



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

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE SANTA ELENA S.A “TRANSAELE” DEL CANTÓN
SANTA ELENA, AÑO 2020**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autor:

Solange Anaís Tomalá Balón

Profesora guía:

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc

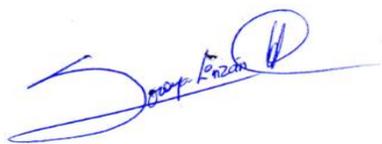
La libertad - Ecuador

Octubre de 2020

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado “**La calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Santa Elena S.A “Transaele” del Cantón Santa Elena, año 2020**” elaborado por la Srta. **Solange Anais Tomalá Balón**, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Soraya Linzán Rodríguez. MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, SOLANGE ANAÍS TOMALÁ BALÓN, con C.I.: 240034474-9, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE SANTA ELENA S.A “TRANSAELE” DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2020”

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual

Firma del estudiante: *Solange Tomalá Balón*

Nombre: Solange Anaís Tomalá Balón

C.I.: 240034474-9

Fecha: Septiembre de 2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios de manera infinita por ser el creador de mi vida y construir mi destino hasta el día de hoy, por ser quien me guía y me orienta por el camino correcto permitiéndome estar en paz conmigo y con los que me rodean.

Agradezco de la misma manera mis padres Braulio Tomalá Ramos, Elizabeth Balón Borbor y a mi hermana Andreina Tomalá por los ejemplos y buenas costumbres a mi inculcadas, que me han ayudado a no desfallecer ni rendirme ante nada, por el apoyo que nunca dudan en brindarme y la confianza que me otorgan para llevar a cabo mis objetivos, por creer en mí y no dejarme sola cuando las cosas se tornan difíciles

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme las puertas de sus predios en los que pude instruirme y obtener los conocimientos necesarios para mi vida profesional a través de las enseñanzas de los docentes que me acompañaron a mí y a mis compañeros durante cada ciclo académico.

Finalmente, también quiero agradecer a mi grupo más cercano de compañeros de estudio, conformado por personas valiosas que estuvieron conmigo en cada semestre, por la camaradería en cada reunión de trabajo, el apoyo brindado en la presentación de las tareas encomendadas y sobre todo por los buenos momentos compartidos que hicieron mi vida universitaria un poco más amena.

Solange Anais Tomalá Balón

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de manera especial a Dios por darme la fuerza y la perseverancia necesaria para no desistir en ningún momento del arduo camino que me ha tocado transitar para poder llegar hasta estas instancias y poder cumplir una de mis mayores metas como lo es el obtener mi título universitario y formar parte del grupo de profesionales de la República del Ecuador

De la misma forma hago mención a mis padres, a mi hermana y a mis sobrinos por ser los pilares fundamentales de mi vida y demostrarme constantemente su cariño y apoyo incondicional sin importar circunstancia alguna, por acompañarme en cada momento importante del trayecto y proveerme de lo necesario para convertirme en la mujer que soy hoy en día, por los valores inculcados y los buenos consejos que nunca pueden faltar.

Finalmente me permito mencionar en esta breve dedicatoria a mi hijo, quien se ha convertido en el motor de mi vida y en el impulso necesario para jamás rendirme y seguir en busca del camino correcto para salir adelante en su compañía.

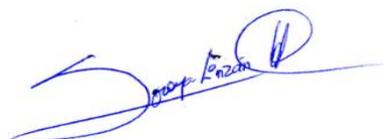
Solange Anais Tomalá Balón

TRIBUNAL DE GRADO



Econ. William Caiche, MSc.

**DELEGADO DEL DIRECTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**DOCENTE GUÍA DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón, MSc.

**DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Divar Castro, MSc.

**DELEGADO ESPECIALISTA DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

ÍNDICE

RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO.....	3
CONCLUSIONES.....	20
RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	24

**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE
SANTA ELENA “TRANSAELE” DEL CANTON SANTA ELENA, AÑO
2020**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la situación actual del servicio que oferta la Cooperativa de transporte Santa Elena “Transaele” en base al factor calidad, los resultados obtenidos determinaron que la cooperativa presenta falencias en ciertos componentes que el consumidor percibe como atributos o dimensiones que hacen de la calidad un todo, dado que de acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios existe cierto porcentaje de estos que presentan inconformidades con la prestación de la cooperativa, dado que el sistema de taxis ha ido en aumento durante los últimos años existen en el entorno un considerable número de cooperativas que representan competencia para “Transaele”, de ahí que los consumidores se vuelven mucho más exigentes y por ello surge la necesidad de que la entidad objeto de estudio tome mucho en consideración la importancia de evaluar periódicamente la percepción de los usuarios en cuanto a su servicio.

Palabras clave: Cooperativa, Calidad de servicio, Dimensiones de la calidad.

ABSTRACT

The present research work aims to analyze the current situation of the service offered by the Cooperativa de Transporte Santa Elena "Transaele" based on the quality factor, the results obtained determined that the cooperative has shortcomings in certain components that the consumer perceives as attributes or dimensions that make quality a whole, given that according to the survey carried out to users there is a certain percentage of these who present disagreements with the provision of the cooperative, given that the taxi system has been increasing in recent years there are in the environment a considerable number of cooperatives that represent competition for “Transaele”, hence that consumers become much more demanding and therefore the need arises for the entity under study to take much into consideration the importance of periodically evaluating the perception of users regarding their service.

Keywords: Cooperative, Quality of service, Dimensions of quality.

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial se han desarrollado un sinnúmero de factores y sistemas que hasta el día de hoy se han considerado como elementos determinantes del éxito que pueda llegar a alcanzar o no una organización dentro del mercado en el que se encuentre, entre ellos se hace mención el tema de la calidad inmersa en el servicio que prestan las empresas y la forma en que este es percibido por quienes conforman la demanda del mismo.

Para toda empresa indiferentemente de cual fuere el tipo de producto o servicio que oferte, es importante llevar un control sobre cuan eficientemente se aplican los medios y recursos disponibles, a fin de lograr cumplir con los estándares de calidad que los consumidores buscan al momento de pagar por la adquisición de estos, de manera general se podría llegar a determinar que el máximo nivel de satisfacción de los clientes está directamente relacionado con la prestación de un servicio eficiente

El presente trabajo de investigación busca abarcar un importante análisis acerca la calidad del servicio que presta la Cooperativa de transporte “Transaele” perteneciente al Cantón Santa Elena, para lo cual se hace referencia a la aplicación de un estudio exploratorio que permita sintetizar de manera lógica toda información que se encuentre acorde al objetivo planteado como tal.

La problemática en la que se basa la presente es que pese a considerarse a la calidad como un componente significativo para el cumplimiento de la mayoría de objetivos organizacionales, en el entorno empresarial se determina que aun existen empresas que no logran llevar tal componente con la respectiva eficiencia del caso, lo cual puede verse reflejado inmediatamente en el comportamiento de sus ingresos que comienzan a tornarse en descenso, reflejando un horizonte pesimista para la organización y acarreando una serie de problemáticas como consecuencias que suelen presentarse de manera inmediata, en el transcurso de un corto tiempo o a largo plazo dependiendo de cuales sean las razones.

