito Parish, Canton Salinas, Province of Santa Elena. The methodology of correlational, documentary and field research was applied; using the inductive, deductive and analytical methods. In the survey of information, the interview and survey instruments were applied, obtaining as a result that the Administrative Management in the transport cooperative is not adequate and, therefore, the quality of the service perceived by the users does not meet their expectations. In this condition, we propose the design of an Administrative Management model to improve the service provided by the "Mar Azul" transport cooperative to the public.

Keywords: Administrative Management, service, quality.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL, PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**, elaborado por el Sr. Ángel Andrés Rocafuerte Cruz, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

ATENTAMENTE



Ing. Carola Alejandro Lindao, MDTH.

PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL, PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por **Rocafuerte Cruz Ángel Andrés**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad **de Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



ROCAFUERTE CRUZ ÁNGEL ANDRÉS

C.C. N.º: 092331142-7

TRIBUNAL DE GRADO



**Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DECANO DE LA FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA (E)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Ing. Carola Alejandro Lindao, MDTH.
PROFESORA TUTORA**



**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.
PROFESOR DE ÁREA**



**Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme inspirado para mantenerme firme y no decaer durante este gran esfuerzo que comprendió mi carrera como ingeniero.

A mi tutora Carola Alejandro por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.

Al Sr. Juan Álava, gerente de la cooperativa Mar Azul, por brindarme la apertura de desarrollar el presente estudio en la institución.

ARC.

DEDICATORIA

De manera especial, dedico este logro alcanzado a mis queridos padres por el gran apoyo incondicional durante mi formación como profesional.

A mi novia por estar a mi lado animándome para conseguir mis objetivos.

A mis estimados amigos, con quienes compartí el salón de clases y me motivaron siempre a seguir adelante.

ARC.

ÍNDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO	7
1.1. Revisión de la literatura	7
1.2. Desarrollo de la teorías y conceptos	9
1.2.1. Gestión Administrativa.....	9
1.2.2. Proceso administrativo	9
1.2.2.1. Planeación.....	10
1.2.2.2. Organización	12
1.2.2.3. Dirección	18
1.2.2.4. Control	23
1.2.3. Calidad del servicio	27
1.2.4. Características de un servicio	28
1.2.5. Factores en la calidad del servicio	28
1.3. Fundamentos sociales, filosóficos y legales	30
1.3.1. Fundamentos sociales	30
1.3.2. Fundamentos filosóficos	31
1.3.3. Fundamentos legales	31
CAPÍTULO II.....	35
MATERIALES Y MÉTODOS	35
2.1. Tipo de investigación	35
2.2. Métodos de la investigación.....	37
2.3. Diseño de muestreo	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra	39
2.4. Diseño de correlación de datos.....	40

CAPÍTULO III	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
3.1. Análisis de datos	42
3.1.1. Análisis de entrevista al personal administrativo	42
3.1.2. Análisis de entrevista al personal operativo	44
3.1.3. Análisis de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul	47
3.2. Limitaciones	65
3.3. Resultados	65
3.3.1. Comprobación de hipótesis	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Colaboradores en la cooperativa Mar Azul	38
Tabla 2: Habitantes de la provincia de Santa Elena	39
Tabla 3: Planificación	47
Tabla 4: Organización	48
Tabla 5: Liderazgo	49
Tabla 6: Motivación	50
Tabla 7: Capacitación	51
Tabla 8: Gestión Administrativa	52
Tabla 9: Tiempo de espera	53
Tabla 10: Confianza del servicio	54
Tabla 11: Prudencia al conducir	55
Tabla 12: Prudencia al estacionar	56
Tabla 13: Seguridad	57
Tabla 14: Apariencia de colaboradores	58
Tabla 15: Estado de los buses	59
Tabla 16: Limpieza en los buses	60
Tabla 17: Confort	61
Tabla 18: Respeto	62
Tabla 19: Amabilidad	63
Tabla 20: Calidad del servicio	64
Tabla 21: Tabla de contingencia	66
Tabla 22: Prueba de Chi cuadrado	67
Tabla 23: Matriz FODA	72
Tabla 24: FODA Estratégico	73
Tabla 25: Organigrama funcional	76
Tabla 26: Manual de funciones del presidente	77
Tabla 27: Manual de funciones del gerente	78
Tabla 28: Manual de funciones de la secretaria	79
Tabla 29: Manual de funciones del chofer	80
Tabla 30: Manual de funciones del cobrador	81
Tabla 31: Plan de capacitación anual	82
Tabla 32: Presupuesto por capacitación	83
Tabla 33: Encuesta de satisfacción al usuario	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama por función	15
Gráfico 2: Organigrama por producto	16
Gráfico 3: Organigrama por clientes	16
Gráfico 4: Organigrama por región o territorio	17
Gráfico 5: Organigrama por proceso	17
Gráfico 6: Organigrama matricial	18
Gráfico 7: Planificación	47
Gráfico 8: Organización	48
Gráfico 9: Liderazgo	49
Gráfico 10: Motivación	50
Gráfico 11: Capacitación	51
Gráfico 12: Gestión Administrativa	52
Gráfico 13: Tiempo de espera	53
Gráfico 14: Confianza del servicio	54
Gráfico 15: Prudencia al conducir	55
Gráfico 16: Prudencia al estacionar	56
Gráfico 17: Seguridad	57
Gráfico 18: Apariencia de colaboradores	58
Gráfico 19: Estado de los buses	59
Gráfico 20: Limpieza en los buses	60
Gráfico 21: Confort	61
Gráfico 22: Respeto	62
Gráfico 23: Amabilidad	63
Gráfico 24: Calidad del servicio	64
Gráfico 25: Descripción de la propuesta	71

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el transporte por vía terrestre representa el principal medio de movilización para la sociedad. Es por esto que, las cooperativas de transporte de pasajeros en buses, son de gran importancia para la ciudadanía facilitándoles el traslado hacia diferentes destinos, donde el uso cotidiano de tal servicio, satisface la necesidad de transportación de las personas.

En el Ecuador, existen varias cooperativas de transporte de pasajeros y casi todas, presentan deficiencias en la calidad de sus servicios, es decir, no cumplen con las altas expectativas de seguridad, confianza, confort y adecuado trato, que generen en los usuarios la tranquilidad y comodidad al viajar, precisamente esto se debe a la escasa gestión administrativa que ejercen los directivos o administradores de tales instituciones.

Los gerentes encargados de las cooperativas de transporte, que por lo general es ejercida por uno de los socios, restan importancia a las gestiones de planificación, organización, dirección y control; acciones coordinadas y fundamentales que debe ejercer todo administrador, pues de ello depende que las actividades se desarrollen eficientemente para el cumplimiento oportuno de los objetivos. En este sentido, la eficiente o deficiente gestión administrativa promueve a que una institución trascienda hacia el éxito o fracaso.

Por tal motivo, el objetivo de esta investigación es valorar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

En el Ecuador, la mayoría de cooperativas que ofrecen servicios de transporte en autobuses, tienen inconvenientes para cumplir con las expectativas y requerimientos de la ciudadanía, existiendo inseguridad, maltrato, incomodidad y otras arbitrariedades que exponen la integridad de los pasajeros y en consecuencia existe baja calidad del servicio.

En la provincia de Santa Elena, como en otras ciudades del Ecuador, la escasa confiabilidad, comodidad e inseguridad hacen que los usuarios de las diferentes cooperativas de transportes que operan en los tres cantones de la provincia, cuestionen la mala calidad del servicio que ofrecen a la ciudadanía.

El **planteamiento del problema** enfatiza que actualmente son muchas las cooperativas que se proponen suministrar excelente servicio a la ciudadanía, pero no todas logran cumplir con tales expectativas, debido a la deficiente gestión de sus administradores en promover mejoras dentro de la organización que implique ofrecer calidad a sus usuarios en cuanto al servicio que ellos perciben.

La cooperativa de transporte de pasajeros Mar Azul, con sede en la parroquia Anconcito, proporciona sus servicios a los habitantes de Ancón, Anconcito y Punta Carnero, quienes manifiestan inconformidades por la deficiente calidad del servicio, y en gran medida, esto se debe a que la organización no cuenta con un modelo formal de gestión administrativa, debido a que sus directivos ejercen sus funciones con conocimientos básicos de administración.

En consecuencia, la inexistencia de un modelo de gestión administrativa que involucre la planificación, organización, dirección y control de las actividades que

deben ejercer los colaboradores, influye negativamente en la prestación del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul a la ciudadanía.

De este modo, se evidencia claramente que la cooperativa de transporte Mar Azul tiene complicaciones para brindar un excelente servicio, por lo tanto, es necesario establecer la relación que tiene la gestión administrativa con la calidad del servicio que presta la institución a sus usuarios.

De acuerdo a las consideraciones expuestas, la **formulación del problema** se plantea con la siguiente interrogante: ¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?

Consecuentemente, la **sistematización del problema** expone las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se llevan a cabo los procesos administrativos en la cooperativa de transporte Mar Azul?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que perciben los usuarios de la cooperativa de transporte Mar Azul?
- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul?
- ¿Cómo un modelo de gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul?

El **objetivo general** para el presente estudio es: Evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Deduciendo el objetivo general se consideran los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar los procesos de planeación, organización, dirección y control en la cooperativa de transporte Mar Azul.
- Medir el nivel de calidad del servicio que perciben los usuarios de la cooperativa de transporte Mar Azul.
- Comprobar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul.
- Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya a mejorar la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul.

La **justificación teórica** del actual trabajo investigativo es enfatizar la gran importancia que tiene la gestión administrativa para las cooperativas de transporte que desean mejorar el desarrollo de sus actividades y de la calidad de sus servicios que brindan a la ciudadanía. Pues, con la revisión previa, se pudo corroborar que hay muy pocos trabajos que aborden el presente objeto de estudio, y aunque existen escasas temáticas similares, la investigación es de manera parcial y no de modo integral como se pretende realizar ahora. Al mismo tiempo, se justifica por la contribución que considero conlleva a la reflexión teórica y por consiguiente a la comprensión, que involucra a la gestión administrativa y la calidad del servicio que,

en este caso, reciben los usuarios por parte de la cooperativa de transporte de pasajeros Mar Azul.

La **justificación práctica** de este trabajo es aportar con un modelo de gestión administrativa mediante una adecuada gestión en la planificación, organización, dirección y control de las actividades de la cooperativa de transporte Mar Azul y de esta manera contribuir a mejorar la calidad del servicio que presta a la ciudadanía y al progreso de esta institución.

En correspondencia al problema objeto de estudio se plantea la siguiente **hipótesis**: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Por último, el presente trabajo consta de III capítulos, estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, comprende el marco teórico que involucra la revisión de la literatura, desarrollo de las teorías y conceptos de las variables tanto independiente como dependiente, así como también los fundamentos sociales, fisiológicos y legales.

Capítulo II, contempla los materiales y métodos empleados para este estudio, que comprende: tipos de investigación, métodos de la investigación, diseño de muestreo y recolección de datos que permitirán desarrollar oportunamente el trabajo y resolver la problemática citada.

Capítulo III, se exponen los resultados y el análisis de la información receptada bajo los instrumentos de guía de entrevista y cuestionario de encuesta, comprobando de esta manera la hipótesis planteada que confirma la correlación de las variables. Además, se detallan las limitaciones presentadas durante el proceso investigativo y finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

En el marco del actual trabajo de tesis se procedió a revisar ciertas investigaciones realizados por otros autores en donde su temática de estudio guarda relación con la presente investigación, considerando las siguientes publicaciones:

La investigación “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros “La Maná”, realizada por Reyes (2015), tuvo como objetivo analizar la Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio brindada a los usuarios. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron la ficha de observación y cuestionario de encuesta. Los hallazgos revelaron que la cooperativa de transporte no contaba con un organigrama estructural, ni filosofía corporativa, en tal circunstancia se diseñó un Manual de Gestión Administrativa que les permitiera mejorar el desarrollo de las actividades inmersas a la institución.

En el proyecto de tesis “Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gad del Cantón Babahoyo”, elaborado por Hidalgo (2015), tuvo como objetivo diseñar un modelo de Gestión Administrativa para tal entidad pública. La investigación fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativa. Se empleó la ficha de observación, guía de entrevista y cuestionario de encuesta para el levantamiento de

información, obteniendo como resultado que la atención brindada por dicha entidad no satisfacía los requerimientos de atención a sus usuarios por lo cual se propuso la implementación del Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio en el GAD del Cantón Babahoyo.

En la tesis “Modelo de Gestión Administrativa para la compañía de transporte Imbaburapac Churimi Canchic S.A. de Otavalo”, elaborada por Yáñez (2015) tuvo como objetivo diseñar un modelo de Gestión Administrativa para el mejoramiento de los procesos en la compañía de transporte. La investigación fue de tipo exploratoria empleando el método inductivo y deductivo, y utilizando las técnicas de entrevista y encuestas, se reveló que existía falencias en el desarrollo de las actividades. Ante esta circunstancia se propuso implementar el modelo de Gestión Administrativa diseñado por la autora.

En el proyecto de tesis “La Gestión Administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán” realizada por Gordón (2014) tuvo como objetivo analizar la Gestión Administrativa en las empresas de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. El estudio fue mediante investigación descriptiva, aplicando los métodos inductivo, deductivo y analítico. La guía de entrevista y el cuestionario de encuesta fueron los instrumentos que revelaron que las empresas no cumplían con las expectativas requeridas por sus usuarios. En tal circunstancia se propuso a la empresa Logitrans S.A. la implementación de un modelo de Gestión Administrativa.

1.2. Desarrollo de la teorías y conceptos

Variable independiente

1.2.1. Gestión Administrativa

“La Gestión Administrativa supone una serie de instancias o momentos lógicos. Una de planificación, una segunda de implementación, una tercera de control y regulación y una cuarta instancia de revisión y de ejercicio de acciones para el cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Gullo y Nardulli, 2015, p. 36).

“La esencia de la gestión administrativa en cualquier organización moderna es la toma de decisiones, que incluye la formulación, evaluación y selección de opciones para resolver problemas. La calidad de las decisiones está ligada a la disponibilidad, veraz y oportuna, de información” (Palacios, 2015, p.162).

La gestión administrativa implica tomar decisiones para los intereses de una organización, involucrando la revisión de lo planificado a partir de mecanismos de información y de control de las prácticas en el proceso administrativo para corregir y potencializar acciones para la consecución efectiva de los resultados proyectados.

1.2.2. Proceso administrativo

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control, constituyen las funciones administrativas; cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo (Sánchez, 2015, p. 87).

1.2.2.1. Planeación

Las organizaciones acuden a la planeación como el medio más sensato de predecir el futuro, aunque con la sensación de que los pronósticos puedan tener un efecto cercano a lo planificado. En relación a lo mencionado Martínez (2015) expresa que la planificación “es decidir por anticipado los objetivos a alcanzar y la manera de hacerlo, fijando las políticas y estrategias oportunas, además de las pautas de comportamiento que han de ser continuas para alcanzar los objetivos” (p. 32).

“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización” (Sánchez, 2015, p. 87).

De estas definiciones se sintetiza que la planeación es establecer acciones, que al conocer el presente y estimar lo que se desea, se avizora el futuro, con la esperanza de disipar el riesgo y la incertidumbre que se interponen en la consecución de resultados esperados.

Conceptos fundamentales del proceso de planeación

La planeación se sustenta en técnicas y prácticas que fomenta el compromiso colectivo dentro de una organización con la finalidad de alcanzar el futuro esperado. En este contexto, Torres (2014, pp. 142-142) precisa los siguientes conceptos que toda empresa debe incorporar como elementos esenciales durante el proceso de planificación.

- **Misión:** Es un breve enunciado que sintetiza los principios, propósitos, estrategias y valores esenciales que deberán ser conocidos y comprendidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo de la organización.
- **Visión:** Es el escenario idealizado sobre el futuro de la organización, es decir, una meta que seduce a la gente para que trabaje por un futuro prometedor.
- **Valores:** Es una convicción sólida sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización.
- **Objetivos:** Son los resultados específicos que pretende alcanzar la organización en vías de dar cumplimiento a su misión, visión y valores. Se refiere a los ¿qué?, ¿qué queremos?, ¿qué deseamos?, y ¿qué vamos hacer?
- **Estrategias:** Son medios para lograr los objetivos; es el programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización.

Niveles de planeación

El concepto nivel se emplea con la acepción de alcance que tiene la planeación en cuanto a la amplitud de su incidencia en el número de personas de una organización.

Así, tal como aduce Torres (2014, p. 10) los niveles que más se consideran son:

- **Corporativo:** La producción de uno o más estados futuros anhelados para un holding o conglomerado de empresas, con miras a que todas las filiales se orienten a alcanzar fines comunes.
- **Negocio:** Diseño de uno o más escenas futuras con alcance de todas o la mayoría de las funciones de una empresa u organización.

- **Funcional:** Planeación que realizan los gerentes de la función de su responsabilidad.
- **Operativo:** Planeación de actividades y tareas a corto plazo que permiten el cumplimiento de una función.
- **Individual:** Definir en el presente lo que como individuo se quiere que suceda en el futuro, y que no sea probable que ocurra a menos que se haga algo al respecto

1.2.2.2. Organización

El proceso de organización involucra de manera íntegra, la coordinación de las actividades de todos los individuos que componen una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de lo planeado, tal como ratifica Guirao (2014) “la organización supone que todos los medios materiales y humanos de la empresa estén coordinados de tal manera que se cumplan los objetivos marcados y se llegue a un mismo fin” (p. 6).