Tal es el caso de la cooperativa de Transporte Transaele, en la que se determina que la falta de conocimiento respecto a los atributos y aspectos que deberían considerarse para dar efecto a la prestación de un servicio de calidad la ha llevado a que los usuarios presenten cierta inconformidad e insatisfacción con la prestación recibida, lo cual trae consigo indudablemente que la empresa en algún momento tenga que hacerle frente a la pérdida de clientes potenciales y en muchos casos a la mala propagación o divulgación de la empresa en el entorno.

Se estima además que en la cooperativa existe cierta deficiencia en la vía de comunicación que hay entre los rangos superiores hacia los colaboradores acerca los indicadores de satisfacción que estos deberían considerar al momento de prestar el servicio de taxis, se podría decir que a los trabajadores les falta enfrascarse y adueñarse mucho mas de este tema para enfáticamente comprometerse al buen manejo de la situación en lo que a ellos respecta, considerando que un elemento de la calidad tiene que ver con la buena presentación del trabajador y el buen trato que ellos brinden a los demandantes.

El riesgo que existe en el hecho de que cierta proporción de los usuarios de la cooperativa califique el servicio como bajo en calidad radica además en la perdida de ventaja competitiva de la organización en relación con las demás cooperativas que existen en el entorno, es decir que todo esto ocasiona que las personas incluyendo aquellos que forman parte del grupo de clientes fijos comiencen a darle prioridad a otras entidades en las que posiblemente hayan gozado del nivel de satisfacción en base a la calidad que esperaban y dejen de lado el uso del servicio de la cooperativa en cuestión

De ahí que este estudio pretende resolver la siguiente interrogante: ¿De qué manera los usuarios perciben la calidad del servicio que ofrece la cooperativa de transporte Santa elena “Transaele” del cantón Santa Elena? Para lo cual se establece como objetivo analizar el funcionamiento de las dimensiones de la calidad inmersas en el servicio de transporte que brinda la cooperativa “Transaele” a los usuarios

DESARROLLO

Antecedentes de la investigación

Dentro de la serie de elementos que proveen de ventaja competitiva, no solo a las cooperativas de transporte sino también a demás empresas y organizaciones a partir de su forma de aplicación, sea cual fuere el giro de negocio, el tipo de actividad o el público al que este dirigido, se encuentra el tema de la calidad en el servicio prestado, asunto que hoy en día conforma un factor relevante inmerso en lo que concierne el alcance de los objetivos que se hubieren planteado previamente en la empresa, de ahí que se derivan una serie de estudios e investigaciones a partir de dicha variable, citados a continuación:

En la Universidad Estatal de Milagro se desarrolló un trabajo de investigación titulado “Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de transporte Inés María del Cantón Naranjito Citim” en el que se estableció como objetivo principal determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece la Cooperativa en cual afecta a los usuarios del cantón Naranjito, investigación que a su vez surge para dar respuesta a la problemática determinada a partir de la información recabada mediante la aplicación de una encuesta a una muestra de 371 habitantes de la comunidad y usuarios de la cooperativa cuyos resultados arrojaron que existe cierta inconformidad de su parte por la calidad del servicio que brinda la cooperativa relacionándolo directamente con la forma en que los conductores tratan a los usuarios, inclusive la falta de empatía que induce a que el ambiente de servicio se vuelva tenso, de ahí que se propone el desarrollo de un plan de capacitaciones en el que se incluya el tema del servicio al cliente y todo lo concerniente a su efectividad. (Molina Damaris, 2016)

Alessandra Soriano en su estudio de investigación titulado “Análisis de la expectativa de calidad y su relación con la satisfacción del servicio de transporte comercial mixto de pasajeros en Puerto Ayora” desarrollado en la Universidad Central del Ecuador se plantea como objeto analizar las expectativas y la satisfacción del usuario, mediante la utilización de métodos investigativos que permita determinar potenciales problemáticas lo que conlleva que la investigación se desate en la propuesta de un manual de estrategias para mejorar la atención del

servicio de transporte comercial mixto compuesta por una serie de indicaciones que ejecutadas de manera correcta pudieran llegar a la disminución de las falencias existentes en el servicio que brindan las cooperativas, de manera que este mejore favorablemente, haciendo alusión a la búsqueda de la eficiencia (Jessenia Soriano, 2017)

Para la obtención del título de ingeniera en empresas y administración de negocios, Gabriela Freire estudiante de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES llevo a cabo una investigación titulada “Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la Provincia de Pastaza” planteando como objetivo evaluar las estrategias de calidad del servicio de dicha cooperativa mediante aplicación de técnicas de observación directa las cuales permitieron detectar que la carencia de estrategias de calidad del servicio en la Unión de taxistas provoca una mala prestación del servicio generando una mala imagen empresarial, de ahí que surge como propuesta clave la implementación de estrategias que coadyuven a mejorar la calidad del servicio de las cooperativas asociadas dado que se estima la mejora es prioritaria mucho mas cuando se direcciona a la innovación y al cumplimiento de los estándares de calidad que los usuarios exigen como tal. (Freire Gabriela, 2018)

María Fernanda Guashpa en el desarrollo de su trabajo de titulación “La calidad de servicio de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la satisfacción de los consumidores” que se encuentra en el repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo plantea como objetivo determinar la relación que existe en la prestación de un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios de la cooperativa en cuestión, partiendo desde las problemáticas percibidas mediante una investigación de campo que llevo a la conclusión de que existe inconformidad de los consumidores con los servicios que reciben, hecho que surge a causa del mal estado de las unidades de taxi, la limpieza e higiene y la atención recibida por parte del conductor, la falta de cordialidad, el trato y la educación siendo los que en mayor proporción afectan el servicio. (Guashpa Córdova, 2016)

En la Universidad Peruana de las Américas se llevó a cabo el desarrollo de un trabajo de suficiencia profesional titulado “Gestión de calidad y satisfacción del

servicio al cliente en la empresa de servicio de taxi Sincero Remisse Sac” basado en la necesidad de conocer la valoración de los clientes frente al servicio de taxis para lo cual se realizó la aplicación de una encuesta de satisfacción del servicio al cliente con el fin de alcanzar futuros de información de utilidad optima. Esta investigación fue desarrollada de manera que se recalque cuan importante es la gestión de la calidad en la satisfacción del cliente de manera que los resultados se reflejen competitivamente. (Arribasplata, Ayala, & Vargas, 2018)

Un estudio financiado por el Consejo de desarrollo científico, humanístico y tecnológico (CONDES) de la Universidad del Zulia de Venezuela, titulado “Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo” en el que se enmarca como objetivo llevar a cabo la descripción de la calidad del servicio de los taxis en el Municipio Maracaibo desatando una investigación descriptiva no experimental de tipo transeccional. (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011)

Para proceder con el objetivo de la investigación planteado y recabar la información correcta en dicho estudio se hace mención a la aplicación del modelo SERVPERF por el cual se diseño un cuestionario de 24 ítems en el que se hace alusión a tres dimensiones de la variable en mención, el cual fue aplicado a los usuarios de la línea de taxis del municipio pudiendo determinarse que el servicio puede ajustarse a mejoras siempre y cuando estén relacionados con alguna de las características evaluadas como son: la confiabilidad del servicio, socialización y responsabilidad.

Ocaña, por medio de su trabajo de titulación denominado “Características de la capacitación y calidad del servicio de las Mype rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y Castilla” encontrado en el repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, busca evidenciar el grado de importancia que existe en la relación entre las necesidades de capacitación y la forma en que esta se ve reflejada en el rendimiento de los trabajadores, el cual es percibido por los clientes. (Jaimes, 2015)

La investigación mencionada evidencia mediante los resultados obtenidos a través de la aplicación de un estudio cuantitativo, la problemática que surge cuando los trabajadores no reciben una correcta capacitación o inducción previa a sus labores

haciendo alusión al servicio deficiente y la no satisfacción de necesidades, desatando desventajas para la cooperativa de taxis tales como la baja productividad y mínima participación a consecuencia de niveles competitivos muy bajos.

La Revista Centro de investigaciones Escolme mantiene en sus haberes la publicación del estudio denominado “Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia”, investigación que se basa en la recopilación de estudios literarios y demás datos que trabajados bajo un diseño cuantitativo conlleva a la aplicación de 160 encuestas a los usuarios del servicio en cuestión, bajo el fin caracterizar dichos factores y proporcionarles un valor de prioridad y relevancia dentro del contexto de la calidad, generando información útil y fehaciente relacionando los intereses de quienes prestan el servicio y el de aquellos que lo reciben. (Holguín Jiménez, Gutiérrez Mejía , & Bermúdez Hernández, 2020)

Bases teóricas y conceptualización de la variable

Calidad del servicio

En el libro denominado “De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente” acerca la calidad del servicio Setó (2004) menciona que:

En el entorno actual la calidad de servicio se ha convertido notablemente en una de las variables clave para alcanzar valores de competitividad en una empresa. Las empresas tienen claro que, si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el que rige actualmente, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte inevitablemente en algo en su totalidad necesario. (pág. 15)

A modo de ganar ventaja competitiva las empresas comienzan a optar por mejorar los procesos concernientes a la mejora de la calidad que se encuentra implícita, ya sea en el producto que ofertan o en el servicio que prestan y que se deriva a partir del análisis de factores y estrategias con un alto grado de efectividad en los resultados.

Ishikawa (2000) determina:

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de servir y de actuar, la calidad se efectúa cuando el recurso humano de la institución posee, comparte y ejercen una serie de valores cuyo fin a lograrse en conjunto es la satisfacción de las necesidades de los clientes; dado que lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que cada una de las personas que integra la organización desarrolle una serie de valores y actitudes.

Conseguir que los servicios prestados sean percibidos por el cliente como un bien de alta calidad es un trabajo que depende de toda una empresa empezando desde quien o quienes administran el ente principal hasta quienes se encargan de la parte operativa, estimando así que deben estar sumamente informados de la considerable importancia que implica su compromiso en este proceso.

Para Pérez (2006) la calidad del servicio:

Es la estrategia organizada y planificada que establece una empresa para compensar las necesidades y expectativas de los clientes, relacionada a su vez con el hecho de mantener ventaja competitiva en un mercado cambiante; el cliente es quien representa el papel más relevante en el tema de la calidad, puesto a que es quién demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y por su puesto es de esta forma quién se encarga de valorar los resultados que se obtienen de la empresa, de ahí que se puede expresar que cuando existen clientes satisfechos mejores también surgen mejores beneficios para la empresa.

Brindar un servicio de calidad no solo se deriva de ofertar un buen producto u ofrecer un servicio innovador con las mejores herramientas sino más bien esta orientado a la importancia que el proveedor le proporcione a la percepción del cliente una vez que se concluye con el proceso que implica la prestación del servicio, la calidad como respuesta a la satisfacción del consumidor es aquello que el cliente espera recibir versus lo que realmente recibe.

Por otro lado, para (Vargas & Aldana, 2014) “La calidad tomó un gran impulso una vez que la Segunda Guerra Mundial llegó a su fin, estando direccionada no solo a la satisfacción de las necesidades del cliente, sino también apuntando a convertirse

en un factor competitivo”, tanto se podría determinar que efectivamente no existieron errores y en la actualidad prácticamente es el aspecto de análisis más importante bajo el parámetro de competitividad en el entorno empresarial

A manera de justificar teóricamente el análisis y la problemática planteada en la presente investigación a continuación se hace referencia al libro denominado “Hiper satisfacción del Cliente” de (Gosso, 2010) en el que se establece:

Cuando el nivel de calidad de servicio brindado por una empresa es notablemente bajo, no solo la empresa es la que resulta perjudicada, puesto a que también perjudica a sus clientes, empleados, accionistas y proveedores y demás miembros. Además, se estima que esta situación seguro que llevara a la empresa a perder competitividad en el mercado en el que se desenvuelve

Basta con que un mínimo porcentaje de los clientes obtengan una mala percepción del servicio para que la empresa comience a perder ventaja competitiva, la promoción o propagación de las características que las personas perciben en un servicio mantiene un efecto conocido como bola de nieve, el cual puede ser de mucha ayuda para la empresa o caso contrario la puede llevar a la ruina.

Calidad del servicio de taxis

Dado que la presente investigación se basa en el análisis de la calidad de la prestación de un servicio se toma como referencia lo expuesto por (Zeithalm , Bitner, & Gremler, 2009): “La calidad del servicio es un componente íntegro de las percepciones del cliente, de modo que en el caso de los servicios puros como lo es el de los taxis, la calidad del servicio será el único aspecto que predomine en las evaluaciones de los clientes” de manera que se estima que la calidad es el componente mas importante de una cooperativa de servicios, que alude al éxito y al fortalecimiento de la calidad dando garantías para darle paso a una imagen efectiva ante los usuarios.

En el repositorio de la revista Scielo consta el artículo de investigación denominado “Análisis de la movilidad urbana de una ciudad media mexicana” de los autores (Obregón Biosca & Betanzo Quezada , 2015) quienes acerca la calidad del servicio de taxis referencian lo siguiente:

La calidad en el sistema de transportación sea cual fuere su tipo, se alcanza en base a la relación conjunta de elementos que se corresponden entre sí a fin de llevar a cabo un propósito, tal como lo es, la modalidad de transporte público que rija en el entorno, la capacidad de infraestructura vial, la calidad de la prestación del servicio y la interacción entre el transportista que pone a disposición sus prestaciones en el mercado demandante y el usuario que es quien hace el respectivo requerimiento dentro del mercado ofertante .

Dicho lo anterior se reafirma una vez mas que la calidad del servicio hace alusión a la integración y el empleo de otros elementos claves cuya forma de interacción en el respectivo proceso que conlleva a la prestación del bien, es la que de una u otra forma se induce a la búsqueda de la excelencia de tal ser el caso.