Del mismo modo, Martínez (2015) expone que la organización es “definir las actividades y tareas que se van a desarrollar, realizar la división y distribución del trabajo de los empleados y establecer las relaciones de autoridad que deben existir entre ellas para la consecución de los objetivos” (p. 32). La organización de una empresa se basa en una serie de principios que permiten estructurar todos los elementos integrantes de la misma, estableciendo departamentos, funciones y responsabilidades en cada uno de ellos.

La organización formal e informal de la empresa

En las empresas, junto a la organización formal coexiste la informal. Los mecanismos de organización formal son aquellos que la empresa establece de manera deliberada, mientras que la organización informal es aquella generada de manera espontánea (no programada por la empresa). La organización formal integra la división de tareas, los niveles jerárquicos (la autoridad reside en la dirección), los canales de comunicación oficiales, etc.

La organización informal está compuesta por las relaciones sociales que se producen entre los trabajadores de manera espontánea. En estos grupos pueden surgir canales de comunicación y líderes informales que la dirección de la empresa deberá conocer y tener en cuenta para el correcto funcionamiento de la organización. La dirección de la empresa deberá intentar alinear los objetivos de la organización informal con las metas formales (Fernández, 2017, p. 15).

Representación de la empresa por medio del organigrama

La estructura formal de una organización se visualiza a través del organigrama, el cual muestra las distintas unidades de trabajo, los canales de comunicación, los departamentos o divisiones y las líneas formales de autoridad y responsabilidad. “El organigrama suele estar acompañado del manual de procedimientos, que es una descripción detallada de cómo deben desarrollarse cada una de las actividades en un determinado puesto de la organización” (Marco, 2017, p. 85).

El organigrama de una empresa permite visualizar de manera rápida:

- Estructura de la empresa/departamentos.
- Relaciones entre departamentos.
- Dependencia entre unidades organizativas.
- Canales de comunicación.
- Niveles jerárquicos y de autoridad.

Tipos de organigramas

Existen diferentes tipos de organigramas en función de criterios como finalidad, extensión y representación, tal como describe Galván (2017, pp. 29-30).

a) Finalidad

Organigramas informativos: Son los que pretenden proporcionar una visión general de la estructura organizativa de la empresa. Si la empresa tiene un gran tamaño es aconsejable incluir solo las unidades principales que la componen.

Organigramas analíticos: La finalidad de este tipo de organigramas es analizar la situación de la organización, facilitando una visión global de la empresa.

b) Extensión

Organigramas generales: Estos organigramas reflejan la estructura global de la empresa.

Organigramas específicos: Los organigramas específicos contienen información de un departamento concreto de la empresa.

c) Presentación gráfica

Organigramas verticales: Destacan la jerarquía de mando mediante una disposición en la que los niveles con mayor autoridad se sitúan en la parte superior y el personal subordinado se ubica debajo de ellas.

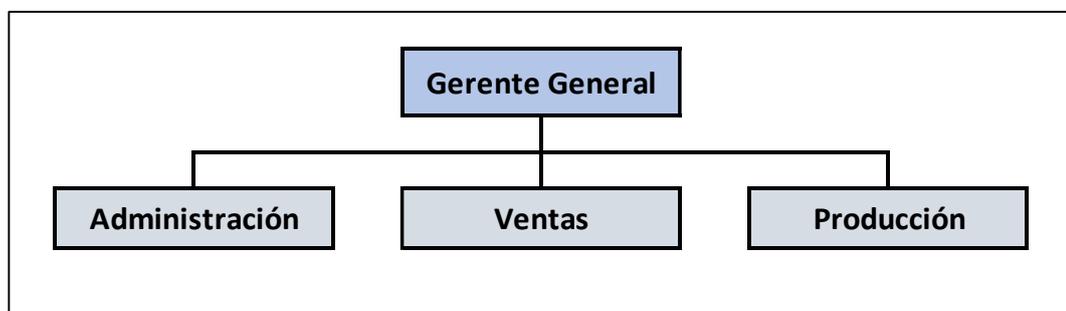
Organigramas horizontales: Las unidades se despliegan de izquierda a derecha, las que poseen mayor jerarquía de mando, se sitúan a la izquierda.

“Los organigramas no solo permiten visualizar los puestos existentes dentro de una organización y sus relaciones jerárquicas, sino también puede referirse a criterios como: funciones desempeñadas, producto elaborado, cliente específico, regiones cubiertas o procesos” (Marco, 2017). Tal como como se describen a continuación:

Organigrama por función

Es la manera básica y general para agrupar las actividades a realizar según la especialización de las funciones. De esta forma se representa las funciones típicas y generales de cualquier organización en una clara y objetiva división del trabajo.

Gráfico 1: Organigrama por función



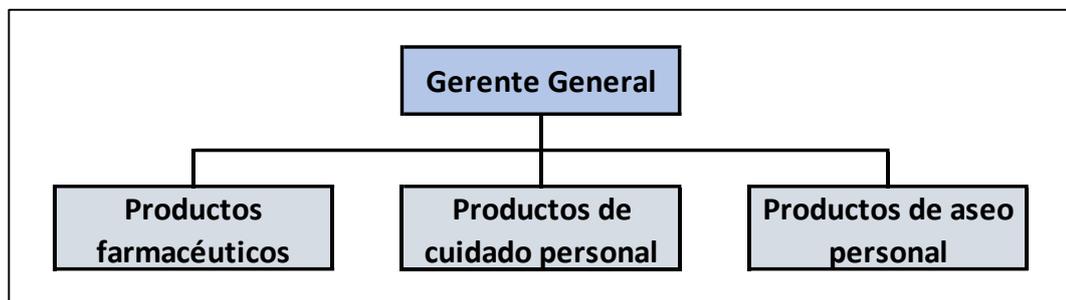
Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Organigrama por producto

Agrupar las actividades en función de un producto o una línea de productos. Es muy útil para empresas que elaboran diversidad de productos, pues facilita mejor manejo en cada línea de producto.

Gráfico 2: Organigrama por producto

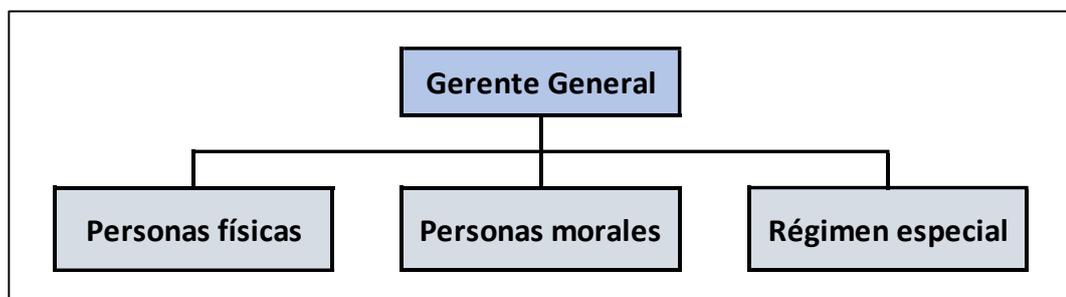


Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Organigrama por clientes

Algunas empresas consideran que es adecuado establecer una estructura de acuerdo con las necesidades o requerimientos de los clientes. Este tipo de estructura facilita la aplicación de políticas especiales hacia cada tipo de cliente y ayuda a la concentración de los esfuerzos en satisfacer a todos ellos.

Gráfico 3: Organigrama por clientes

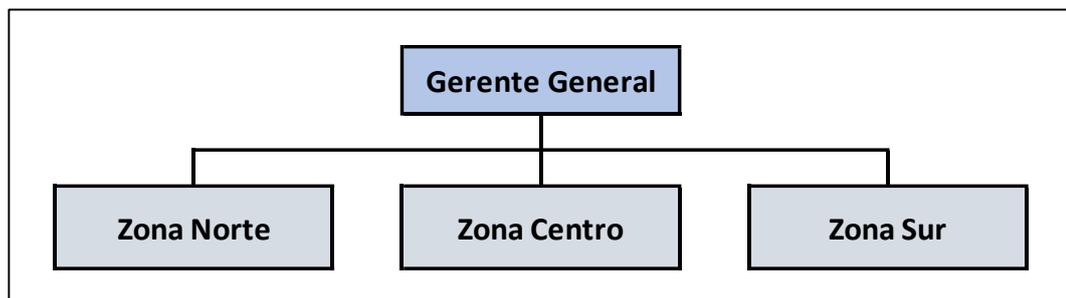


Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Organigrama por regiones o territorios

Algunas empresas se basan en criterios geográficos para dividir su territorio de acción y distribuir sus esfuerzos. Este tipo de estructura resulta sumamente útil para organizaciones que operan en regiones geográficas extensas.

Gráfico 4: Organigrama por región o territorio



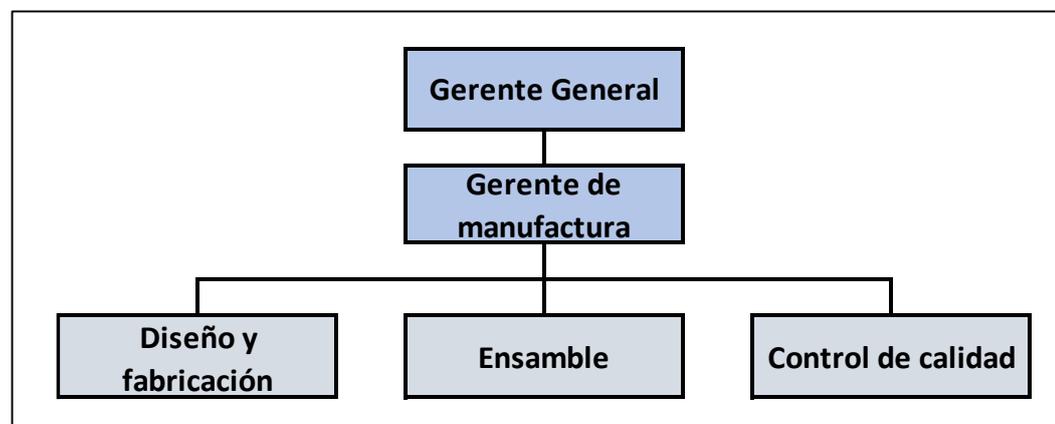
Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Organigrama por proceso

Algunas empresas se estructuran con base a las distintas áreas de actividades encaminadas a elaborar un producto o servicio, por ejemplo: corte, costura, ensamble, retoque, empaquetado, etc.

Gráfico 5: Organigrama por proceso



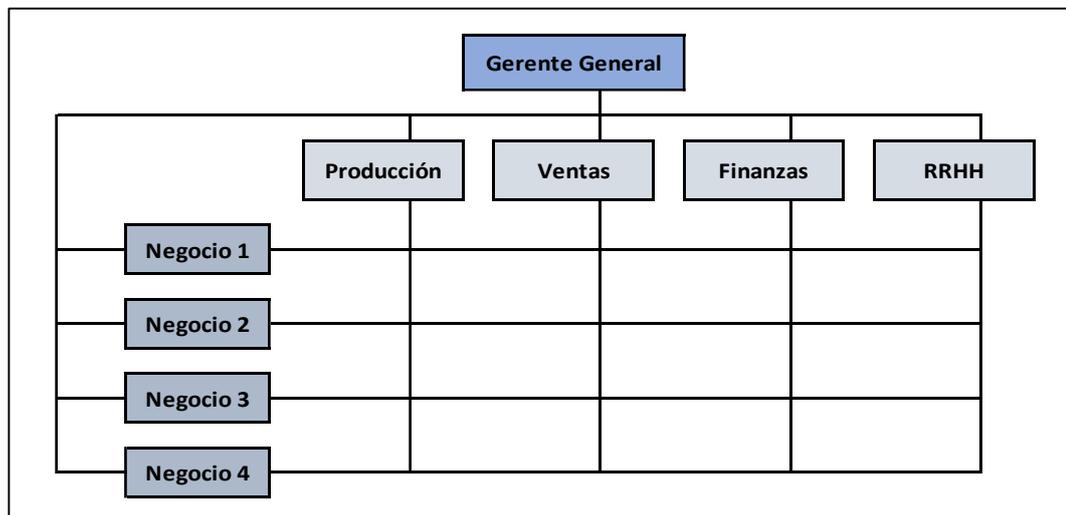
Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Organigrama matricial

Cuando se necesita de actividades que combinen la especialización unida a la precisión técnica y una gran capacidad de respuesta a exigencias del mercado, nos encontramos frente a una estructura matricial, que representa a la vez la diferenciación de ambas características y la integración de estas desde una misma estructura. En la siguiente figura se representa un ejemplo de organigrama matricial.

Gráfico 6: Organigrama matricial



Fuente: Gestión y Administración en las organizaciones, Marco, 2017.

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

1.2.2.3. Dirección

La dirección es coordinar y guiar las tareas, funciones y recursos de forma óptima para la maximización de los beneficios. Dirigir implica motivar, liderar y resolver conflictos. “Para dirigir se recomienda usar una estrategia apoyada en la experiencia de los conocimientos, con sentido común, iniciativa y creatividad; asimismo, generar tácticas basadas en una excelente habilidad para evaluar cualquier situación” (Martínez, 2016, p. 97).

Las funciones previas, planeación y organización, hacían referencia a actividades anteriores a la acción organizacional. La primera de ellas al diseño de estrategias y programas que guíen la acción organizacional, la segunda al diseño de la organización más adecuada para la persecución de los objetivos establecidos. “La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización” (Marco, 2017, p. 45).

Niveles de dirección

En la mayoría de las empresas, tal como describe Martínez (2015, p. 30) los niveles de dirección o de mando se dividen en tres:

- **Alta dirección:** En este nivel de mando se desarrolla la estrategia de la empresa a largo plazo (visión, estratégica). La alta dirección la componen los presidentes y directivos de las organizaciones.
- **Dirección intermedia:** Es el punto de contacto entre la alta dirección y los trabajadores de base. Este nivel se encarga de la ejecución y supervisión de los planes generales indicados por la alta dirección. Esta categoría incluye a los mandos intermedios y directores departamentales.
- **Dirección operativa:** Este nivel asigna directamente las tareas y funciones a los trabajadores, a la vez que supervisa y evalúa su rendimiento. La dirección está formada por los supervisores, jefes de equipo, jefes de sección, etc.

Tipos de autoridad

La autoridad en las empresas puede definirse como el poder de tomar decisiones e influir en los demás, en este sentido Galván (2017) señala que éstas pueden ser:

- **Autoridad formal:** Este tipo de autoridad es la ejercida por un superior o directivo sobre los trabajadores como consecuencia del nivel jerárquico que ocupa en la empresa (designado formalmente).
- **Autoridad real:** Pueden existir casos en los que desempeñar un cargo al que se le atribuye poder de decisión y de mando no implique ejercer la autoridad real.
- **Autoridad por tradición:** La autoridad se mantiene a lo largo del tiempo debido a la costumbre o hábito.
- **Autoridad por carisma:** Los líderes carismáticos poseen cualidades personales que les hacen dignos de admiración entre el grupo y tienen capacidad de influencia en el comportamiento y las opiniones de otras personas.
- **Autoridad por coacción:** Es un tipo de autoridad impuesta contra la voluntad de otras personas. Se basa en el poder coercitivo (disciplinario).
- **Autoridad por acuerdo:** La autoridad puede ser ejercida por una persona designada por el grupo mediante consenso o acuerdo (pp. 36-37).

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de persuadir en otros para alcanzar las metas organizacionales, mostrándoles cómo se hacen las cosas y estableciendo un ejemplo de conducta y espíritu. En este sentido “un líder apoya y motiva a sus colaboradores que estos mejoren sus habilidades y participen en la toma de decisiones. Su

principal cualidad es la capacidad de influenciar sobre el grupo al que pertenece” (Galván, 2017, p. 38).

El líder es íntegramente responsable, se rige a través de sus principios para tomar decisiones justas, honestas y humanísticas; es capaz de dar a sus colaboradores un sentido y significado de sus funciones y valores en el trabajo, la familia y la comunidad; es excelente en el desempeño de sus funciones y conocedor de las habilidades de sus colaboradores para que den lo mejor de ellos mismos. En este sentido Martínez (2016) menciona que “atender todos los problemas y necesidades que se presenten en una empresa con una actitud de ética de servicio, convicción y calidad humana, al tiempo que colabora en su solución al dar una orientación clara y precisa, para lograr los objetivos deseados” (p. 27).

Por lo tanto, el gerente debe ser el primero en adoptar una postura de liderazgo, para ganarse la confianza y el respeto de los colaboradores que dirige, debe mostrar con su ejemplo todas las aptitudes que sus subordinados esperan de él, con el fin de lograr que los demás sigan sus pasos. Un verdadero líder sabe que su deber es proporcionar asesoría a los clientes internos y servicio a los externos, que de él depende el éxito de la organización y que es la persona de quien la gente espera que les dé dirección y motivación, y sea un ejemplo a seguir.

Estilos de liderazgo

Es la forma en que un administrador usa su autoridad para conducir a otros; todos tienen un estilo definido. Hay tres categorías generales, tal como aduce Luna (2014, p. 112) descritas a continuación:

- **Estilo autocrático:** Es aquel que impone y espera cumplimiento, es dogmático, seguro y conduce por medio de la capacidad de retener u otorgar premios o castigos.
- **Estilo democrático:** Es aquel que consulta a sus colaboradores respecto de acciones y decisiones probables y alienta su participación. Este tipo de líder va hasta aquella otra que toma decisiones por sí sola, pero antes de hacerlo consulta a sus subordinados.
- **Estilo liberal:** Es el estilo que hace uso muy reducido de su poder, en caso de usarlo, y que les concede a sus subordinados un alto grado de independencia en su trabajo. Estos líderes dependen en gran medida de sus subordinados.

“En la práctica, el estilo más adecuado es el democrático, pero de acuerdo con contingencias pueden funcionar los otros estilos temporalmente y después continuar con el democrático” (Martínez, 2015).