Las cooperativas de taxis deben tomar en respectiva consideración la excelencia en el servicio que se brinda a los clientes como elemento de la filosofía de la empresa, de forma que entre quienes trabajan en la organización se cree un ambiente orientado notablemente a la vocación de servicio de calidad, lo que conlleva a la conclusión de que la calidad siendo solo un componente parte de la prestación del bien por parte de la empresa es aquel en el que a su vez recae el valor de la misma ante el medio empresarial de oferta y demanda en el que compete. (Vera Campuzano & Collins Ventura, 2018)

Dimensiones de la calidad del servicio de taxis

La calidad del servicio, es el resultado de elegir las dimensiones adecuadas de los aspectos que agregan valor, resuelven problemas e inducen a la satisfacción de necesidades, para otorgarles una medida mayor a la esperada por el cliente. De manera que lograr la máxima efectividad en dicho factor es consecuencia de un correcto análisis, aplicación y evaluación de una serie de elementos que empleando de manera independiente llegan a fusionarse y proporcionar resultados concretos. (Tigani, 2006, pág. 15)

De lo anterior, que a continuación se realiza una descripción teórica sustentada de las dimensiones a considerarse estimando que su aplicación se encuentre relacionada con la prestación de un servicio de taxis dado que corresponda

lógicamente al objeto de estudio y análisis de la presente investigación como lo es la Cooperativa de transporte Santa Elena “Transaele”

Dimensión confiabilidad

Partiendo desde el hecho de que la calidad del servicio es un componente multidimensional se considera entonces que la confiabilidad es la dimensión clave y principal manejadora bajo la que se determina de manera general la calidad percibida de servicio por los clientes, este aspecto hace alusión a la capacidad de la empresa para generar confianza en la prestación de servicios, haciendo referencia al surgimiento de las relaciones de lealtad y fidelidad de los usuarios (Boulding , Kalra, Staelin, & Zeithaml, 1993)

Tomando como base lo establecido por (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011) la confiabilidad responde a la habilidad que tienen las cooperativas de taxi para dar a prestación sus servicios en el tiempo justo cuando se lo requiere, la disponibilidad, cumplimiento y compromiso por parte de todos los miembros de la cooperativa, la exactitud y conciencia en el costo además de la tarifa cubierta puntualmente.

Dimensión tangibilidad

Se trata de todo aquello que a simple vista salta a relucir en el proceso de prestación de algún servicio, se enfoca en la percepción que sostienen los usuarios en relación a la apariencia física de las unidades de taxi que la cooperativa tiene a disposición: limpieza y condiciones físicas además de incluir al recurso humano que en esta caso son los choferes de la cooperativa en los que se toma como referente la vestimenta e higiene (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011)

Dimensión capacidad de respuesta

Se determina esta dimensión haciendo referencia a la actitud o forma de comportamiento en la que los choferes de la cooperativa se disponen para brindar ayuda en caso de ser necesario a los usuarios cubriendo los requerimientos y especificaciones establecidos en base a la proactividad además de dar paso a la ejecución a un servicio rápido (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011)

Dimensión seguridad

Esta dimensión involucra y refleja el sentimiento que manifiestan los usuarios al saber que su traslado esta en buenas manos, además también incluye el pleno conocimiento y la actitud de atención que proyecta el personal de la cooperativa para generar confianza de manera que los usuarios prefieran vuestro servicio por encima de otros con los que se compite inevitablemente en el mercado. (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011)

Dimensión empatía

La empatía como una dimensión busca cubrir las necesidades de atención y cuidado especial e individualizado que la cooperativa presta a los usuarios, se enfoca en fomentar en los transportistas una cultura de cuidado y respeto hacia los clientes en todo momento dado en el grado de importancia que esta implica, esto quiere decir que el chofer debe estar en disposición de ofrecer a los usuarios atención personalizada. (Urdaneta, Monasterio, & Peña, 2011)

Metodología de la investigación

Diseño de la investigación

La presente investigación cuya variable de estudio responde a la calidad del servicio está diseñada bajo un estudio de tipo exploratorio definido así por la referencia que existe del lugar objeto de estudio como lo es la Cooperativa de transporte Santa Elena “Transaele” además de contar con un enfoque mixto de la forma cualitativa derivada de la aplicación de técnicas y métodos de ambos tipos a fin de cubrir con los objetivos planteados

Alcance de la investigación

Alcance exploratorio

En el libro titulado “Metodología de la investigación” de los autores Hernández, Fernandez, & Baptista (2014) se establece:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (pág. 91)

Por consiguiente, se determina que esta investigación constituyo un estudio de tipo exploratorio puesto a que en la Cooperativa Transaele que constituye el objeto de estudio de la presente, no se han realizado acercamientos ni análisis previos acerca la calidad del servicio que se le brinda a los usuarios

Enfoque de la investigación

Debido a la forma en que se llevó a cabo la consecución y procesamiento de la información útil para darle sentido a la investigación en cuestión se recurrió a la utilización de un enfoque mixto de manera que la parte cualitativa se enfrasco netamente en la evaluación de la variable la cual fue efectuada sin la necesidad de alguna manipulación o estímulo que pudiera llegar a afectar lo que sucede en realidad dentro de la Cooperativa de Transporte Santa Elena, mientras que la parte cuantitativa responde a la respectiva recolección de datos en el entorno que rodea

el objeto de estudio y por su puesto al tratamiento estadístico de estos para obtener las conclusiones correspondientes al estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

Tipo de investigación

Para darle mayor efecto a la investigación planteada sobre el estudio de la Calidad de la Cooperativa de transporte Santa Elena, se consideró necesario el empleo de los siguientes tipos de investigación que a continuación serán descritos:

Investigación exploratoria

Dado que la presente aborda un objeto de estudio poco abordado como lo es la Cooperativa de transporte no existen mayores antecedentes que estén relacionada con la variable a evaluar que responde a la evaluación y análisis de la calidad del servicio de manera que este tipo de formato de investigación permite abrirle paso al investigador para desarrollar sus objetivos sin problema alguno (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

Investigación documental

Es el tipo de investigación que permite darle orden y sustento a vuestra investigación, se enfasca en la revisión literaria de la variable de estudio de manera que relacionándola con los objetivos del presente estudio nos proporcionen un horizonte de información especializada el cual es amplio e importante por lo tanto debe ser ordenado y sintetizado lógicamente (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

Métodos de investigación

En lo que respecta el uso de métodos y procesos adoptados para proceder a la manipulación de toda la información fehaciente acerca la variable de investigación de la presente de manera que esta tome un orden lógico sobre lo que busca informar el investigador respecto a la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Santa Elena “Transaele” se hace mención al empleo de los siguientes métodos:

Método inductivo

El método deductivo trabaja la información partiendo desde los hechos particulares para poder llegar a la definición de conclusiones generales de investigación, de

manera que dado el presente estudio permitió recabar información específica mediante la aplicación de un instrumento de recolección cuyas dimensiones o atributos del servicio se trabajaron de manera independiente, pero al final terminaron en un análisis generalizado de la situación a la que se hace referencia. (Morán Delgado & Alvarado Cervantes , 2010)

Método analítico

Dado que la variable calidad de servicio es un factor multidimensional parte la importancia de la aplicación del siguiente método puesto a que hace referencia a la descomposición de la variable de estudio calidad de servicio en todos los aspectos o elementos más importantes posibles de manera que facilite su análisis, es por ello que para el desarrollo de esta investigación este método fue predominio al momento de darle el respectivo análisis a las dimensiones implícitas en el servicio. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

De acuerdo a lo establecido por Rojas (2011):

La encuesta es la técnica cuyo proceso de aplicación permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra derivada de la misma, de manera que permita identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros elementos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin. (pág. 63)

Para efectuar la recolección de datos que arrojen información útil y valiosa a este estudio, se llevó a cabo la aplicación de una encuesta destinada a los usuarios de la Cooperativa Transaele a fin de llevarlos a un análisis e interpretación de manera lógica en esta investigación.