Motivación

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona e incluyen factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular o comprometido. “Las metas de la organización son inalcanzables a menos que exista el compromiso permanente de sus miembros” (Sánchez, 2015, p. 103).

Luna (2014) manifiesta que la motivación “es un elemento básico de la dirección, porque a través de ésta se logra la realización del trabajo para lograr los objetivos

de la empresa” (p. 112). De esta manera, se puede decir que la motivación tiene que ver con la persistencia hacia cualquier meta, condicionado por la habilidad del esfuerzo para satisfacer algunas necesidades individuales.

Por sus efectos positivos, la motivación es un efecto que hay que fomentar en las empresas, pues como factor psicológico, empujan inconscientemente a reacciones positivas, mediante la estimulación de sus deseos y capacidades.

1.2.2.4. Control

Controlar significa guiar las acciones para que los resultados reales coincidan o superen a los deseados, en virtud de ello Martínez (2015) menciona que el control “se trata de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y rectificar las desviaciones, solucionar conflictos de existirlo y fijar los criterios de evaluación que midan la consecución de las metas establecidas” (p. 33).

En todas las organizaciones debe existir un control de las actividades que se planifican, pues la esencia organizacional consiste en que los individuos renuncian a su independencia absoluta, de manera que sea posible alcanzar objetivos comunes, en este sentido “el control es la función administrativa de vigilancia y regulación de actividades y comportamientos, que tiene como fin asegurar que los resultados últimos concuerden con los objetivos planeados” (Torres, 2014, p. 246).

En síntesis, el control es un proceso que consta de una serie de pasos cuya finalidad es garantizar que el desempeño real se ajuste a lo esperado o bien que lo planificado sea modificado según lo exija las circunstancias, analizando los resultados y

detectando posibles desviaciones sobre la planificación inicial para adoptar medidas de corrección.

Proceso de control

Torres (2014) alega que el proceso de control involucra las siguientes consideraciones:

1) Establecer objetivos y estándares

- Los objetivos expresan lo que la organización pretende alcanzar y son el objeto de control.
- Los estándares son los resultados que se obtienen como consecuencia de la medida del trabajo.
- Son utilizados en el trabajo operativo y expresan la capacidad de las personas y de las máquinas para obtener determinado número de piezas o de servicios.
- También pueden interpretarse como coeficientes técnicos.

2) Observar el desempeño

- Vigilancia que se establece sobre las acciones emprendidas desde su inicio hasta su culminación, para evitar desviaciones o derivaciones intermedias del proceso que pudieran traer efectos peligrosos sobre el resultado final.

3) Medir el desempeño

- Significa que, a lo largo del proceso productivo, del bien o servicio, se revisen los resultados numéricos intermedios y su correspondencia en tiempo y forma con el resultado final.

4) Comparar el desempeño con los objetivos y estándares

- Incluyen estimaciones tanto subjetivas (juicios) como objetivas (números y hechos), incluso si la comparación implica solo números, el criterio subjetivo sigue siendo necesario.
- Si un indicador sube o baja, la pregunta clave sería ¿esta estimación es significativa?
- La respuesta a la pregunta requiere criterio administrativo.

5) Dar a conocer los resultados

- Se informa a los actores sujetos de control, del desempeño de su trabajo con respecto al avance de objetivos.
- Entre los argumentos a favor de ir dando a conocer los resultados figuran las ventajas motivacionales asociadas al autocontrol y la posibilidad de que los individuos interesados sean los mejores jueces de lo que debe hacerse con la información.

6) Emprender acciones

Al medir y comparar el desempeño real contra los objetivos o estándares esperados se detecta que puede haber concordancia entre ambos, o bien, aparece una brecha con dos posibilidades:

- a).- Desempeño real, mejor que el esperado, entonces se toman acciones reforzadoras como aumentar el reconocimiento y premios, considerar el incremento de objetivos y agregar líneas nuevas.

b).- Desempeño real peor que el esperado, entonces se toman acciones correctivas, como aumentar la capacitación, modificar la supervisión o invertir en equipo nuevo, entre otras acciones.

Alcance del control

Existen tres tipos de alcance de control tal como señala Torres (2014) descritas a continuación:

1) Controles estratégicos

- Se centra en la forma en que la organización como un todo se ajusta a un ambiente externo y logra sus objetivos a largo alcance.
- A mayor estabilidad del ambiente se recomienda el control centralizado, y a mayor turbulencia el control descentralizado.

2) Controles tácticos

- Se centra en las funciones cotidianas de la organización y sus principales unidades en cuanto a la implantación de estrategias.
- Forma el corazón y, podría decirse, el alma del conjunto total de controles de una organización.

3) Controles operacionales

- Regula los métodos, actividades y tareas que una organización utiliza para producir los bienes y servicios que ofrece a sus consumidores y clientes.
- Es el control aplicado a las entradas, procesos y salidas (pp. 336-337).

Variable dependiente

1.2.3. Calidad del servicio

Según la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM, s.f.) establece que “la calidad del servicio son los medios a través de los cuales la organización o empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”. En este sentido, la calidad percibida por el cliente, va estar condicionada por la forma en que la empresa realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que van a prestar y desarrollar.

Vargas y Aldana (2014) mencionan que “la calidad se puede considerar como la búsqueda de la perfección, proceso que tiene como centro al ser humano y a partir del cual se construyen servicios que llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable” (p. 122). La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la empresa y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestra de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento.

La calidad excelente de un servicio se obtiene cuando los colaboradores tienen el perfil correcto, les gusta lo que hacen, están bien entrenados, tienen un salario con el cual cubren sus necesidades básicas y más, están conscientes de la importancia de sus actividades tienen en la aportación que hacen al dar un servicio, perciben

cómo el cliente ve y aprecia el servicio, y la dirección general orienta, dirige sus acciones y sabe motivarlos (Martínez, 2016, p. 25).

1.2.4. Características de un servicio

Las características de la producción de un servicio son:

- El producto de los servicios tiene un alto contenido en atención al cliente.
- El producto de los servicios es la percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio.
- El factor humano es uno de los elementos principales del producto de un servicio.
- La satisfacción del trabajador transmite satisfacción al cliente.
- El producto de los servicios no se puede cambiar o reemplazar.

1.2.5. Factores en la calidad del servicio

Navarro (2016) distingue cinco grandes cimientos que se apoyan en elementos internos de la empresa y que afectan a la consecución del servicio de transporte, como son:

- **Fiabilidad:** Capacidad de la empresa para efectuar el servicio prometido de manera precisa y fiable, algo que cada día es más importante en el sector del transporte.

- **Garantía:** Seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza, por ejemplo, mediante la resolución adecuada de situaciones adversas.
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personales y dispositivos de comunicación.
- **Empatía:** Capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación y de atención individualizada al usuario.
- **Sensibilidad:** Capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a las necesidades.

En base al modelo SERVQUAL, Mendoza (2009) desagrega las dimensiones de la calidad de un servicio de la siguiente manera:

Dimensión Fiabilidad.

- ✓ **Tiempo de espera:** Cuando la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. Se preocupa en mantener registros exentos de errores.
- ✓ **Resolución de problemas:** Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

Dimensión Seguridad.

- ✓ **Prudencia de conductores:** Las acciones de los empleados de la empresa de servicios preservan la integridad de los clientes.
- ✓ **Confianza:** El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a los clientes.

Dimensión Tangibilidad.

- ✓ **Apariencia del personal:** Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- ✓ **Estado de flota vehicular:** La empresa de servicios tiene unidades vehiculares de apariencia moderna y visualmente atractivas.

Dimensión Sociabilidad.

- ✓ **Respeto:** Los empleados de la empresa de servicios siempre tratan educadamente a los clientes.
- ✓ **Amabilidad:** Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

1.3. Fundamentos sociales, filosóficos y legales

1.3.1. Fundamentos sociales

Las ciencias sociales es la encargada de estudiar los fenómenos sociales, es decir analiza y trata diferentes aspectos de los grupos sociales y los seres humanos en sociedad. Así, la ciencia administrativa es una rama de las ciencias sociales, que estudia el comportamiento de las personas en las empresas. En este contexto, a través de los años se han establecido algunas teorías tratando de explicar lo que es la administración en las organizaciones.

Mintzberg (como se citó en Martínez, 2016) resume algunas teorías de administración en los siguientes términos: “Henry Fayol vio a la administración a través del ejercicio del control, mientras que Tom Peters la visualizó como hacer,

Michael Porter en cambio la ha equiparado con pensar, específicamente analizar. Warren Bennis la ha descrito como liderar, al tiempo que Herbert Simon la ve como tomar decisiones” (p. 26).

1.3.2. Fundamentos filosóficos

Todos los seres humanos, continuamente, formamos partes de organizaciones, por ejemplo, la familia es la primera organización a las que pertenecemos, como estudiantes integramos la organización escuela, colegio o universidad, si asistimos a un club o integramos una comunidad religiosa también somos parte de una organización, de igual manera cuando empezamos a laborar en alguna empresa y así en diversos ámbitos de nuestras vidas podemos seguir incorporando organizaciones a nuestras vidas.

En cada una de estas organizaciones tenemos un rol específico e interés colectivo, por el cual se establece una relación de mutua colaboración, ya que, si a la organización le va bien, a nosotros nos irá bien. Es precisamente ese interés el que nos impulsa a que pongamos nuestro esfuerzo y conocimiento para conducir al éxito a las organizaciones de las que somos parte por el bienestar común.

1.3.3. Fundamentos legales

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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 efectuada 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. 14.- El Presidente de la República, de conformidad con sus atribuciones definirá el Ministerio que se encargue de la rectoría del sector del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y, del mismo modo, establecerá sus funciones, atribuciones y competencias.

Art. 15.- El ministerio del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.

Art. 16.-La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Viales una entidad autónoma de derecho público, con personería

jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

Art.30.1.-Los agentes civiles de tránsito, serán servidores públicos especializados para realizar el control del tránsito a nivel nacional, y en las vías de la red estatal-troncales nacionales, formados y capacitados por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 30.2.- El control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos.

Art. 30.3.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estarán enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

Art. 30.4.-Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte dentro de su jurisdicción.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, con enfoque mixto, enmarcado en un estudio de diseño no experimental.

Alcance correlacional

De acuerdo a Hernández (2010) el alcance correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81). En virtud de ello, en el presente estudio, luego de haber identificado las variables con sus respectivas características, se procedió a evaluar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa como variable independiente y la calidad del servicio como variable dependiente en la cooperativa de transporte Mar Azul.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos variables, miden cada una de ellas, presuntamente relacionadas, y luego cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. “La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (Hernández, 2010, p. 82). Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá los casos en una variable, a partir del valor que poseen en la variable relacionada.

Investigación documental

“La investigación documental permite contextualizar el fenómeno a estudiar, estableciendo relaciones entre acontecimientos actuales y pasados; lo cual posibilita hacer un pronóstico comprensivo e interpretativo de un suceso determinado” (Yuni y Urbano, 2014, p. 100). De este modo, en la presente investigación se examinó libros, revistas, publicaciones, información electrónica y demás fuentes secundarias para el respectivo análisis y fundamentación del presente estudio.

El análisis documental permitió ampliar el campo de estudio y enmarcar la realidad objeto de estudio dentro del acontecer histórico, ampliando la captación de los significados para desarrollar el contexto desde una perspectiva global y holística.

Investigación de campo

“La investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” (Baena, 2017, p. 70). De este modo, a través de las técnicas de entrevista y encuesta se procedió a recabar información primaria para el análisis de las variables y, consecuentemente, la comprobación de la hipótesis planteada en la presente investigación.

Enfoque mixto

Hernández (2010) señala que el enfoque mixto “representa un conjunto de procedimientos sistemáticos, empíricos y críticos e implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un

mayor entendimiento del fenómeno estudiado” (p. 546). En estos términos, la presente investigación expone un enfoque mixto, por cuanto se recolectaron datos cualitativos y cuantitativos bajo las técnicas de entrevista y encuestas que posteriormente fueron analizadas para la comprobación de la hipótesis planteada.

2.2. Métodos de la investigación

El presente estudio se fundamentó en los métodos inductivo, deductivo y analítico.

Método inductivo

El método inductivo “consiste en un razonamiento que pasa de la observación de los fenómenos a una ley general para todos los fenómenos de un mismo género. La inducción es, así, una generalización que conduce de los casos particulares a la ley general” (Baena, 2017, p. 34). De este modo, el presente estudio particular en la cooperativa de transporte Mar Azul, servirá como referencia para futuras investigaciones de igual objeto de estudio.

Método deductivo

“La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, las definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos” (Baena, 2017, p. 34). En este sentido, para la argumentación y desarrollo del presente trabajo, se examinó información generalizada de teorías e investigaciones ya establecidas con igual objeto que permitieron precisar aspectos valorados en la cooperativa de transporte Mar Azul.

Método analítico

En el presente trabajo se analizó cada uno de los elementos que constituyen los procesos de planeación, organización, dirección y control concernientes a la gestión administrativa y del mismo modo, los factores de calidad que involucra criterios de fiabilidad, seguridad, tangibilidad y sociabilidad entorno al servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, pues “el método analítico consiste en descomponer un objeto en sus partes constitutivas para ser analizados por separados” (Méndez, 2011, p. 20).

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Población

La población para el presente estudio está compuesta por:

- 1) Personas que laboran en la cooperativa de transporte Mar Azul tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1: Colaboradores en la cooperativa Mar Azul

OCUPACIÓN	CANTIDAD
Presidente	1
Gerente	1
Secretaria	1
Choferes	17
Oficiales	17
TOTAL	37

Fuente: Cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

2) Habitantes de los tres cantones de la provincia de Santa Elena que utilizan diariamente el servicio que brinda la cooperativa de transporte Mar Azul. Según fuente del INEC se estima de la siguiente manera:

Tabla 2: Habitantes de la provincia de Santa Elena

CANTÓN	# HABITANTES
Salinas	68.675
La Libertad	95.942
Santa Elena	144.076
TOTAL	308.693

Fuente: INEC

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

2.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de usuarios a encuestar se procede a calcular mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra que se busca

N = 308.693 (Población total)

Z = 1,96 (Nivel de confianza del 95%)

E = 0,05 (Margen de error del 5%)

p = 0,5 (Probabilidad de éxito)

q = 0,5 (Probabilidad de fracaso)

$$n = \frac{308.693 * (0,5 * 0,5) * (1,96)^2}{(0,05)^2 * (308.693 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{308.693 * (0,25) * (3,8416)}{(0,0025) * (308.692) + (0,25) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{296.468,7572}{771,73 + 0,9604}$$

$$n = \frac{296.468,7572}{772,6904}$$

$$n = 383,68$$

La muestra poblacional para realizar las encuestas es de 384 personas.

2.4. Diseño de correlación de datos

Para el levantamiento de la información se empleó las siguientes técnicas de investigación.

Entrevista

La entrevista es una técnica que permite al investigador obtener información directa por las mismas personas que actúan en una realidad social dada y su instrumento de recolección de datos es la guía de entrevista. “A través de las entrevistas se obtiene información sobre ideas, creencias y concepciones de las personas entrevistadas” (Yuni y Urbano, 2014, p. 82). De esta manera, bajo este instrumento se mantuvo un diálogo directo con el presidente, gerente, secretaria y representantes

de choferes y cobradores de la cooperativa de transporte Mar Azul, receptando sus opiniones con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad del servicio de la institución.

Encuesta

“La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa y su instrumento de recolección de datos es el cuestionario, cuya finalidad es obtener información de manera sistemática y ordenada referente al tema de estudio” (Yuni y Urbano, 2014, p. 65). Para efecto del presente trabajo, el cuestionario de encuesta se estructuró con preguntas cerradas considerando cada uno de los indicadores descritos en las dimensiones de las variables de estudio. La encuesta estuvo dirigida a la ciudadanía recabando información para evaluar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

3.1.1. Análisis de entrevista al personal administrativo

El personal administrativo de la cooperativa de transporte Mar Azul la integran el presidente, gerente y secretaria. Luego de cumplir con las entrevistas, su análisis permitió conocer la situación actual de la cooperativa.

Análisis de preguntas:

1. ¿Se ha establecido la misión y visión de la cooperativa?

Los funcionarios administrativos de la cooperativa manifestaron que no se ha establecido la misión y visión de la institución.

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

El principal objetivo planificado por los directivos es la renovación de toda la flota vehicular, formalizado a través del proyecto “Cambio de unidades” que ya está en marcha y que se aspira alcanzar en un mediano plazo. Las constantes averías mecánicas que presentan ciertas unidades, por el deterioro acumulado de varios años de funcionamiento, promovieron a la implementación de dicho proyecto que en la actualidad se ha cumplido en cinco de las diecisiete unidades con la que dispone la cooperativa.

3. ¿La cooperativa dispone de un organigrama para organizar las labores?

Los funcionarios administrativos declararon que la cooperativa carece de un organigrama para la organización de sus labores.

4. ¿La cooperativa ha establecido normas para regular las actividades de los colaboradores?

Los directivos de la cooperativa indicaron que si existe un reglamento interno de trabajo que regula las actividades y obligaciones tanto de socios, conductores y cobradores.

5. ¿La cooperativa planifica capacitaciones para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

Los directivos expresaron que regularmente se planifican entre dos y tres capacitaciones anuales con el aval de instituciones públicas como el CONADIS y gobiernos municipales.

6. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los choferes y cobradores?

Los directivos explicaron que no han establecido un sistema para la evaluación del desempeño de sus colaboradores y que únicamente, cuando un usuario formaliza una queja en las oficinas de la cooperativa, se toman acciones de corrección.

7. ¿Cuáles son los valores que se consideran de gran importancia en la cooperativa para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

Los directivos mencionaron que los valores más importantes para la prestación del servicio de transporte es la prudencia, la paciencia, el respeto y la amabilidad; valores que siempre procuran sembrar en sus colaboradores.

8. ¿Considera que los buses están equipados para la comodidad del pasajero?

Los directivos indicaron que en la actualidad no todos los buses están en excelentes condiciones para la comodidad del pasajero, por tal razón, el principal objetivo planeado es la renovación de toda la flota vehicular para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía.

9. ¿Cuáles son las quejas más usuales manifestada por la ciudadanía?

El exceso de velocidad de ciertos conductores que no respetan el límite de velocidad para transitar en zonas de residencia poblacional, es la queja más usual que reciben de la ciudadanía. Y también se han atendidos casos de irrespeto suscitados por ciertos choferes y cobradores, que en su momento han sido corregidos.

10. ¿Qué medidas están implementando para mejorar el servicio?

Además de la renovación de la flota vehicular, los directivos planean la apertura de cuatro cupos para el ingreso de nuevos socios y de esta manera mejorar la frecuencia en los recorridos, reduciendo el tiempo de espera para sus usuarios.

3.1.2. Análisis de entrevista al personal operativo

El personal operativo de la cooperativa la integran los choferes y oficiales, con cuyos representantes se mantuvo las entrevistas obteniendo el siguiente análisis.

Análisis de preguntas:

1. ¿La cooperativa ha difundido la misión y visión?

Los representantes del personal operativo indicaron que la cooperativa no dispone de misión y visión para el conocimiento de todos los colaboradores de la institución.

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

La renovación de todos los buses de la cooperativa es el objetivo que tienen conocimiento los colaboradores que integran la institución.

3. ¿La cooperativa dispone de un organigrama para organizar las labores?

Los colaboradores mencionaron que desconocen la existencia de un organigrama en la cooperativa para la organización de sus labores.

4. ¿La cooperativa ha difundido normas para regular sus actividades?

Los colaboradores expresaron que los directivos si han socializado un reglamento interno de trabajo para darles a conocer sus obligaciones laborales con la institución.

5. ¿La cooperativa planifica capacitaciones para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

Los colaboradores manifestaron que generalmente reciben dos capacitaciones al año, sin embargo, consideran que las capacitaciones deben ser más frecuentes.

6. ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado para la ciudadanía?

Los colaboradores explicaron que el tiempo de frecuencia es cada diez minutos, sin embargo, en horas de la mañana cuando se trasladan estudiantes y personas que laboran en los diferentes laboratorios, existe aglomeración de pasajeros, haciendo que el tiempo de frecuencia, en esas instancias, no sea el adecuado debida a las molestias que se ocasionan a los pasajeros.

7. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que se han establecido para efecto del servicio?

La medida que les han indicado para la seguridad de los pasajeros es de que los choferes no deben conducir a más de 90 Km/h, respetando ese límite de velocidad establecido, pues el respectivo control de esta medida está a cargo de la CTE, organismo que remite a la cooperativa para las debidas sanciones.

8. ¿Considera que los buses están en excelentes condiciones para brindar un servicio de calidad?

Los colaboradores declararon que no todas las unidades están en buenas condiciones para la prestación del servicio de transporte, pues en ocasiones ocurren contratiempos mecánicos con las unidades más antiguas y que únicamente cinco, del total de buses disponible para el servicio, han sido renovadas en la actualidad.

9. ¿Cuáles son las manifestaciones más habituales que aquejan a los usuarios?

Los colaboradores indicaron que el disgusto más habitual de sus usuarios es cuando el bus viaja colmado de pasajeros, explicando que estos casos excepcionales, acontecen en horas específicas, cuando gran cantidad de estudiantes se trasladan a sus diferentes unidades educativas.

10. ¿Qué otras medidas están implementando los directivos de la cooperativa para mejorar el servicio de transporte que brindan a la ciudadanía?

Los colaboradores manifestaron desconocer de alguna otra medida que estén implementando los directivos y que solamente están al tanto de la renovación de las unidades vehiculares.

3.1.3. Análisis de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

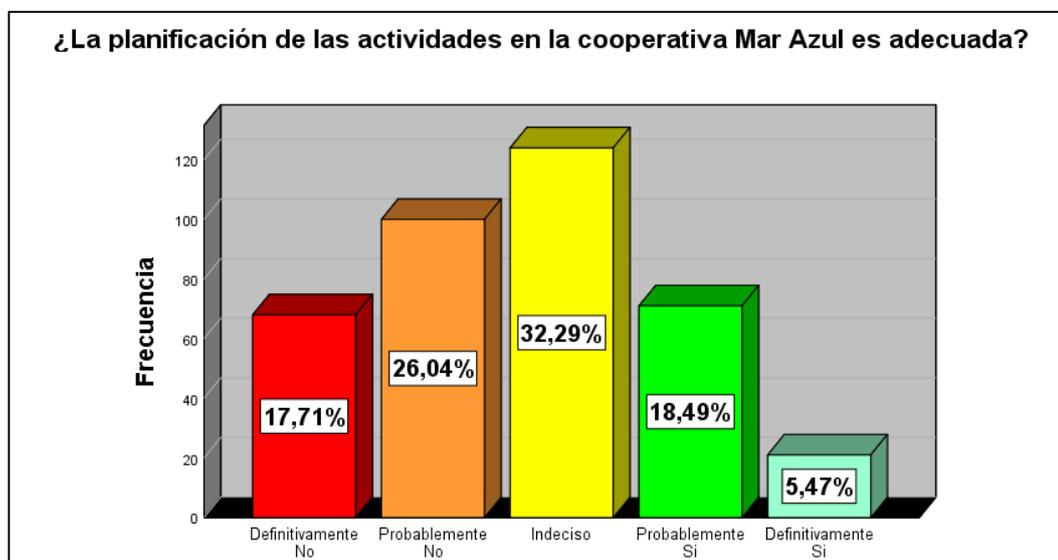
1. ¿La planificación de las actividades en la cooperativa Mar Azul es adecuada?

Tabla 3: Planificación

1	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	68	17,71%	17,71%
	Probablemente No	100	26,04%	43,75%
	Indeciso	124	32,29%	76,04%
	Probablemente Si	71	18,49%	94,53%
	Definitivamente Si	21	5,47%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 7: Planificación



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gran parte de los usuarios encuestados se mostraron indecisos al consultarles si la planificación de las actividades en la cooperativa Mar Azul es de manera adecuada, explicando que desconocen de las actividades que ejercen sus directivos.

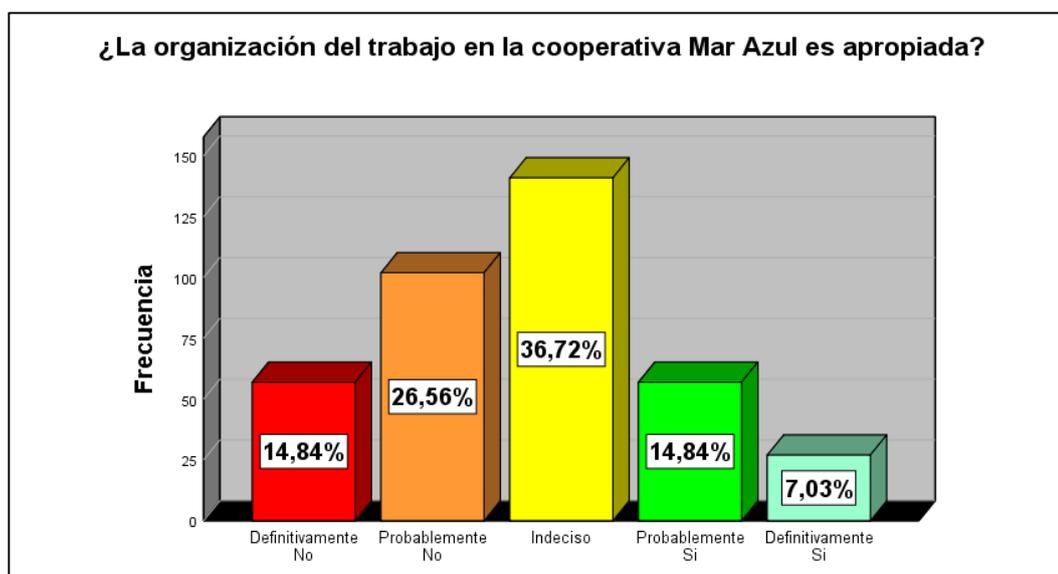
2. ¿La organización del trabajo en la cooperativa Mar Azul es apropiada?

Tabla 4: Organización

2	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	57	14,84%	14,84%
	Probablemente No	102	26,56%	41,41%
	Indeciso	141	36,72%	78,13%
	Probablemente Si	57	14,84%	92,97%
	Definitivamente Si	27	7,03%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 8: Organización



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran proporción los usuarios expresaron estar indecisos al consultarles si la organización del trabajo en la cooperativa es apropiada, debido a que desconocen cómo se organiza el trabajo dentro de la institución.

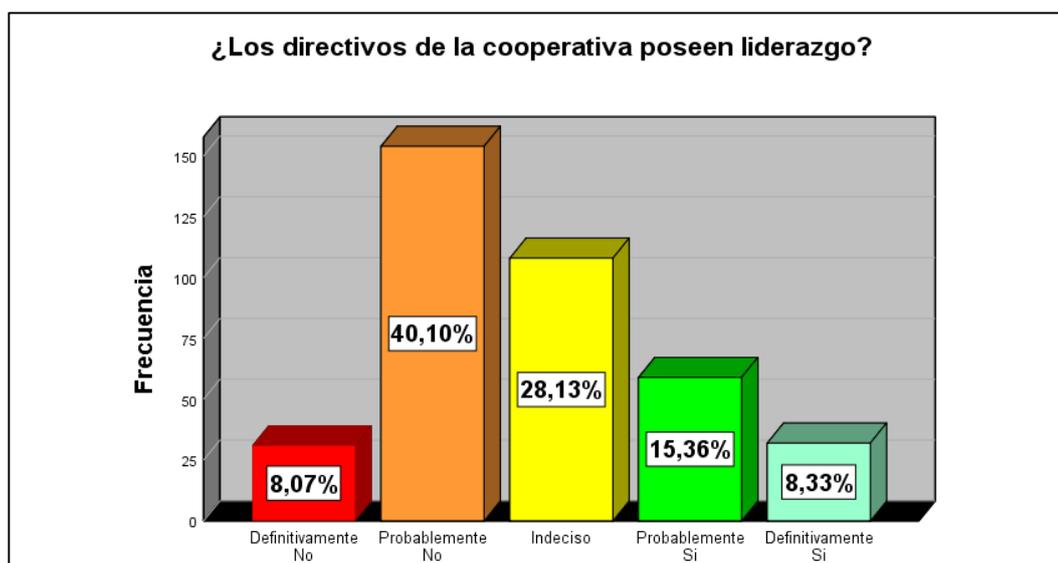
3. ¿Los directivos de la cooperativa poseen liderazgo?

Tabla 5: Liderazgo

3	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	31	8,07%	8,07%
	Probablemente No	154	40,10%	48,18%
	Indeciso	108	28,13%	76,30%
	Probablemente Si	59	15,36%	91,67%
	Definitivamente Si	32	8,33%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 9: Liderazgo



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran porcentaje los usuarios manifestaron que los directivos de la cooperativa probablemente no poseen liderazgo, explicando que los dirigentes de la institución no interactúan con la comunidad para darse a conocer.

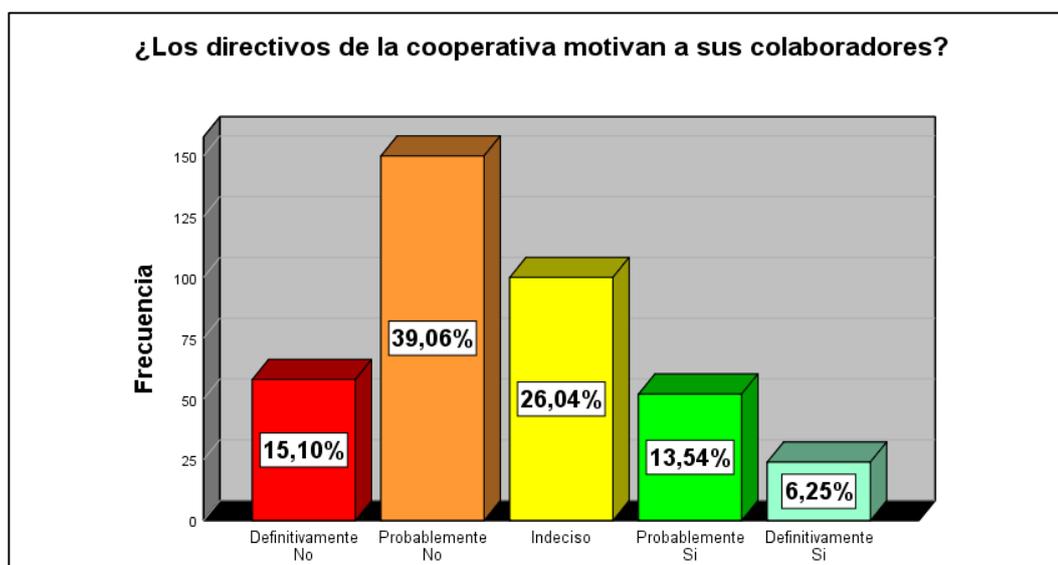
4. ¿Los directivos de la cooperativa motivan a sus trabajadores?

Tabla 6: Motivación

4	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	58	15,10%	15,10%
	Probablemente No	150	39,06%	54,17%
	Indeciso	100	26,04%	80,21%
	Probablemente Si	52	13,54%	93,75%
	Definitivamente Si	24	6,25%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 10: Motivación



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran medida los usuarios expresaron que los directivos de la cooperativa probablemente no motivan a sus colaboradores para que ejerzan sus labores de manera satisfactoria.

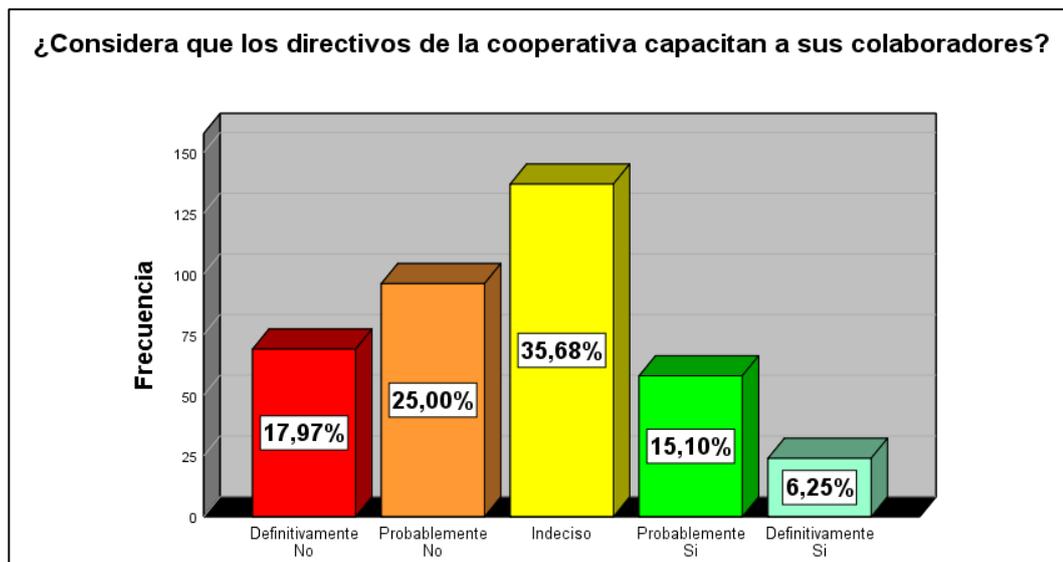
5. ¿Considera que los directivos de la cooperativa capacitan a sus colaboradores?

Tabla 7: Capacitación

5	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	69	17,97%	17,97%
	Probablemente No	96	25,00%	42,97%
	Indeciso	137	35,68%	78,65%
	Probablemente Si	58	15,10%	93,75%
	Definitivamente Si	24	6,25%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 11: Capacitación



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gran parte de los usuarios se mostraron indecisos para afirmar si los directivos de la cooperativa capacitan a sus colaboradores, pues consideran que no todos los choferes y cobradores están en la capacidad para brindar un buen trato al pasajero.

6. ¿Considera que la Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul es adecuada?