Población

Está estimada como el conjunto de todos los elementos que concuerdan con relativas y determinadas características, de ahí que se estima la población responde a todos los elementos de un entorno específico sin distinción y clasificación alguna

de manera que la población que corresponde al presente estudio es el conjunto de usuarios de la cooperativa de transporte Santa Elena “Transaele”.

Diseño del muestreo

Muestreo no probabilístico

Según Hernández, Fernandez, & Baptista “Las muestras no probabilísticas, también conocidas por otros autores como muestras dirigidas, suponen un proceso de selección direccionado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas.” (2014)

Para la selección de una muestra apropiada para la investigación se optó por elegir un muestreo no probabilístico a fin de poder aplicar los instrumentos de recolección de datos a las personas cuyas características sean convenientes y útiles para cumplir con los propósitos de este estudio, efectuándose de la siguiente manera

TOTAL ESTIMADO DE USUARIOS DE LA COOPERATIVA	TOTAL DE USUARIOS POR TIPO DE MUESTREO
68 USUARIOS	15 USUARIOS

Tabla 1: *Determinación de la muestra*

Cabe recalcar que para proceder a la aplicación de la mencionada encuesta se utilizaron herramientas y plataformas digitales para dar efecto a un acercamiento formal, oportuno y sobre todo seguro, debido a las restricciones que se establecieron a causa de la pandemia, de esta forma no se coloca en riesgo ninguna de las partes intervinientes en esta investigación y no existen limitaciones para el cumplimiento de los objetivos.

Análisis e interpretación de resultados

1. ¿De qué forma la cooperativa “Transaele” detecta las expectativas de sus usuarios para proceder a su inmediata atención?

De acuerdo a los datos obtenidos a partir de la pregunta acerca la opinión de los usuarios de la Cooperativa “Transaele” respecto a la efectividad con la que los transportistas le prestan atención a sus deseos y expectativas y por efecto se comprometen a satisfacerlas se logra determinar que esto se da de una manera eficiente según el 46% de los encuestados, sin embargo un 27% de los mismos considera que la cooperativa mantiene falencias en este aspecto por lo tanto la califican como deficiente, lo cual podría determinarse como una alerta para que la organización comience a tomar mayor prioridad en el análisis de los gustos y preferencias de su clientela que los conduzca a emprender un plan de acción.

2. ¿Cree usted que los conductores están comprometidos por responder a los intereses de los usuarios?

Según la encuesta aplicada a los usuarios más frecuentes de la Cooperativa “Transaele” los datos obtenidos a partir de la presente pregunta acerca de si es apreciable o no el compromiso de los transportistas por responder a los intereses de los usuarios determinan que el 73% de los encuestados considera que “si” existe un notorio compromiso por parte de los trabajadores de tal forma que sus intereses respecto al servicio de taxi son totalmente satisfechos, sin embargo existe un 27% de la población para la que esta situación “no” es palpable y por lo tanto se denota cierto grado insatisfacción por el servicio prestado, lo cual en un largo plazo podría llevar a la organización a la frecuente pérdida de clientes y desencadenar una serie de problemas.

3. ¿Considera que los socios de la cooperativa son proactivos ante diversas situaciones?

Respecto a la proactividad de los transportistas por responder a situaciones alternas e imprevistas que conlleva el trabajo que estos realizan, se puede determinar a partir de los datos obtenidos que el 60% de los encuestados ha podido apreciar que los trabajadores son realmente proactivos en su labor, es decir que presentan una capacidad de respuesta rápida lo que los vuelve eficientes en el trabajo que ejecutan,

sin embargo por otro lado el 40% de la población ha considerado que los transportistas no cuentan con capacidad proactiva lo que muchas veces es razón para que los usuarios se muestren insatisfechos por el servicio de taxi que reciben de la cooperativa.

4. ¿Como califica la prestación del servicio de la Cooperativa "Transaele"?

Mediante los datos obtenidos respecto a la pregunta más importante del presente trabajo de investigación en la que se logra determinar cómo los usuarios califican de manera general el servicio de taxi prestado por la cooperativa "Transaele" se estima que el 40% de la población califica al servicio como "eficiente", mientras el 33% manifiestan que el servicio es "regular", lo que se puede conceptualizar como algo negativo para la organización puesto a que denota que no presentan una mayor diferencia de valor ante otras cooperativas que las mantenga en ventaja competitiva, por otro lado el 20% de los usuarios manifestó que el servicio desde su perspectiva es "deficiente", lo que conlleva a la cooperativa a enfocarse en mejoras que resulten eficientes en la eliminación de falencias presentes en su servicio.

5. ¿Como califica los elementos tangibles en la prestación del servicio: ¿las condiciones externas del vehículo, presentación de los conductores y condiciones higiénicas?

De acuerdo a los datos obtenidos a partir de la pregunta acerca la opinión de los usuarios respecto a los elementos tangibles del servicio que presta la cooperativa como por ejemplo la imagen de los transportistas o las condiciones externas e higiénicas del vehículo, el 54% de los encuestados manifestó que dicho aspecto es "bueno" lo que significa que todo está bien pero se podría mejorar, mientras que el 33% definitivamente califica estos factores como "regulares" lo que representa peligro para la organización mucho más si se considera que el 13% de la población mantuvo que el estado de dichos elementos es "malo" por lo tanto se puede determinar que la administración de la cooperativa debería optar por trabajar en mejoras no solo de efectividad, capacidad y respuesta sino también de buena presentación y condiciones de mantenimiento

6. ¿Atiende la cooperativa los reclamos y sugerencias de los usuarios?

Según los datos obtenidos a partir de la pregunta realizada a los usuarios más frecuentes respecto a si la cooperativa presta la debida atención a las sugerencias y reclamos que surgen inevitablemente por parte de los usuarios o no, el 53% de la población manifestó que efectivamente la cooperativa considera este aspecto como un elemento de mayor atención debido a su importancia para llevar a cabo con un trabajo con mayor efectividad exclusivamente enfocado en la plena satisfacción de los usuarios, sin embargo en una proporción no muy alejada se encuentre el 47% de los encuestados que consideran que la cooperativa “no” atiende este tipo de situación como debería ser por lo tanto concluyen que el servicio se mantiene regular y sin mejora alguna.

7. ¿Considera que el servicio que presta la Cooperativa es fiable?

Uno de los elementos más importantes dentro de la prestación del servicio de transporte es la fiabilidad que los usuarios consideran que este mantiene, de acuerdo a la encuesta aplicada respecto a si el servicio de la cooperativa es fiable o no, se logró determinar que existe un 73% de la población cuya percepción es positiva en este aspecto del servicio, mientras por otro lado el 27% manifiesta percibe lo contrario, lo cual conlleva a la organización a preocuparse de cierto modo y emprender un plan de acción que procure la reducción o eliminación de tal grado de insatisfacción presentado por sus clientes

8. ¿El trato del conductor es amable y cordial?