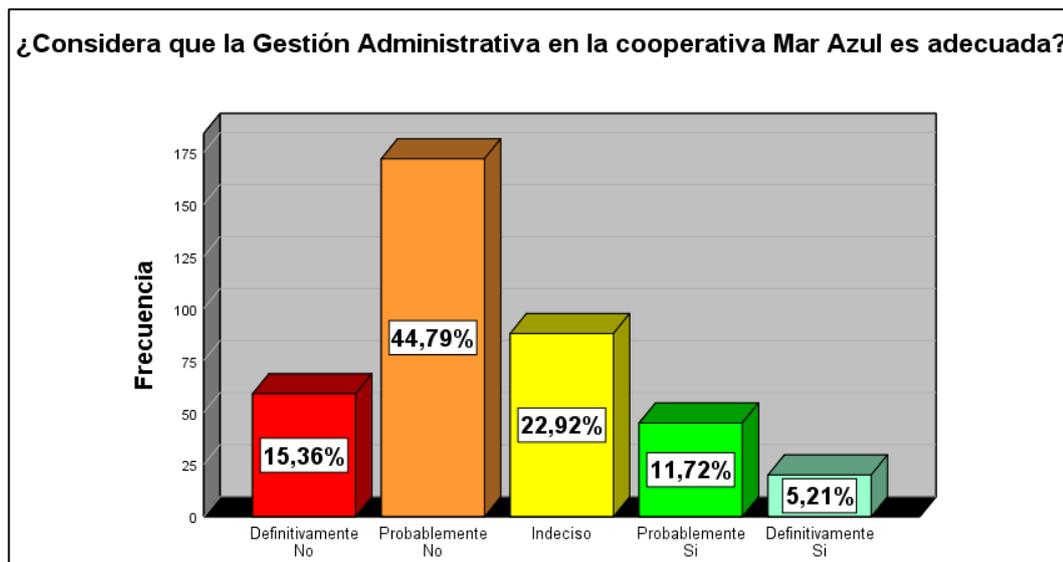
Tabla 8: Gestión Administrativa

6	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	59	15,36%	15,36%
	Probablemente No	172	44,79%	60,16%
	Indeciso	88	22,92%	83,07%
	Probablemente Si	45	11,72%	94,79%
	Definitivamente Si	20	5,21%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 12: Gestión Administrativa



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En mayor porcentaje los usuarios indicaron que probablemente no es adecuada la Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul, manifestando que los directivos no han implementado mejoras en el servicio que brindan a la ciudadanía.

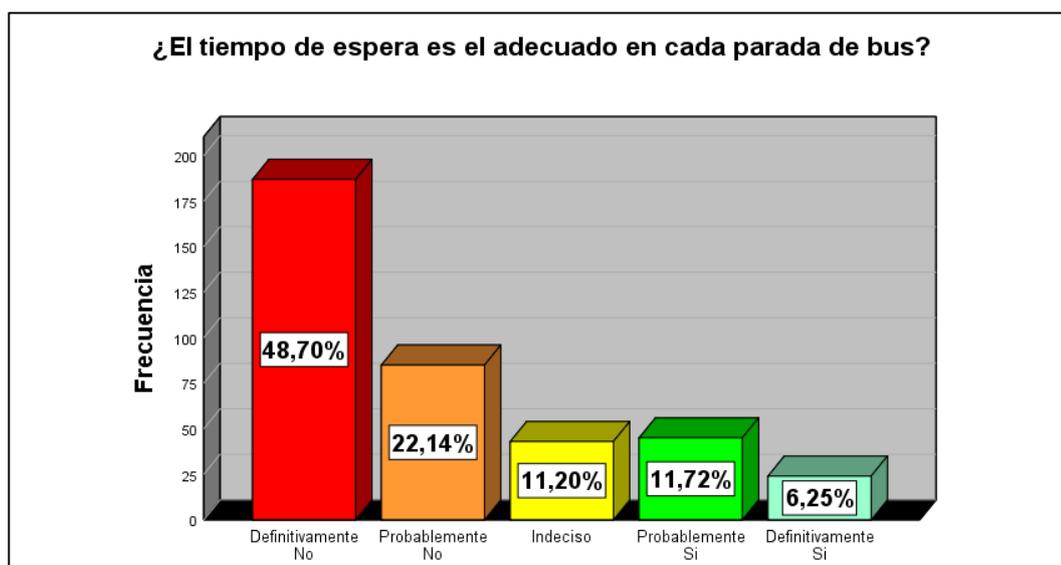
7. ¿El tiempo de espera es el adecuado en cada parada de bus?

Tabla 9: Tiempo de espera

7	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	187	48,70%	48,70%
	Probablemente No	85	22,14%	70,83%
	Indeciso	43	11,20%	82,03%
	Probablemente Si	45	11,72%	93,75%
	Definitivamente Si	24	6,25%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 13: Tiempo de espera



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gran porcentaje de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera definitivamente no es el adecuado, declarando que la poca frecuencia de las unidades vehiculares ocasiona aglomeración de pasajeros y, por consiguiente, incomodidad en las personas que se trasladan a sus destinos.

8. ¿Confía en el servicio que brinda la cooperativa Mar Azul?

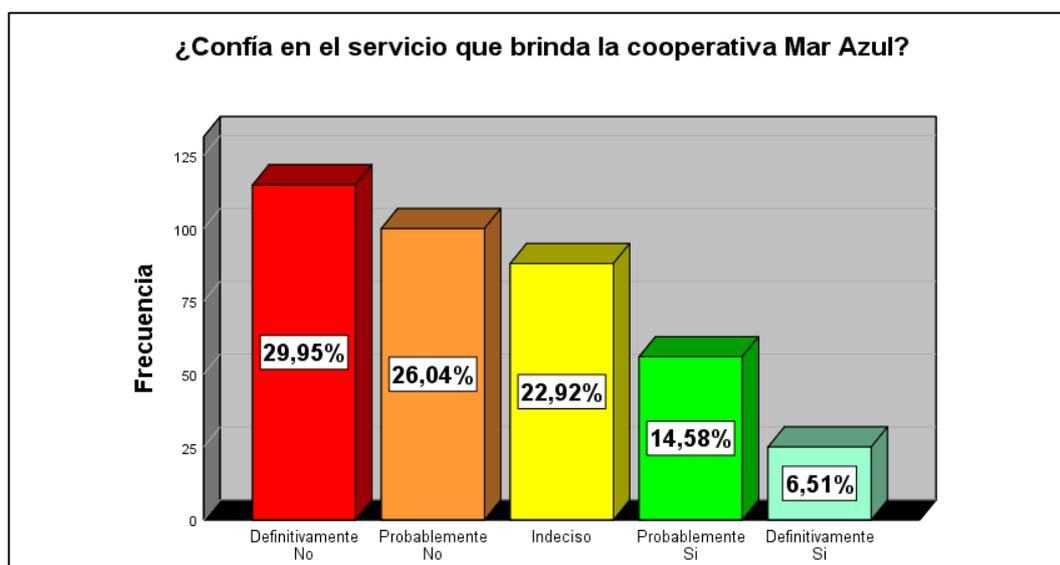
Tabla 10: Confianza del servicio

8	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	115	29,95%	29,95%
	Probablemente No	100	26,04%	55,99%
	Indeciso	88	22,92%	78,91%
	Probablemente Si	56	14,58%	93,49%
	Definitivamente Si	25	6,51%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 14: Confianza del servicio



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

La mayor parte de los usuarios expresaron que definitivamente no confían en el servicio que brinda la cooperativa, por cuanto ocurren arbitrariedades como la imprudencia de ciertos conductores y falta de empatía en algunos de sus colaboradores, acontecimientos que vulneran la integridad de los pasajeros.

9. ¿Considera que los choferes conducen con precaución?

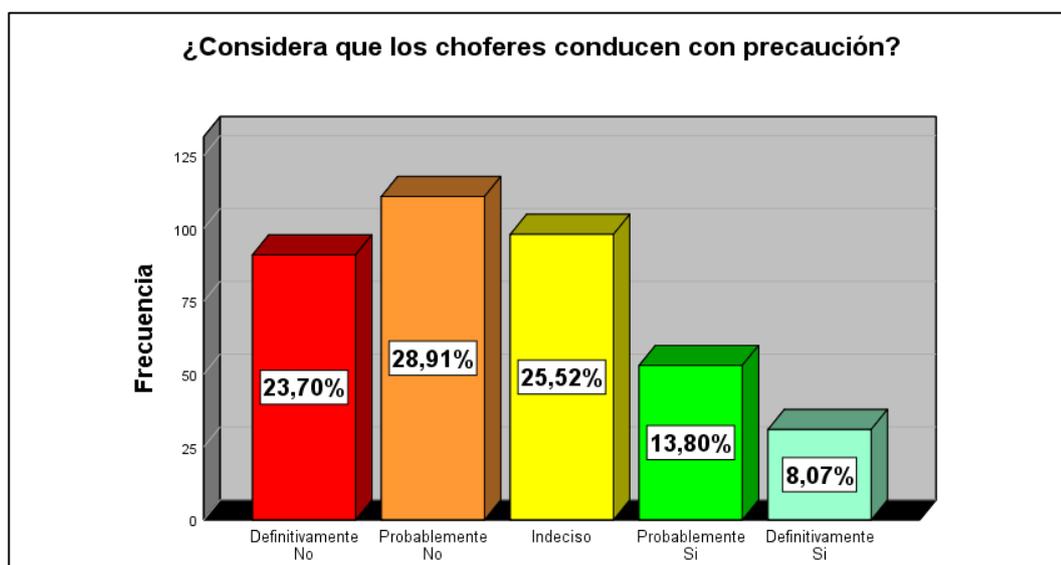
Tabla 11: Prudencia al conducir

9	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	91	23,70%	23,70%
	Probablemente No	111	28,91%	52,60%
	Indeciso	98	25,52%	78,13%
	Probablemente Si	53	13,80%	91,93%
	Definitivamente Si	31	8,07%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 15: Prudencia al conducir



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

De los choferes que laboran en la cooperativa, los usuarios indicaron que en su mayoría no conducen con precaución, pues existen choferes imprudentes que conducen a alta velocidad y en ciertos trayectos, también operan bruscamente, realizando maniobras que perturban la tranquilidad de los pasajeros.

10. ¿Los choferes estacionan apropiadamente el bus en cada parada?

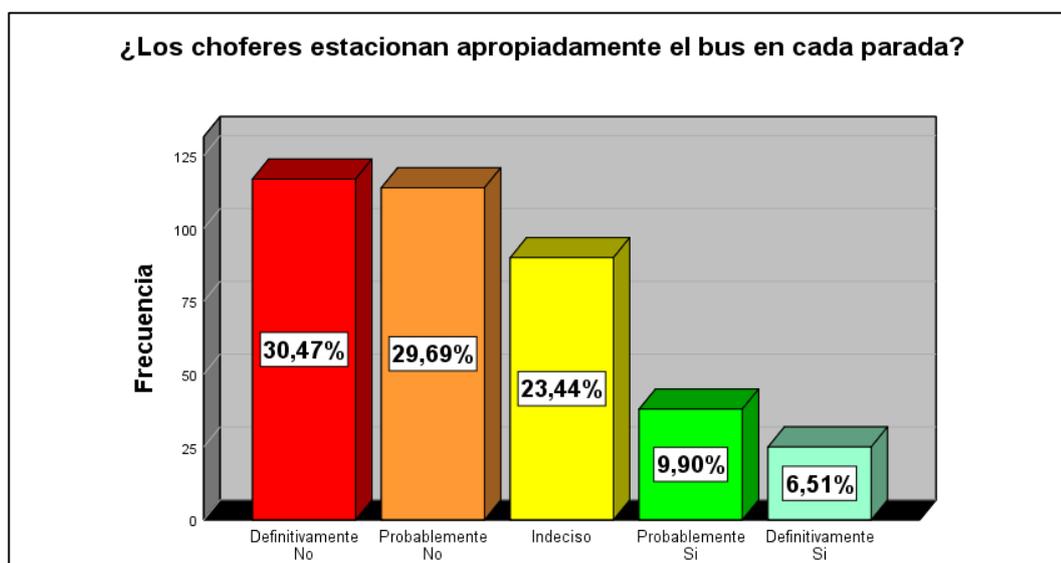
Tabla 12: Prudencia al estacionar

10	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	117	30,47%	30,47%
	Probablemente No	114	29,69%	60,16%
	Indeciso	90	23,44%	83,59%
	Probablemente Si	38	9,90%	93,49%
	Definitivamente Si	25	6,51%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 16: Prudencia al estacionar



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran mayoría los choferes no estacionan apropiadamente el bus en cada parada, pues los usuarios manifestaron que por lo general el pasajero debe subirse o bajarse del vehículo sin que este quede totalmente detenido y que tan sólo unos pocos choferes son prudentes en este aspecto.

11. ¿La cooperativa se preocupa por su seguridad?

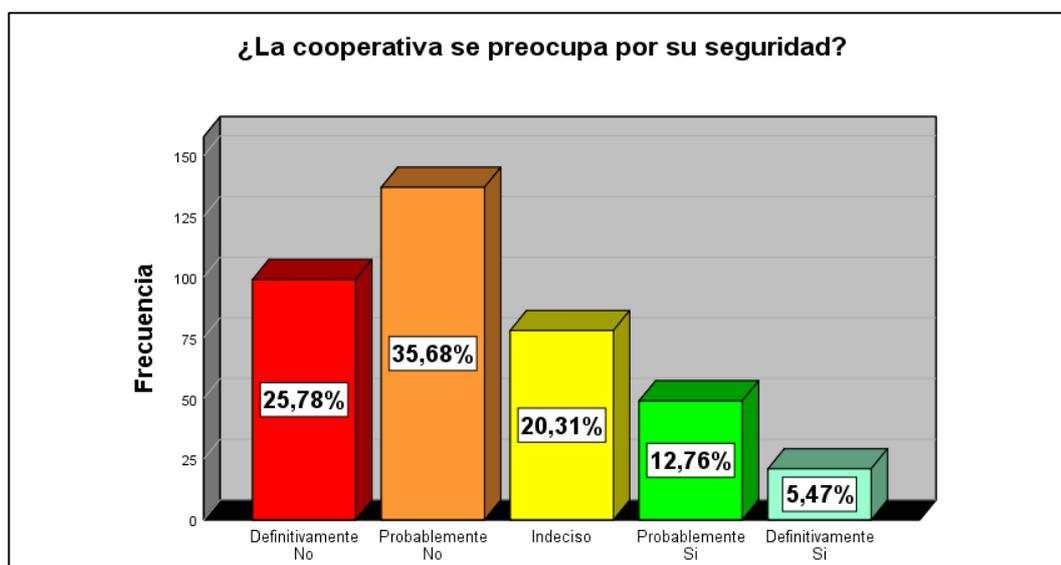
Tabla 13: Seguridad

11	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	99	25,78%	25,78%
	Probablemente No	137	35,68%	61,46%
	Indeciso	78	20,31%	81,77%
	Probablemente Si	49	12,76%	94,53%
	Definitivamente Si	21	5,47%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 17: Seguridad



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran parte los usuarios expresaron que la cooperativa probablemente no se preocupa por brindarles seguridad, pues consideran que deben tomar medidas para restringir el ingreso a los buses de personas malintencionadas que perturban la seguridad de los pasajeros.

12. ¿Los choferes y cobradores siempre muestran buena apariencia?

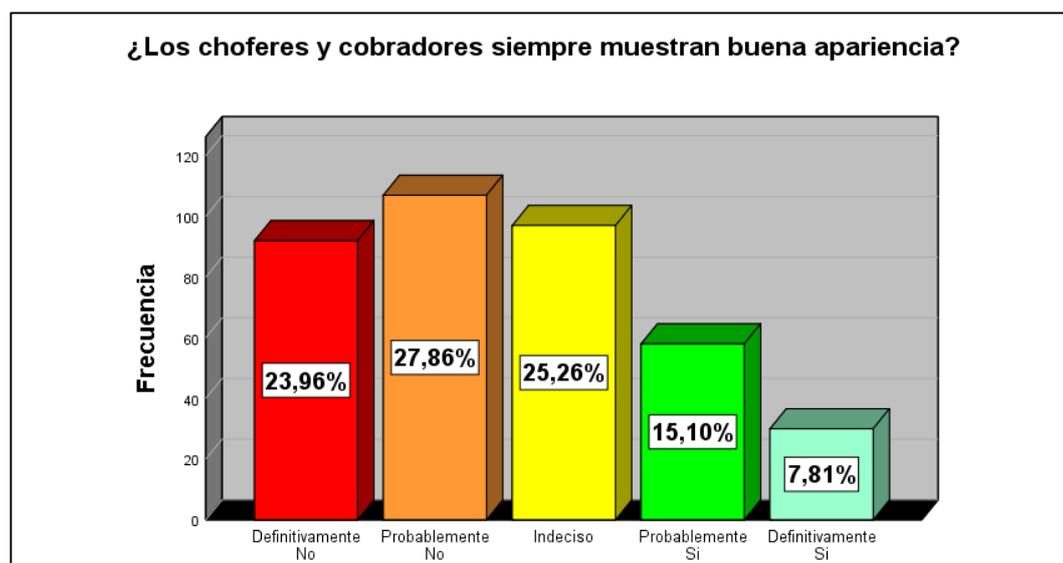
Tabla 14: Apariencia de colaboradores

12	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	92	23,96%	23,96%
	Probablemente No	107	27,86%	51,82%
	Indeciso	97	25,26%	77,08%
	Probablemente Si	58	15,10%	92,19%
	Definitivamente Si	30	7,81%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 18: Apariencia de colaboradores



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Los usuarios indicaron que la gran mayoría de los choferes y cobradores no muestran buena apariencia, pues expresaron que a pesar de que la cooperativa les ha proporcionado vestimenta para presentarse a laborar, muchos de ellos no cuidan su indumentaria y realizan arreglos mecánicos maltratando sus prendas.

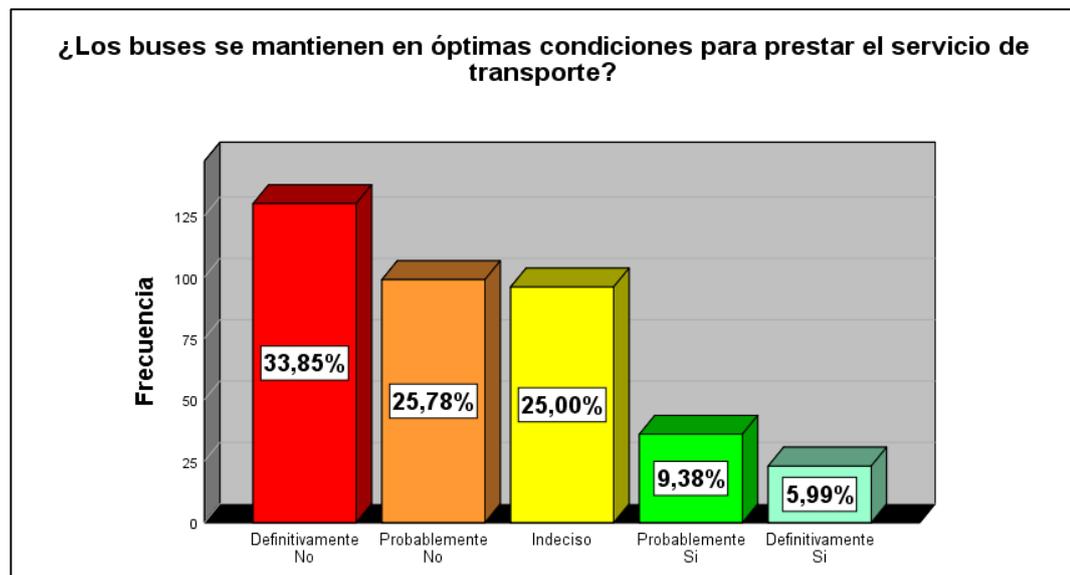
13. ¿Los buses se mantienen en óptimas condiciones para prestar el servicio de transporte?

Tabla 15: Estado de los buses

13	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	130	33,85%	33,85%
	Probablemente No	99	25,78%	59,64%
	Indeciso	96	25,00%	84,64%
	Probablemente Si	36	9,38%	94,01%
	Definitivamente Si	23	5,99%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 19: Estado de los buses



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Los usuarios indicaron que la mayoría de los buses de la cooperativa no se mantienen en óptimas condiciones para prestar el servicio de transporte y que tan solo unas pocas unidades han sido renovadas para la comodidad de los pasajeros.

14. ¿Los buses siempre se mantienen limpios?

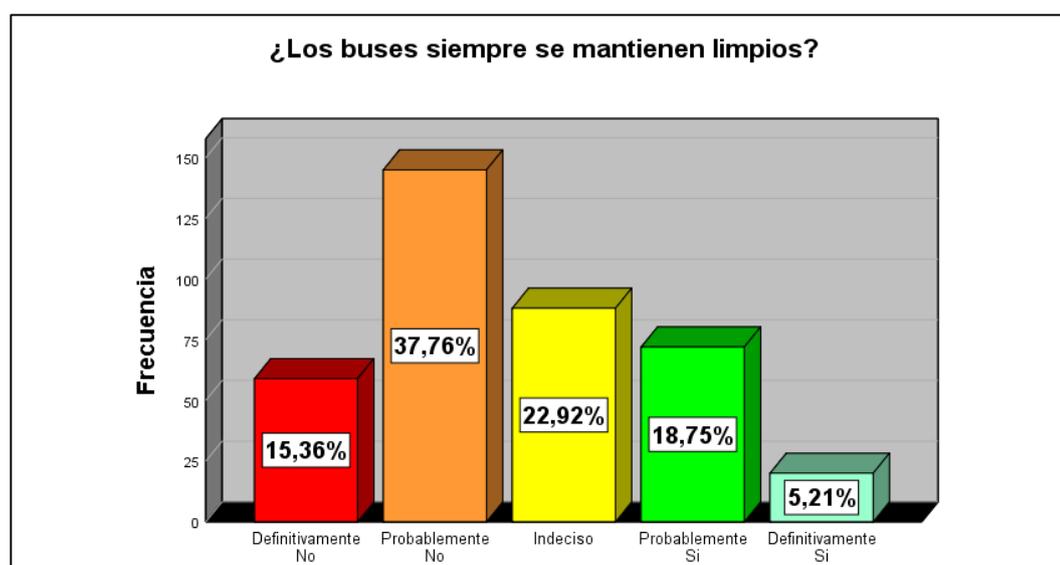
Tabla 16: Limpieza en los buses

14	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	59	15,36%	15,36%
	Probablemente No	145	37,76%	53,13%
	Indeciso	88	22,92%	76,04%
	Probablemente Si	72	18,75%	94,79%
	Definitivamente Si	20	5,21%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 20: Limpieza en los buses



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

La mayor parte de los usuarios manifestaron que no todos los buses se mantienen siempre limpios, pues en ocasiones se encuentran con desechos en los asientos como botellas y vasos plásticos, evidenciándose la despreocupación que existe por el aseo constante de las unidades vehiculares.

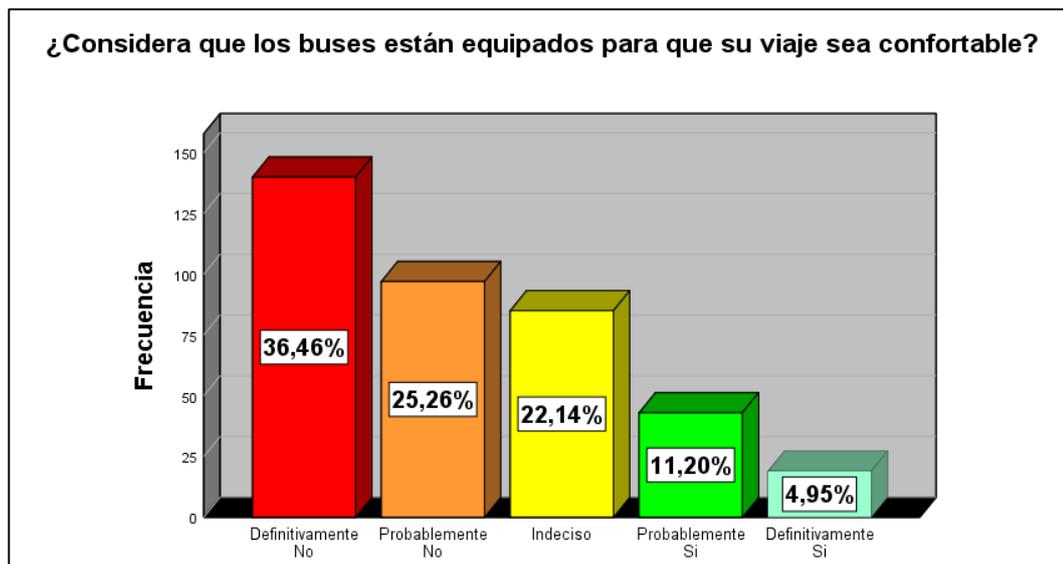
15. ¿Considera que los buses están equipados para que su viaje sea confortable?

Tabla 17: Confort

15	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	140	36,46%	36,46%
	Probablemente No	97	25,26%	61,72%
	Indeciso	85	22,14%	83,85%
	Probablemente Si	43	11,20%	95,05%
	Definitivamente Si	19	4,95%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 21: Confort



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

En gran medida los usuarios encuestados indicaron que los buses no están equipados para el confort de los pasajeros, por cuanto algunas unidades vehiculares presentan deterioro en los asientos y otras no están dotadas con aire acondicionado.

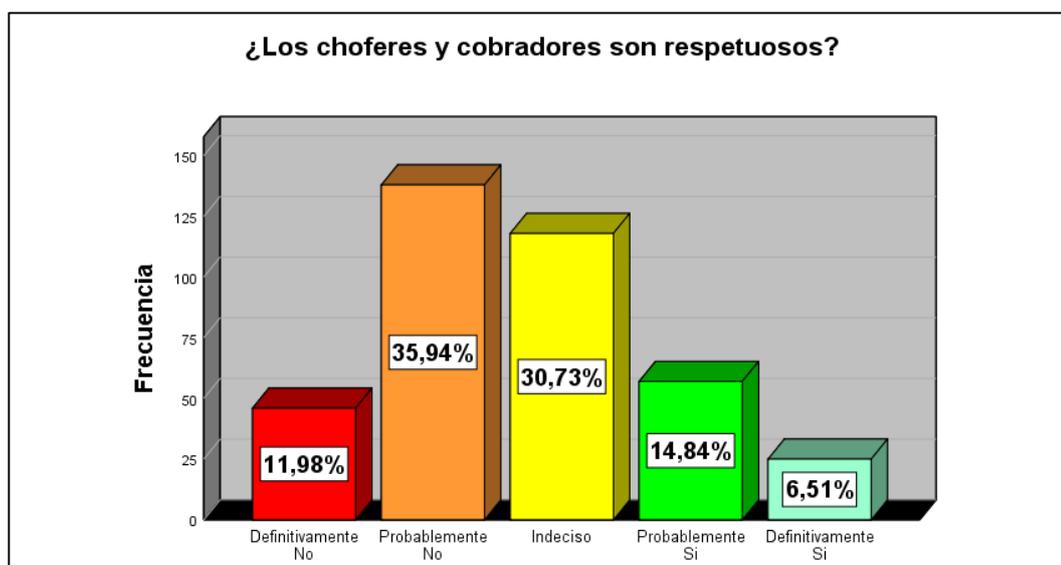
16. ¿Los choferes y cobradores son respetuosos?

Tabla 18: Respeto

16	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	46	11,98%	11,98%
	Probablemente No	138	35,94%	47,92%
	Indeciso	118	30,73%	78,65%
	Probablemente Si	57	14,84%	93,49%
	Definitivamente Si	25	6,51%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 22: Respeto



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Los usuarios mencionaron que en su mayoría los choferes y cobradores de la cooperativa no son respetuosos pues, en ocasiones, algunos de ellos se muestran irrespetuosos con el pasajero.

17. ¿Los choferes y cobradores son amables?

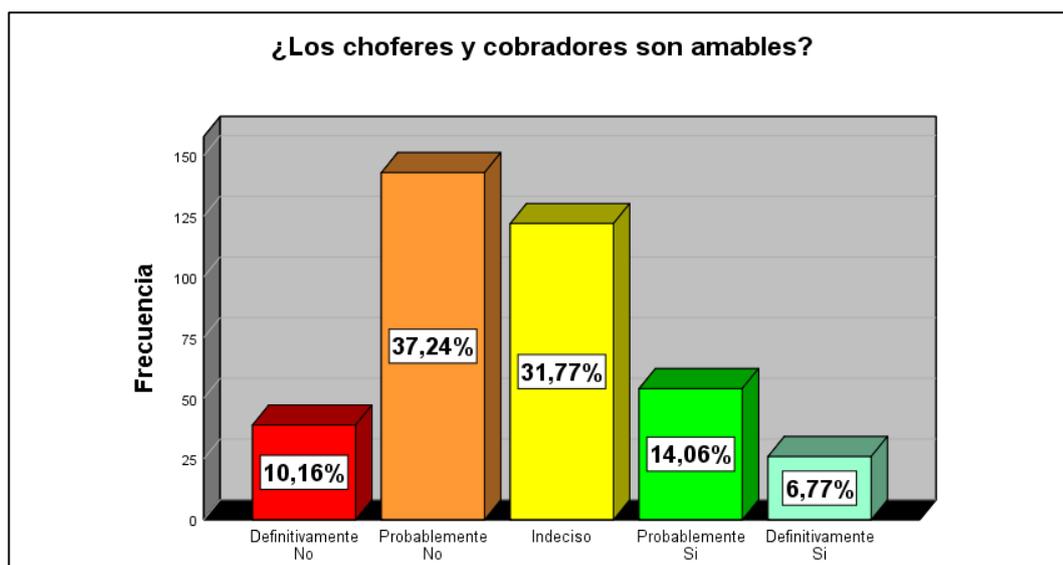
Tabla 19: Amabilidad

17	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	39	10,16%	10,16%
	Probablemente No	143	37,24%	47,40%
	Indeciso	122	31,77%	79,17%
	Probablemente Si	54	14,06%	93,23%
	Definitivamente Si	26	6,77%	100,00%
	Total		384	100,00%

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 23: Amabilidad



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Los usuarios manifestaron que en su mayoría los choferes y cobradores no son amables pues, algunos de ellos, no siempre están predispuestos en ayudar al pasajero y menos tienen paciencia con personas discapacitadas y de la tercera edad.

18. ¿Cómo considera la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul?

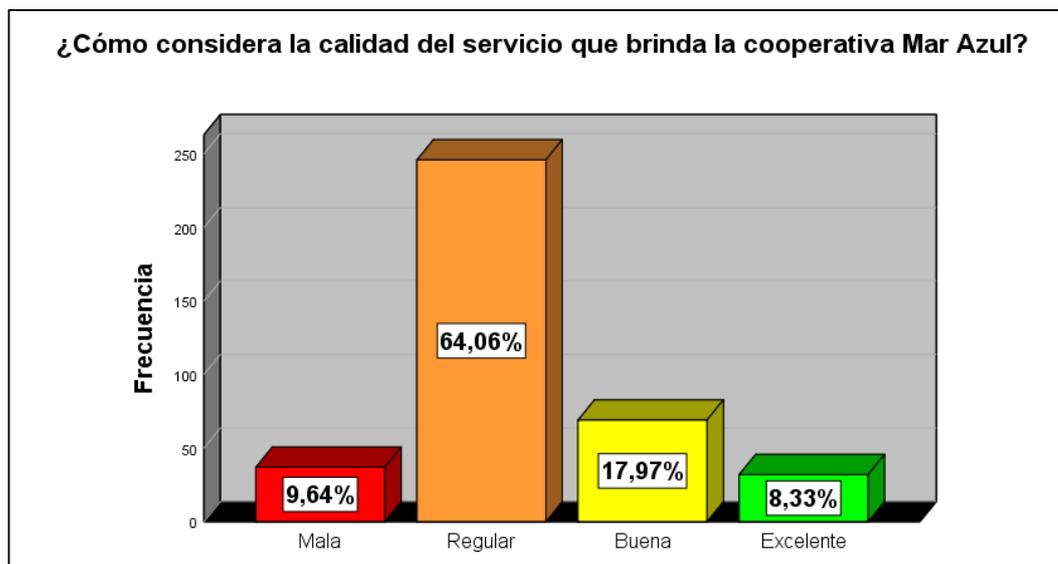
Tabla 20: Calidad del servicio

18	Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	37	9,64%	9,64%
	Regular	246	64,06%	73,70%
	Buena	69	17,97%	91,67%
	Excelente	32	8,33%	100,00%
	Total	384	100,00%	

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Gráfico 24: Calidad del servicio



Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

El mayor porcentaje los usuarios indicaron que la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul es regular, pues consideran que escasamente se implementan medidas para mejorar el servicio de transporte a la ciudadanía.

3.2. Limitaciones

Para completar con las entrevistas al personal administrativo de la cooperativa, se tuvo inconvenientes para entrevistar al gerente, por tanto fue necesario reprogramar en dos ocasiones las reuniones previstas, debido a la escasa disponibilidad de tiempo que mantiene pues a más de ser el gerente de la cooperativa Mar Azul también se desempeña con igual cargo en el Consorcio Integrado de Transportes de Santa Elena (CITSE).

En las entrevistas con el personal operativo, se tuvo que explicar las preguntas relacionadas con la variable de gestión administrativa, por cuanto los señores no entendían el significado de ciertos términos. De igual manera, por el bajo nivel de escolaridad en algunos de los usuarios encuestados, no comprendían las preguntas relacionadas con la variable de gestión administrativa, lo cual no permitía llenar las encuestas en menor tiempo.

3.3. Resultados

3.3.1. Comprobación de hipótesis

La comprobación de la hipótesis se realizó mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, considerando las preguntas 6 y 18 del cuestionario de encuesta para medir la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio.

Así, para el proceso de prueba de hipótesis, se plantea la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alternativa H_1 .

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

H₁: La gestión administrativa sí incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

El procesamiento de datos, a través del programa estadístico SPSS, presentó el siguiente resultado:

Tabla 21: Tabla de contingencia

Tabulación cruzada			¿Cómo considera la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul?				Total
			Mala	Regular	Buena	Excelente	
¿Considera que la Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul es adecuada?	Definitivamente No	Recuento	8	38	9	4	59
		Frecuencia esperada	5,7	37,8	10,6	4,9	59,0
	Probablemente No	Recuento	14	118	29	11	172
		Frecuencia esperada	16,6	110,2	30,9	14,3	172,0
	Indeciso	Recuento	6	59	20	3	88
		Frecuencia esperada	8,5	56,4	15,8	7,3	88,0
	Probablemente Si	Recuento	8	19	9	9	45
		Frecuencia esperada	4,3	28,8	8,1	3,8	45,0
	Definitivamente Si	Recuento	1	12	2	5	20
		Frecuencia esperada	1,9	12,8	3,6	1,7	20,0
	Total	Recuento	37	246	69	32	384
		Frecuencia esperada	37,0	246,0	69,0	32,0	384,0

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 22: Prueba de Chi cuadrado

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,491 ^a	12	0,003
Razón de verosimilitud	25,857	12	0,011
Asociación lineal por lineal	5,975	1	0,015
Nº de casos válidos	384		

Fuente: Resultado de encuesta a los usuarios de la cooperativa Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Interpretación del resultado

A un nivel de confiabilidad del 95% y 12 grados de libertad, el valor de significancia obtenido 0,003 es menor que 0,05 ($0,003 < 0,05$) lo cual indica que existe alta relación entre las variables de estudio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

CONCLUSIONES

- La Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul no es adecuada, debido a que los procesos administrativos no se cumplen de manera íntegra, en consecuencia, el nivel de calidad percibida por los usuarios es deficiente.

- En la cooperativa Mar Azul no se cumplen eficientemente los procesos administrativos, por cuanto no se ha establecido la misión, visión y valores de la institución. Asimismo, no existe un organigrama y carecen de un sistema de control para evaluar el desempeño de sus colaboradores.

- El nivel de calidad percibido por los usuarios de la cooperativa es regular, debido a las deficiencias que existen en cuanto al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía.

- Mediante la prueba estadística del Chi Cuadrado se comprobó que existe alta relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa Mar Azul, concluyendo que a mayor nivel de gestión mayor será la calidad del servicio.