Respecto a la percepción de los usuarios acerca la amabilidad y cordialidad existentes en el servicio de taxi que presta la cooperativa “Transaele” los datos obtenidos a partir de la encuesta determinan que un 60% de la población considera que el trato recibido por parte de los transportistas “si” es amable y cordial”, sin embargo existe un 40% de la población que manifiesta lo contrario, este aspecto lleva a la organización a trabajar con el compromiso exclusivo de los señores transportistas ya que son los únicos de los cuales depende eliminar las falencias de esta situación y conducirlos hacia la satisfacción del usuario

Análisis general de la investigación

De manera general y sintetizada la información obtenida a través de la aplicación del método cuantitativo de recolección de datos, se logra determinar que la Cooperativa Transaele en cierta medida presenta ciertas falencias al momento de llevar a cabo la prestación de su servicio lo que ocasiona que la calidad se vea afectada y por ende no se logre otorgar el nivel de satisfacción deseado por los usuarios.

Dentro de la cooperativa existe cierto porcentaje de trabajadores y unidades de trabajo que cumplen con un máximo de los estándares requeridos sin embargo esto no es suficientemente válido si se considera que existe un grado de personas que califican el servicio de manera regular y basta con tener un cliente insatisfecho para llegar a perder dos o más clientes debido a la mala propagación

No todo el peso de la calidad del servicio de la cooperativa recae sobre los aspectos y factores intangibles, puesto a que también se estimó la verificación de los factores tangibles del mismo tales como: las condiciones del vehículo, la higiene que existe en este y la y finalmente la forma en el cliente aprecia la presentación de los conductores, es decir que también se consideran elementos como la buena vestimenta y la forma de actuar de estos para llegar a una calificación final.

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del estudio realizado:

Brindar un servicio de calidad requiere de un mayor análisis acerca la situación actual que se desarrolla en la Cooperativa “Transaele” que permita determinar mucho más a fondo las falencias existentes y así poder llegar a la elaboración de un plan de acción con mira hacia la reducción y eliminación de los problemas que provocan que los clientes queden insatisfechos cuando adquieren vuestro servicio.

El hecho de brindar un servicio bajo en calidad trae consigo una serie de consecuencias negativas para la Cooperativa y esto lleva a algo mucho peor para todas las empresas como lo es el ser aplazadas por otras con mejores técnicas, herramientas y procesos que conforman la competencia en el mercado, por lo tanto, la empresa no debería descuidarse en este sentido y procurar darle mayor énfasis y atención al tema en cuestión

La falta de análisis y comunicación de las metas, objetivos y toma de decisiones que la organización plantea cada determinado tiempo es uno de los elementos causantes de la problemática estudiada, puesto a que los trabajadores laboran solo para cubrir el día y la cuota establecida y no con el respectivo afán y compromiso que todo tiempo de trabajo requiere, es decir no se sienten identificados y comprometidos adecuadamente con la organización y los conduce a ejercer un mal trabajo lo cual se percibe en los malos resultados.

RECOMENDACIONES

Finalmente, la investigación en cuestión permitió llegar a la elaboración de las siguientes recomendaciones

La cooperativa Transaele debería plantear en sus planes de trabajo un espacio dedicado al análisis de satisfacción de sus usuarios que este estrechamente relacionado con los factores de calidad tangibles o intangibles presentes en el servicio que se oferta en la organización de manera que se solucionen las problemáticas que surgen inevitablemente a consecuencia de la mala relación del factor calidad.

Los trabajadores deberían comprometerse un poco más con la cooperativa e incluso llegar a establecer propuestas de mejoras ante las situaciones de riesgo que se presentan en la empresa, un servicio de calidad también depende mucho del trabajo en equipo y las relaciones laborales que se forman en la empresa, las malas relaciones laborales traen consigo malas acciones y malos resultados.

No existe mayor ventaja competitiva que aquella que las empresas ganan por impartir un servicio de alta calidad, lo que hace que los clientes se sientan a gusto y lleguen a identificar a una organización como parte de su vida cotidiana y los lleva convertirse en usuarios con parámetros de fidelidad, es por ello que además de darle solución al tema del aspecto tangible del servicio de la cooperativa también se debe trabajar en fomentar un compromiso de mejora para que el trato sea en mayor proporción identificado como ameno, cordial y agradable en lo que respecta la relación trabajadores-usuarios,

REFERENCIAS

- Alvarez, L. E. (2017). *Calidad de Servicio*. Quito: Juridica del Ecuador.
- Arribasplata, Y., Ayala, K., & Vargas, T. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción del servicio al cliente en la empresa de servicio de taxi Sincero Remisse Sac*. Lima- Peru. Obtenido de 
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/547/GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIO%20DE%20TAXI%20SINCERO%20REMISSE%20SAC%202018.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Boulding , W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). Un modelo de proceso dinámico de la calidad del servicio: de las expectativas a las intenciones conductuales. *SAGE journals*.
doi:<https://doi.org/10.1177%2F002224379303000102>
- Freire Gabriela, C. (2018). *Estrategias de la calidad del servicio de la Union de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la Provincia de Pastaza*. Puyo. Obtenido de
<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/9394/1/PEXCUPADM0024-2018.pdf>
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfaccion del cliente*. Mexico: Panorama.
- Guashpa Córdova, M. F. (2016). *La calidad de servicio de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la satisfacción de los consumidores*.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2006). *Metodología de la investigación* (4º ed.). Mexico: McGraw- Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Holguín Jiménez, A. P., Gutiérrez Mejía , J. A., & Bermúdez Hernández, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista Centro de investigaciones Escolme*, 11(2), 83 - 94.
- Jaimes, A. O. (2015). *Características de la capacitación y claidad de servicio de las Mype rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y Castilla*. Peru.
- Jessenia Soriano, B. (2017). *Análisis de la expectativa de calidad y su relación con la satisfacción del servicio de transporte comercial mixto de pasajeros en Puerto Ayora*. Puerto Ayora. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11354/1/T-UCE-0018-CA006.pdf>