- De acuerdo a los resultados obtenidos se precisó el diseño de un modelo de Gestión Administrativa que contribuirá a mejorar la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul a sus usuarios.

RECOMENDACIONES

- Reformar los procesos administrativos en la cooperativa Mar Azul para que la Gestión Administrativa sea adecuada y de este modo mejorar la calidad del servicio de transporte que perciben los usuarios.

- En la cooperativa Mar Azul los procesos administrativos deben ser reformados con la implementación de misión, visión, valores, organigrama y un sistema de control para evaluar el desempeño de los colaboradores.

- Adoptar medidas para corregir las irregularidades concernientes al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía y de este modo mejorar la calidad del servicio de transporte que perciben los usuarios de la cooperativa Mar Azul.

- En un mediano plazo, luego de haber implementado las acciones de corrección presentadas en la presente investigación, se recomienda realizar un estudio de satisfacción para revalorar la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul a sus usuarios.

- Se recomienda que los directivos de la cooperativa Mar Azul implementen el modelo de Gestión Administrativa propuesto en el presente estudio para contribuir a la mejora de la calidad del servicio que brindan a sus usuarios.

PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS MAR AZUL DE LA PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

Introducción

El presente modelo de gestión administrativa para la cooperativa de transporte Mar Azul consta de cinco fases. La primera fase describe la situación actual a través del análisis de los factores internos y externos de la organización. En la segunda fase se establecen objetivos estratégicos para fortalecer los procesos administrativos en la institución. La tercera fase comprende la definición de la filosofía y estructura organizacional para la cooperativa. La cuarta fase comprende el fortalecimiento del plan anual de capacitaciones para los colaboradores de la institución y, por último, en la quinta fase se propone una encuesta de satisfacción a los usuarios con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos luego de haber puesto en práctica la actual propuesta.

Justificación

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelaron la deficiente calidad del servicio de la cooperativa Mar Azul causada por deficiencias en la gestión administrativa lo cual justifica el diseño del presente modelo de gestión administrativa para contribuir a fortalecer los procesos de planeación, organización, dirección y control en la institución.

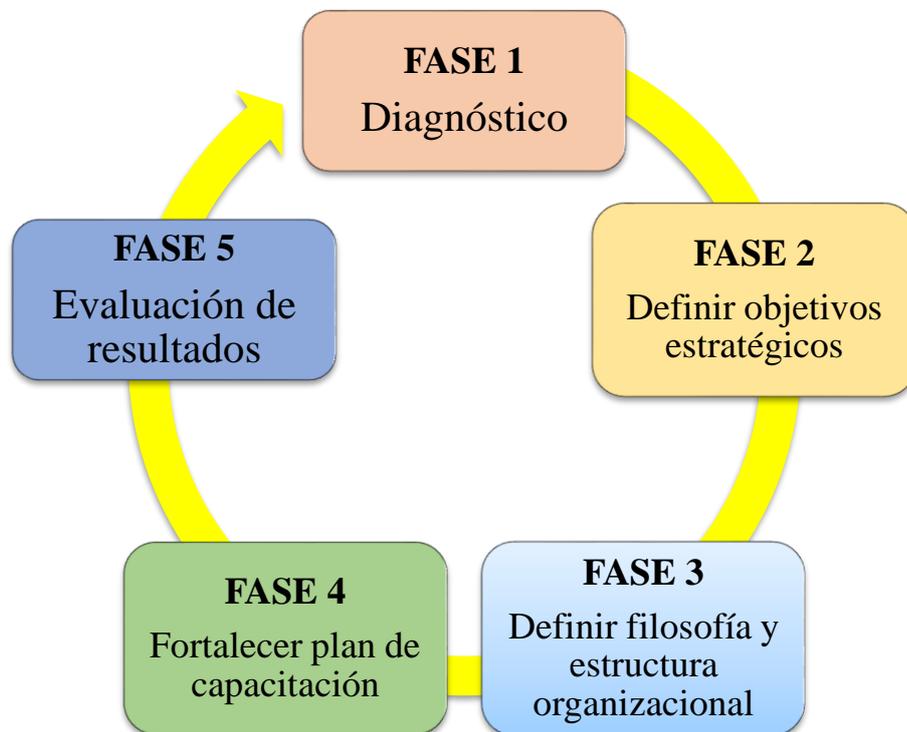
Objetivo de la propuesta

El presente modelo de gestión administrativa tiene como objetivo fortalecer los procesos administrativos en la cooperativa de transporte Mar Azul para contribuir a la mejora de la calidad del servicio que brindan sus usuarios.

Modelo de la propuesta

La presente propuesta está diseñada conforme al modelo que plantea Luna (2014), que consiste en:

Gráfico 25: Descripción de la propuesta



Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional de la cooperativa de transporte se realiza a través del análisis FODA, que involucra el análisis de las fortalezas y debilidades como factores internos de la organización y las oportunidades y amenazas como factores externos a la organización, tal como se describe a continuación:

Tabla 23: Matriz FODA

MATRIZ FODA	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL	
Factores internos	Factores externos
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en la transportación pública- Excelente relación entre socios- Visión emprendedora del actual gerente- Proyecto de renovación vehicular en marcha	<ul style="list-style-type: none">- Apertura de nuevos cupos para socios- Fijación de nuevas rutas para recorridos- Innovación con equipos tecnológicos- Mejorar rentabilidad de socios
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Filosofía y estructura organizacional no establecidas- Poca frecuencia de buses en recorridos- Deficiencias en el trato al usuario- Deficiente calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">- Transportación informal (taxis, camionetas y motos)- Surgimiento de la competencia en igual ruta- Cambio en la ley de transporte y tránsito- Recesión económica en el país

Fuente: Cooperativa de Transporte Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 24: FODA Estratégico

<p>FODA ESTRATÉGICO</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1: Experiencia de los socios en la transportación pública.</p> <p>F2: Excelente relación entre socios</p> <p>F3: Visión emprendedora de su actual gerente.</p> <p>F4: Proyecto “Cambio de unidad” en ejecución</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1: Filosofía y estructura organizacional no establecidas.</p> <p>D2: Poca frecuencia de buses en recorrido.</p> <p>D3: Deficiencias en el trato al usuario.</p> <p>D4: Deficiente calidad del servicio.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Generar confianza en la ciudadanía.</p> <p>O2: Aperturar nuevos cupos para socios</p> <p>O3: Innovar con equipos tecnológicos</p> <p>O4: Abrir nuevas líneas de negocios</p>	<p>ESTRATEGIAS F-O</p> <p>F3-O4. Aprovechar la visión emprendedora del actual gerente para abrir nuevas líneas de negocios afines a la transportación.</p> <p>F4-O3. Cumplir el proyecto “Cambio de unidad” con la incorporación de equipos tecnológicos.</p>	<p>ESTRATEGIAS D-O</p> <p>D2-O2. Mejorar la frecuencia de los buses abriendo nuevos cupos para socios e incrementar el número de unidades disponibles.</p> <p>D3-O1. Mejorar el trato al usuario para transmitir confianza a la ciudadanía.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1: Transportación informal como taxis, camionetas y motos.</p> <p>A2: Surgimiento de la competencia en igual ruta</p> <p>A3: Cambios en la ley de transporte y tránsito.</p> <p>A4: Recesión económica en el país que ocasionaría escasa inversión en infraestructura vial.</p>	<p>ESTRATEGIAS F-A</p> <p>F1-A3. Valerse de la experiencia de los socios para discernir cualquier cambio en la ley de transporte y tránsito.</p> <p>F2-A4. Aprovechar la excelente relación entre socios para crear planes de contingencias ante una eventual recesión económica del país.</p>	<p>ESTRATEGIAS D-A</p> <p>D1-A1. Establecer la filosofía organizacional y fomentar el compromiso de los colaboradores para atender adecuadamente a la ciudadanía y así neutralizar la traspontación informal.</p> <p>D4-A2. Mejorar la calidad del servicio para obtener fidelización de los usuarios ante un eventual surgimiento de la competencia.</p>

Fuente: Cooperativa de Transporte Mar Azul
Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Objetivos estratégicos

- ✓ Promover el compromiso y sentido de pertenencia en los colaboradores mediante el establecimiento y difusión de la filosofía organizacional.
- ✓ Fomentar la responsabilidad y buenas prácticas laborales mediante la definición y difusión de la estructura organizativa y manuales de funciones.
- ✓ Promover calidad en la atención al usuario mediante el fortalecimiento del plan de capacitación anual.
- ✓ Evaluar periódicamente la eficiencia del servicio de transporte mediante la ejecución de una encuesta de satisfacción al usuario para medir los resultados.

Filosofía organizacional

Con la finalidad de promover el compromiso y sentido de pertenencia en los colaboradores se propone la siguiente filosofía organizacional que contempla la misión, visión y valores colectivos para los próximos cinco años.

Misión

La cooperativa Mar Azul tiene como misión proveer servicio de transporte público con garantías de seguridad, confort y excelente trato al pasajero, capacitando y estimulando valores en nuestros colaboradores para promover el compromiso, generar confianza y máxima satisfacción a la ciudadanía.

Visión

La cooperativa Mar Azul para el año 2023 será un referente de calidad en servicio de transporte público en la provincia de Santa Elena, impulsando el bienestar de nuestra sociedad, colaboradores y asociados, mejorando continuamente con responsabilidad social y ambiental.

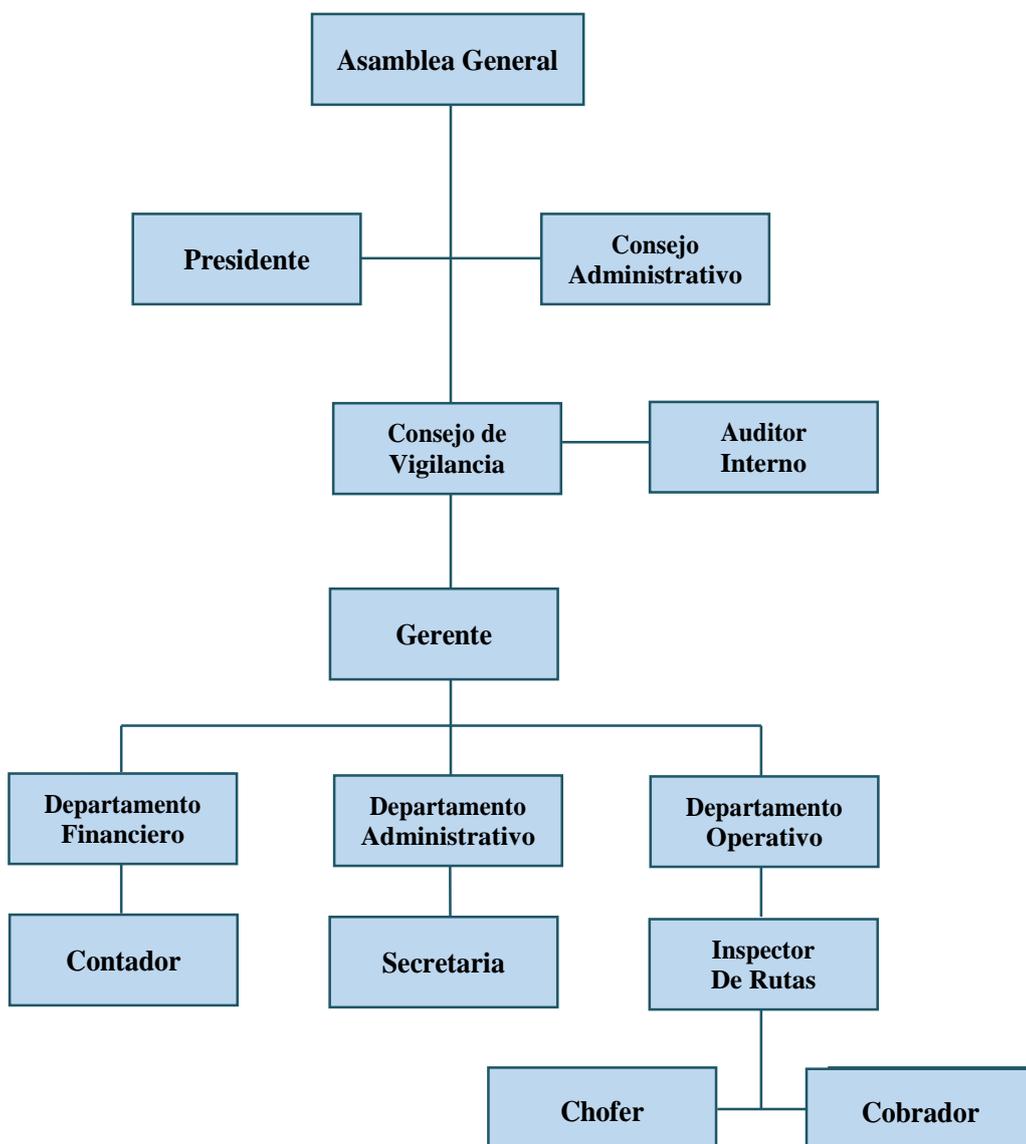
Valores

- **Respeto:** Demostramos consideración y aprecio a todos nuestros compañeros y usuarios, sin mofarse de los demás.
- **Amabilidad:** Actuamos con empatía y paciencia para brindar, en todo momento, un buen trato a nuestros usuarios, promoviendo la ayuda a personas con discapacidad y de la tercera edad.
- **Honestidad:** Mantenemos conducta intachable, denotando sinceridad entre lo que hacemos, pensamos y decimos para generar un ambiente de confianza y armonía.
- **Responsabilidad:** Cumplimos positivamente nuestras labores para transmitir confianza y seguridad a la ciudadanía.
- **Compromiso:** Preservamos la integridad de las personas y la naturaleza porque la sociedad y el ambiente son lo más importante.
- **Innovación:** Mejoramos continuamente a nivel personal y tecnológico implementando medidas que fortalezcan nuestra calidad de servicio.

Estructura organizacional

Con el fin de fomentar la responsabilidad y buenas prácticas laborales se propone el siguiente diagrama funcional con sus respectivas descripciones en los manuales de funciones.

Tabla 25: Organigrama funcional



Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Manual de funciones

Tabla 26: Manual de funciones del presidente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL	
	<h1>Manual de funciones</h1>
PRESIDENTE	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.➤ Capacidad de análisis para la toma de decisiones.➤ Capacidad de interacción social.➤ Capacidad de comunicación.➤ Capacidad para manejar conflictos.➤ Actitud proactiva.	
<u>FUNCIONES</u>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Convocar a reuniones ordinarias y/o extraordinarias de socios.✓ Presidir las reuniones de socios y del consejo administrativo.✓ Coordinar, dirigir, organizar, impulsar y evaluar las actividades de la cooperativa.✓ Informar a los socios los asuntos y actividades que ejecute la cooperativa.✓ Cumplir y hacer cumplir los reglamentos para el beneficio de la cooperativa y sancionar su incumplimiento.✓ Gestionar de manera conjunta con el gerente las adquisiciones necesarias para los servicios de la cooperativa.✓ Suscribir con el gerente los certificados de aportación.✓ Firmar con el gerente la correspondencia de la cooperativa.✓ Presidir los actos oficiales de la cooperativa.✓ Asistir en representación de la institución a los actos que fuera invitado la cooperativa.	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 27: Manual de funciones del gerente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL	
	<h1>Manual de funciones</h1>
GERENTE	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.➤ Capacidad de análisis para la toma de decisiones.➤ Capacidad de interacción social y de comunicación.➤ Capacidad para manejar conflictos.➤ Actitud proactiva y espíritu emprendedor.	
<u>FUNCIONES</u>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades internas y movimientos contables de la cooperativa.✓ Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.✓ Verificar y controlar el inventario, ingresos y egresos de la cooperativa.✓ Participar activamente de las reuniones en asamblea de socios✓ Informar a los socios las gestiones de sus funciones administrativas.✓ Es el responsable de recibir los aportes de los socios, depositar en las cuentas de la cooperativa y cancelar a proveedores y empleados.✓ Cumplir y hacer cumplir los reglamentos para el beneficio de la cooperativa y sancionar su incumplimiento.✓ Gestionar de manera conjunta con el presidente las adquisiciones necesarias para los servicios de la cooperativa.✓ Suscribir con el gerente los certificados de aportación.✓ En ausencia del presidente, presidir los actos oficiales de la cooperativa.✓ En ausencia del presidente, asistir en representación de la institución a los actos que fuera invitado la cooperativa.	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 28: Manual de funciones de la secretaria

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL	
	<h1>Manual de funciones</h1>
SECRETARIA	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad para trabajar en equipo.➤ Capacidad de interacción social.➤ Facilidad de expresión oral y escrita.➤ Capacidad de síntesis para redacción de documentos.➤ Habilidades informáticas.➤ Actitud proactiva.➤ Capacidad de manejar imprevistos.	
<u>FUNCIONES</u>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Archivar secuencialmente las actas y resoluciones de las asambleas de socios.✓ Brindar excelente trato a los usuarios.✓ Receptar y documentar las quejas y/o sugerencias de los usuarios.✓ Firmar y sellar documentación receptadas en las oficinas.✓ Tener la correspondencia al día de la cooperativa.✓ Comunicar al gerente y/o presidente de algún imprevisto.✓ Asistir al gerente y/o presidente con documentaciones requeridas.✓ Mantener confidencialidad de los asuntos internos de la cooperativa.	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 29: Manual de funciones del chofer

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL	
	<h1>Manual de funciones</h1>
CHOFER	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad para trabajar en equipo.➤ Habilidades interpersonales.➤ Tener paciencia y empatía.➤ Poseer licencia profesional de categoría E.➤ Poseer conocimientos mecánicos.	
<u>FUNCIONES</u>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Brindar un excelente trato a los usuarios.✓ Presentarse a laborar correctamente presentable con el uniforme de la institución.✓ Conducir con precaución las unidades vehiculares.✓ No superar la velocidad límite establecida (90 km/h).✓ Operar el bus de acuerdo a la ruta establecida.✓ Ser puntual con los turnos asignados.✓ Estacionar adecuadamente en los paraderos establecidos.✓ Actuar con amabilidad y profesionalismo.✓ Respetar la integridad del pasajero.✓ Abastecer oportunamente de combustible la unidad que opera evitando.✓ Cuando el caso lo amerita, llevar a chequeos y revisiones mecánicas para el debido mantenimiento de la unidad a su cargo.✓ Controlar que el cobrador ejerza de manera adecuada sus labores.✓ Reportar novedades o imprevistos a las oficinas de la cooperativa.	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 30: Manual de funciones del cobrador

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL	
	<h1>Manual de funciones</h1>
COBRADOR	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad para trabajar en equipo.➤ Habilidades interpersonales.➤ Tener paciencia y empatía.	
<u>FUNCIONES</u>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Brindar un excelente trato a los usuarios.✓ Presentarse a laborar correctamente presentable con el uniforme de la institución.✓ Asistir los requerimientos de los usuarios.✓ Mostrar amabilidad y respeto a los usuarios✓ Mantener el orden dentro de las unidades vehiculares.✓ Cobrar el pasaje respetando las tarifas reglamentadas.✓ Asistir al pasajero cuando se orienta a bajar de la unidad vehicular.✓ Asistir apropiadamente al chofer✓ Controlar las funciones del chofer.✓ Reportar novedades o imprevistos a las oficinas de la cooperativa.	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Plan de capacitación anual

Con el propósito de mejorar la atención a los usuarios que utilizan el servicio de transporte, se propone el siguiente plan de capacitación anual que involucra una capacitación trimestral para todos los colaboradores de la cooperativa.

Tabla 31: Plan de capacitación anual

PLAN DE CAPACITACIÓN					
MESES	ENERO	FEBRERO	MAYO	AGOSTO	NOVIEMBRE
TEMAS	Liderazgo Motivación	Atención y servicio al cliente	Calidad en el servicio	Clima laboral y buenas prácticas	Inteligencia emocional y las relaciones humanas
CONTENIDO	Estilos de liderazgo Importancia del liderazgo Manejo de conflictos Formas de mantener motivado al personal.	¿Cómo tratar al usuario? ¿Cómo generar confianza? ¿Cómo tratar con personas conflictivas?	Enfoques de calidad Factores de la calidad ¿Cómo contribuir a generar calidad?	¿Cómo contribuir a la generación de un clima laboral favorable? Relación entre el clima laboral y buenas prácticas	Manejo de emociones Técnicas para controlar las emociones. Tips para desarrollar inteligencia emocional
PARTICIPANTES	Socios, gerente y secretaria	Choferes y cobradores	Choferes y cobradores	Choferes y cobradores	Choferes y cobradores
RESULTADO DE APRENDIZAJE	Los participantes reconocerán su estilo de liderazgo y los medios para influir y motivar a las personas.	Los participantes comprenderán la importancia de brindar buen trato a las personas para los intereses organizacionales y personales	Los participantes entenderán la importancia de promover la calidad en el servicio de transporte para mejorar el estilo de vida de la sociedad.	Los participantes entenderán la importancia de generar en un clima laboral para trabajar de manera placentera y en armonía.	Los participantes comprenderán la importancia de controlar sus emociones para empatizar con los demás.
EXPOSITOR	Ángel Rocafuerte	Ángel Rocafuerte	Ángel Rocafuerte	Ángel Rocafuerte	Ángel Rocafuerte
DURACIÓN	6 horas (2 días)	6 horas (2 días)	6 horas (2 días)	6 horas (2 días)	6 horas (2 días)
LUGAR	Sala de la institución	Sala de la institución	Sala de la institución	Sala de la institución	Sala de la institución
FECHA					

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Tabla 32: Presupuesto por capacitación

PRESUPUESTO POR CAPACITACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Honorarios del expositor	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Certificados	34	\$ 0,40	\$ 13,60
Alquiler de proyector	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Folleto ilustrativo	34	\$ 0,30	\$ 10,20
Hojas/evaluación	34	\$ 0,050	\$ 1,70
Esferográficos	34	\$ 0,20	\$ 6,80
Imprevistos		\$ 40,00	\$ 40,00
TOTAL			\$ 572,30

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Evaluación de resultados de la propuesta

Con la finalidad de medir los resultados alcanzados y tomar acciones correctivas, se propone la siguiente encuesta de satisfacción al usuario:

Tabla 33: Encuesta de satisfacción al usuario

 Encuesta de satisfacción al usuario											
Su opinión es muy importante, por favor califique del 1 al 10 los siguientes criterios, donde 1 es mínima satisfacción y 10 máxima satisfacción.											
N	CRITERIOS	VALORACIÓN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Amabilidad del chofer										
2	Respeto del chofer										
3	Conducción del chofer										
4	Apariencia del chofer										
5	Amabilidad del cobrador										
6	Respeto del cobrador										
7	Colaboración del cobrador										
8	Apariencia del cobrador										
9	Tiempo de espera o frecuencia de buses										
10	Limpieza de los buses										
11	Comodidad en los buses										
12	Nivel de satisfacción										

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A., Fernández, C., & Delgado, B. (2016). *Guía práctica de ISI/IEC*. Madrid: AENOR EDICIONES.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: PATRIA.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. EDITORIAL UNID.
- EFQM. (s.f.). *European Foundation for Quality Management*. Recuperado el 17 de Julio de 2018, de <http://www.efqm.es/>
- Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. TUTOR FORMACIÓN.
- Galván, C. (2017). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Gordón, R. (Agosto de 2014). *Repositorio Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/151>
- Guerrero Reyes, C., & Galindo Alvarado, F. (2014). *Administración 2* (Primera ed.). (C. Gómez, Ed.) México: PATRIA.
- Guirao Cuesta, M. J. (2014). *Administración y Gestión: Técnicas Administrativas básicas de oficina*. EDITORIAL CEP.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional* (Primera ed.). Ituzaingó, Buenos Aires: EDITORIAL MAIPUE.
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J. (2015). *Repositorio Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

Luna González, A. (2014). *Administración Estratégica* (Primera ed.). (J. Callejas, Ed.) México: PATRIA.

Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo* (Primera ed.). México: PATRIA.

Marco, F., & Loguzzo, H. (2017). *Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires: UNAJ.

Martínez Candil, I. (2015). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección* (Primera ed.). México: CANO PINA.

Martínez Rodríguez, F. (2016). *Transformación Gerencial* (Primera ed.). México: PATRIA.

Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (Segunda ed.). México: PEARSON.

Mendoza, J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor.

Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3181587>

Navarro, M. A. (2016). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*. Madrid: EDITORIAL CEP.

Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Reyes, T. (Julio de 2015). *Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi*.

Recuperado el 11 de Julio de 2018, de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>

- Sánchez Delgado, M. (2015). *Administración 1* (Segunda ed.). México: PATRIA.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Administración Estratégica* (Primera ed.). (J. Callejas, Ed.) México: PATRIA.
- Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Planeación y Control* (Primera ed.). México: PATRIA.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Yáñez, M. (2015). *Repositorio Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3745/1/TUIADM006-2016.pdf>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar* (Segunda ed.). Córdoba: EDITORIAL BRUJAS.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, 2017.	Formulación del problema ¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?	Objetivo General Evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	Variable independiente Gestión Administrativa	Planeación	Misión, visión, valores, objetivos, estrategias.	
	Sistematización del problema ¿Cómo se llevan a cabo los procesos administrativos en la cooperativa de transporte Mar Azul?	Objetivos específicos Diagnosticar los procesos de planeación, organización, dirección y control en la cooperativa de transporte Mar Azul.			Variable dependiente	Organización	Organigrama Manual de funciones
						Dirección	Liderazgo Motivación
						Control	Evaluación de desempeño
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que perciben los usuarios de la cooperativa de transporte Mar Azul?	Medir el nivel de calidad del servicio que perciben los usuarios de la cooperativa de transporte Mar Azul.		Fiabilidad		Tiempo de espera	
	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul?	Comprobar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul.		Calidad del servicio	Seguridad	Prudencia de conductores.	
	¿Cómo un modelo de gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul?	Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya a mejorar la calidad del servicio en la cooperativa de transporte Mar Azul.			Tangibilidad	Apariencia del personal Estado de los buses	
					Sociabilidad	Respeto Amabilidad	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz

Matriz de operacionalización

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	Variable independiente Gestión Administrativa	La gestión administrativa es la acción de administrar los recursos disponibles de una organización a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de alcanzar objetivos en un determinado periodo.	Planeación	Misión, visión, valores, objetivos, estrategias.	¿Se ha establecido la misión y visión de la cooperativa? ¿La planificación de las actividades en la cooperativa es adecuada?	Entrevista y Encuesta
			Organización	Organigrama Manual de funciones	¿La cooperativa dispone de un organigrama para organizar las labores? ¿La organización del trabajo en la cooperativa es apropiada?	Entrevista y Encuesta
			Dirección	Liderazgo Motivación	¿Los directivos de la cooperativa poseen liderazgo? ¿Los directivos de la cooperativa motivan a sus colaboradores?	Encuesta
			Control	Evaluación de desempeño	¿De qué manera se evalúa el desempeño de choferes y cobradores?	Entrevista
	Variable dependiente Calidad del servicio	La calidad del servicio implica mejorar permanentemente la eficiencia y eficacia de las actividades organizacionales y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente para satisfacer sus expectativas.	Fiabilidad	Tiempo de espera	¿El tiempo de espera es el adecuado en cada parada de bus?	Encuesta
			Seguridad	Prudencia de conductores	¿Considera que los choferes conducen con prudencia?	Encuesta
			Tangibilidad	Apariencia del personal Estado de los buses	¿Los choferes y cobradores siempre muestran buena apariencia? ¿Considera que los buses se mantienen en óptimas condiciones?	Encuesta
			Sociabilidad	Respeto Amabilidad	¿Los choferes y cobradores son respetuosos? ¿Los choferes y cobradores son amables?	Encuesta

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz



Guía de Entrevista: Personal Administrativo

Tema: Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte “Mar Azul”, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Objetivo: Valorar la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte “Mar Azul”.

Entrevistador: Ángel Rocafuerte Cruz.

Fecha:

Entrevistado:

Función:

1. ¿Se ha establecido la misión y visión de la cooperativa?

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

3. ¿La cooperativa dispone de un organigrama para organizar las labores?

4. ¿La cooperativa ha establecido normas para regular las actividades de los colaboradores?

5. ¿La cooperativa planifica capacitaciones para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

6. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los choferes y cobradores?

7. ¿Cuáles son los valores que se consideran de gran importancia en la cooperativa para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

8. ¿Considera que los buses están equipados para la comodidad del pasajero?

9. ¿Cuáles son las quejas más usuales manifestada por la ciudadanía?

10. ¿Qué medidas están implementando para mejorar el servicio?



Guía de Entrevista: Personal Operativo

Tema: Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte “Mar Azul”, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Objetivo: Valorar la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte “Mar Azul”.

Entrevistador: Ángel Rocafuerte Cruz.

Fecha:

Entrevistado:

Función:

1. ¿La cooperativa ha difundido la misión y visión?

2. ¿Cuáles son los objetivos organizacionales que ha planificado la cooperativa?

3. ¿La cooperativa dispone de un organigrama para organizar las labores?

4. ¿La cooperativa ha difundido normas para regular sus actividades?

5. ¿La cooperativa planifica capacitaciones para brindar un buen servicio a la ciudadanía?

6. ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado para la ciudadanía?

7. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que se han establecido para efecto del servicio?

8. ¿Considera que los buses están en excelentes condiciones para brindar un servicio de calidad?

9. ¿Cuáles son las manifestaciones más habituales que aquejan a los usuarios

10. ¿Qué otras medidas están implementando los directivos para mejorar el servicio de transporte que brindan a la ciudadanía?



Encuesta a usuarios de la Cooperativa “Mar Azul”

Tema: Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte “Mar Azul”, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Objetivo: Evaluar el nivel de calidad del servicio que brinda la cooperativa “Mar Azul” a los usuarios.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima.

1	2	3	4	5
DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI

Instrucción: Lea detenidamente y según su afinidad, marque una opción por cada pregunta.

CRITERIOS		VALORACIÓN						
N.	Variable independiente: Gestión Administrativa	1	2	3	4	5		
1	¿La planificación de las actividades en la cooperativa Mar Azul es adecuada?							
2	¿La organización del trabajo en la cooperativa Mar Azul es apropiada?							
3	¿Los directivos de la cooperativa poseen liderazgo?							
4	¿Los directivos de la cooperativa motivan a sus colaboradores?							
5	¿Considera que los directivos de la cooperativa capacitan a sus colaboradores?							
6	¿Considera que la Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul es adecuada?							
Variable dependiente: Calidad del servicio								
7	¿El tiempo de espera es el adecuado en cada parada de bus?							
8	¿Confía en el servicio que brinda la cooperativa Mar Azul?							
9	¿Considera que los choferes conducen con precaución?							
10	¿Los choferes estacionan apropiadamente el bus en cada parada?							
11	¿La cooperativa se preocupa por su seguridad?							
12	¿Los choferes y cobradores siempre muestran buena apariencia?							
13	¿Los buses se mantienen en óptimas condiciones para prestar el servicio de transporte?							
14	¿Los buses siempre se mantienen limpios?							
15	¿Considera que los buses están equipados para que su viaje sea comfortable?							
16	¿Los choferes y cobradores son respetuosos?							
17	¿Los choferes y cobradores son amables?							
18	¿Cómo considera la calidad del servicio que brinda la cooperativa Mar Azul?							
	MALA	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>	BUENA	<input type="checkbox"/>	EXCELENTE	<input type="checkbox"/>

Fotografías de recolección de datos

Entrevistas al personal administrativo



Sr. Raúl Santos Anchundia
PRESIDENTE



Tnlgo. Juan Álava Murillo
GERENTE



Srta. Cinthia Mendoza Mendoza
SECRETARIA

Entrevistas al personal operativo



Sr. William Leonardo Piguave Suárez
REPRESENTANTE-CHOFERES



Sr. Jorge Andrés Láinez Láinez
REPRESENTANTE-COBRADORES

Encuestas a usuarios



Cronograma

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN																												
ESTRUCTURA DEL TT	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE			OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE			TOTALES						
		13	17	20	24	27	01	04	08	11	15	18	22	25	29	01	05	08	12	15	19		22	26	29	03	06	10
		2	4	7	10	12	14	16	18	20	22	25	28	30	32	34	36	38	41	44	47		49	51	53	55	57	60
		3	7	11,7	17	20	23,3	27	30	33,3	37	42	46,7	50	53	57	60	63,3	68	73	78,3	82	85	88	92	95	100	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
Introducción al TT.	Reglamentos para la elaboración de TT. Compromisos	2																										
	Revisión del tema de titulación		2																									
	Planteamiento del problema			3																								
	Formulación del problema				3																							
	Objetivos de la investigación/Tareas científicas					2																						
	Justificación						2																					
Matriz de consistencia y de operativización de variables							2																					
Capítulo I Elaboración del Marco teórico	Elaboración del Marco teórico							2																				
	Revisión de literatura								2	2																		
	Desarrollo de conceptos y teorías.									3	3																	
	Fundamentos sociales psicológicos, filosóficos, legales											2																
Capítulo II Materiales y métodos	Tipo de investigación													2														
	Método de investigación														2													
	Diseño de muestreo															2												
	Diseño de recolección de datos																2											
Capítulo III Resultados y discusión	Explicación de los componentes de los Resultados y discusión																		3									
	Análisis de datos (depende cualitativo / cuantitativo)																		3	3								
	Limitaciones																				2							
	Resultados																					2						
Conclusión	Conclusiones y recomendaciones																						2					
Propuesta	Propuesta																							2				
Revisión	Revisión																								2			
Redacción final.	Redacción final.																								2			
Anexos	Anexos de la investigación general																								1	9		
TOTAL		2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	60	

Elaborado por: Ángel Andrés Rocafuerte Cruz



“MAR AZUL”



Acuerdo ministerial N° 677 del 27 de Abril de 1993

Anconcito – Santa Elena

Email: Coop_marazul@hotmail.com

Tel. 042-946206

RUC. 0991273654001

La Libertad, 24 de enero del 2019

Oficio N° 0007-CTPMA-2019

Sr.

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**

Presente.

CARTA AVAL

En consideración al pedido del Sr. **ROCAFUERTE CRUZ ÁNGEL ANDRÉS** con C.I. **092331142-7**, estudiante egresado de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizado la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL, PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo respectivo del tema de investigación y a su vez autorizo para que sea publicado en el repositorio del portal web de la **UPSE** una vez culminado el proceso.

Atentamente,


Tlgo. Juan Alava Murillo
Gerente





ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN

En la parroquia de Anconcito del cantón Salinas a los 28 días del mes de enero del 2019, intervienen el Sr. Ángel Rocafuerte Cruz en calidad de estudiante egresado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y el Sr. Juan Álava Murillo en calidad de gerente de la Cooperativa de transporte Mar Azul, con el fin de formalizar la entrega y recepción del resultado y propuesta del trabajo de investigación **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MAR AZUL, PARROQUIA ANCONCITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

Para constancia de lo anterior, se firma la presente acta por quienes en ella intervinieron:

ENTREGA

Sr. Ángel Rocafuerte Cruz
ESTUDIANTE

RECIBE

Tnlgo. Juan Álava Murillo
GERENTE