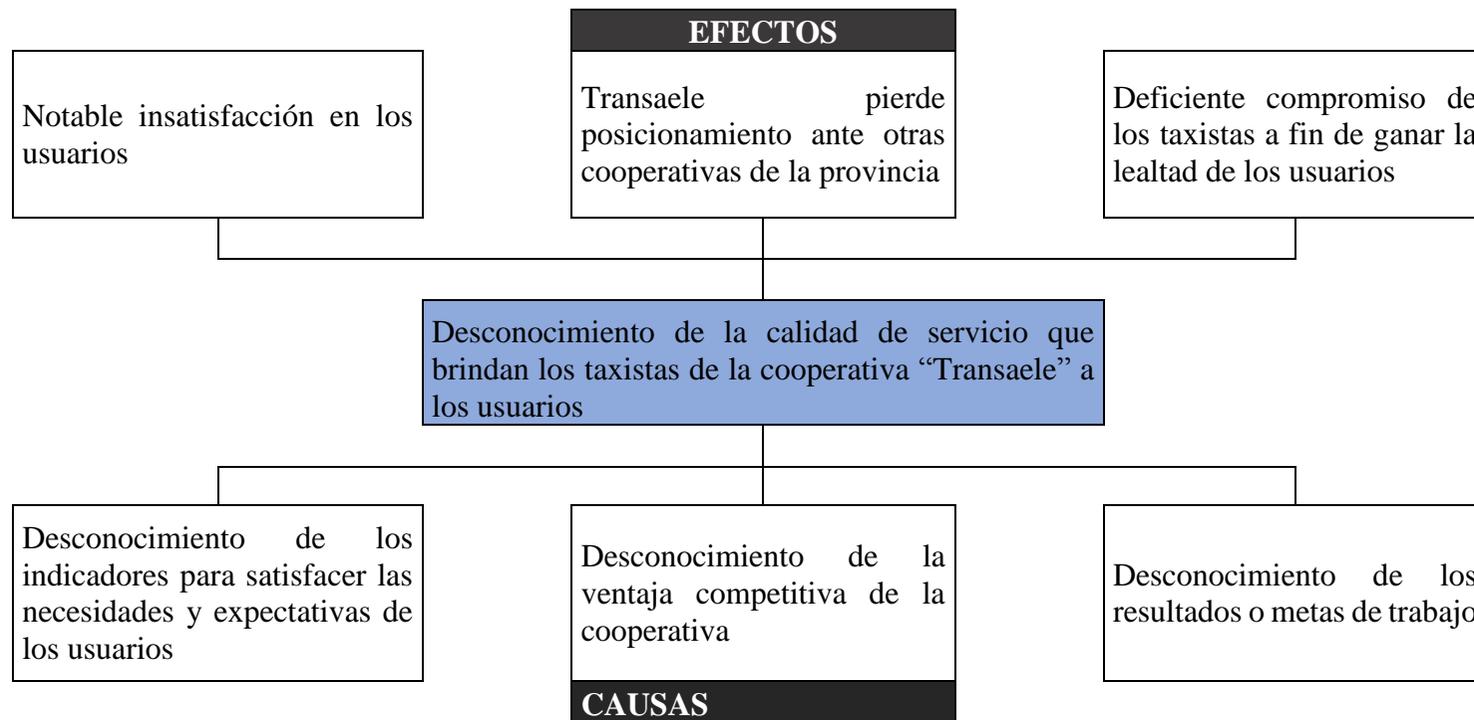
- Molina Damaris, A. (2016). *Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios la cooperativa de transporte Inés María del cantón Naranjito*. Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2821/AN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20QUE%20OFRECEN%20A%20LOS%20USUARIOS%20LA%20COOPERATIVA%20INTERPROVINCIAL%20DE%20TRANSPORTE%20IN%c3%89S%20MAR%c3%8dA%20DEL%20CANT%c3%9>
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Custom publishing.
- Obregón Biosca, S. A., & Betanzo Quezada, E. (2015). Análisis de la movilidad urbana de una ciudad media mexicana. *Scielo*.
- Rojas, V. N. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21.
- Urdaneta, J., Monasterio, S., & Peña, O. (2011). Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vera Campuzano, N., & Collins Ventura, N. V. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *INNOVA RESEARCH JOURNAL*, 3(2).
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.413>
- Zeithalm, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5th Edición ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS

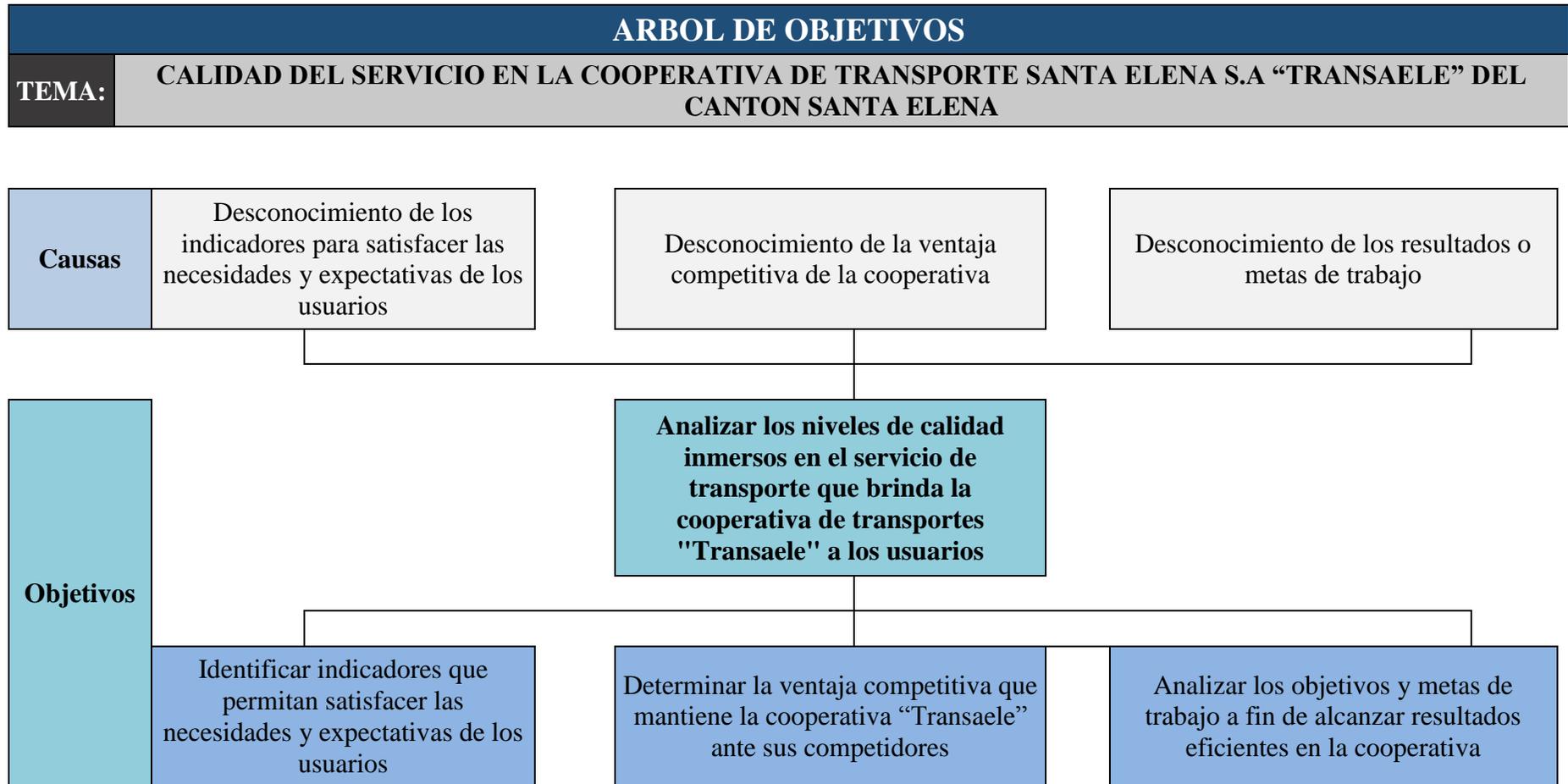
Anexo 1: Árbol de problemas

ARBOL DE PROBLEMAS

TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE SANTA ELENA S.A “TRANSAELE” DEL CANTON SANTA ELENA



Anexo 2: Árbol de objetivos



Anexo 3: Operacionalización de la variable

OBJETIVO GENERAL		ANALIZAR LOS NIVELES DE CALIDAD INMERSOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES "TRANSAELE" A LOS USUARIOS				
OBJETIVOS ESPECIFICOS		IDENTIFICAR INDICADORES QUE PERMITAN SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS				
		DETERMINAR LA VENTAJA COMPETITIVA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA TRANSAELE ANTE SUS COMPETIDORES				
		ANALIZAR LOS OBJETIVOS Y METAS DE TRABAJO A FIN DE ALCANZAR RESULTADOS EFICIENTES EN LA COOPERATIVA				
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad de servicio es la estrategia que establece una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como forma de mantener ventaja competitiva en un mercado cambiante ; el cliente representa el papel más importante del tema de la calidad, ya que es quién demanda de la empresa los bienes y servicios	Satisfacción de necesidades	Expectativas de los clientes Capacidad de respuesta Condiciones del servicio Elemento tangibles del servicio Fiabilidad Seguridad	*¿De qué forma la cooperativa detecta las expectativas de sus usuarios para proceder a su inmediata atención? *¿Los conductores están comprometidos por responder a los intereses de los usuarios? *¿Considera que los socios de la cooperativa son proactivos ante diversas situaciones? *¿La prestación del servicio se realiza bajo las condiciones establecidas por la Cooperativa? *¿Como califica los elementos tangibles en la prestación del servicio: condiciones externas del vehículo, presentación de los conductores, ¿condiciones higiénicas del vehículo? *¿Atiende la cooperativa los reclamos y sugerencias de los usuarios? *¿Considera que el servicio que presta la Cooperativa es fiable? *¿El trato del conductor es amable y cordial?	Likert Ordinal Nominal	Observación Encuesta (usuarios)

<p>que necesita y es quién valora los resultados, es decir, clientes satisfechos mejores beneficios para la empresa. (Pérez, 2006)</p>	<p>Ventaja competitiva</p>	<p>Aplicación de estrategias Diferenciación Fortalezas y debilidades Innovación</p>	<p>*¿Qué diferencia a la Cooperativa Transaele de otras cooperativas del entorno? *¿Ha planteado alguna vez un análisis de fortalezas y debilidades que presenta la cooperativa ante las demás? *¿Cuál es el valor agregado que brinda la cooperativa a los usuarios?</p>	<p>Preguntas abiertas</p>	<p>Observación Entrevista (Administrador)</p>
	<p>Mercado cambiante</p>	<p>Flexibilidad Adaptabilidad Análisis del entorno</p>	<p>*¿Por qué considera que es importante que la cooperativa realice de manera periódica un análisis del entorno? *¿Los socios de la cooperativa se acogen satisfactoriamente a los procesos establecidos? *¿De qué manera la Cooperativa se enfrenta ante situaciones como la pandemia que se vive actualmente? *¿Considera que la cooperativa mantiene las capacidades adecuadas para adaptarse a los cambios? *¿El personal está comprometido y capacitado para reaccionar de manera proactiva ante las necesidades cambiantes?</p>	<p>Preguntas abiertas</p>	<p>Observación Entrevista (Administrador)</p>
	<p>Resultados</p>	<p>Gestión Objetivos y metas Compromiso de los socios Alcance de resultados</p>	<p>*¿Cómo considera la gestión del administrador dentro de la Cooperativa a fin de lograr resultados satisfactorios? *¿Qué factores considera usted inciden en el alcance de los resultados esperados? *¿La cooperativa planifica objetivos de manera periódica? *¿Existe una buena comunicación y socialización de las metas planteadas por la Cooperativa? *¿Se encuentra debidamente comprometido en colaborar con el cumplimiento de los objetivos que se plantea la Cooperativa?</p>	<p>Preguntas abiertas</p>	<p>Observación Entrevista (socios)</p>

Anexo 4: Formato de encuesta



CADE 2020-I
 UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA COOPERTIVA TRANSAELE

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: ANALIZAR LOS NIVELES DE CALIDAD INMERSOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES "TRANSAELE" A LOS USUARIOS

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA X EN EL CASILLERO CUYA OPCION CONSIDERE SEA LA MAS ADECUADA DESDE SU PERPEPCIÓN

1. ¿De qué forma la cooperativa detecta las expectativas de sus usuarios para proceder a su inmediata atención?

Muy eficiente	
Eficiente	
Indiferente	
deficiente	
Muy deficiente	

2. ¿Los conductores están comprometidos por responder a los intereses de los usuarios?

Si	
No	

3. ¿Considera que los socios de la cooperativa son proactivos ante diversas situaciones?

Si	
No	

4. ¿La prestación del servicio se realiza bajo las condiciones establecidas por la Cooperativa?

Si	
No	

5. ¿Como califica los elementos tangibles en la prestación del servicio: las condiciones externas del vehículo, presentación de los conductores y condiciones higiénicas del vehículo?

Muy buenos	
Buenos	
Regulares	
Malos	
Muy malos	

6. ¿Atiende la cooperativa los reclamos y sugerencias de los usuarios?

Si	
No	

7. ¿Considera que el servicio que presta la Cooperativa es fiable?

Si	
No	

8. ¿El trato del conductor es amable y cordial?

Si	
No	

Anexo 5: Tablas y gráficos

Tabla 2.

Atención a las expectativas de los usuarios

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Muy eficiente	1	7%
Eficiente	7	47%
Indiferente	3	20%
Deficiente	4	27%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%



Figura 1. *Atención a las expectativas de los usuarios*

Tabla 3

Compromiso de los trabajadores

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	11	73%
No	4	27%
TOTAL	15	100%



Figura 2 *Compromiso de los trabajadores*

Tabla 4
Proactividad

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%

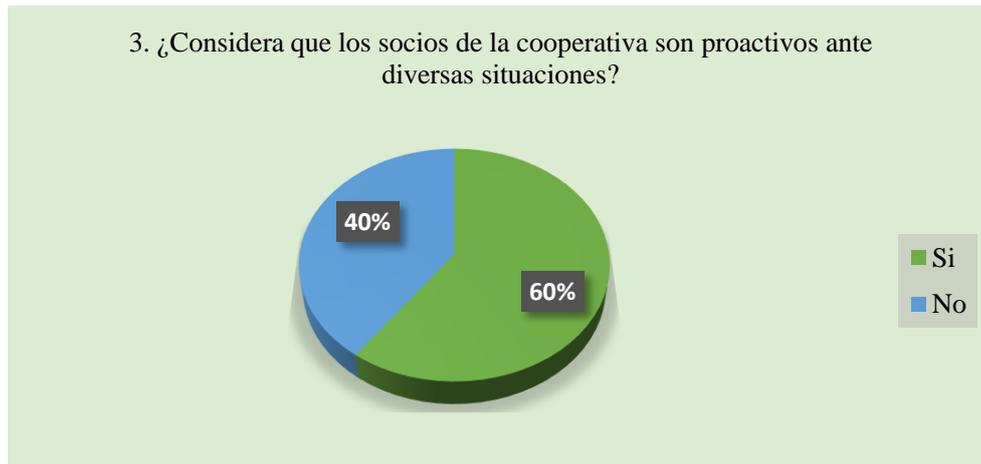


Figura 3 *Proactividad*

Tabla 5.
Servicio de la cooperativa

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Muy eficiente	1	7%
Eficiente	6	40%
Indiferente	5	33%
Deficiente	3	20%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

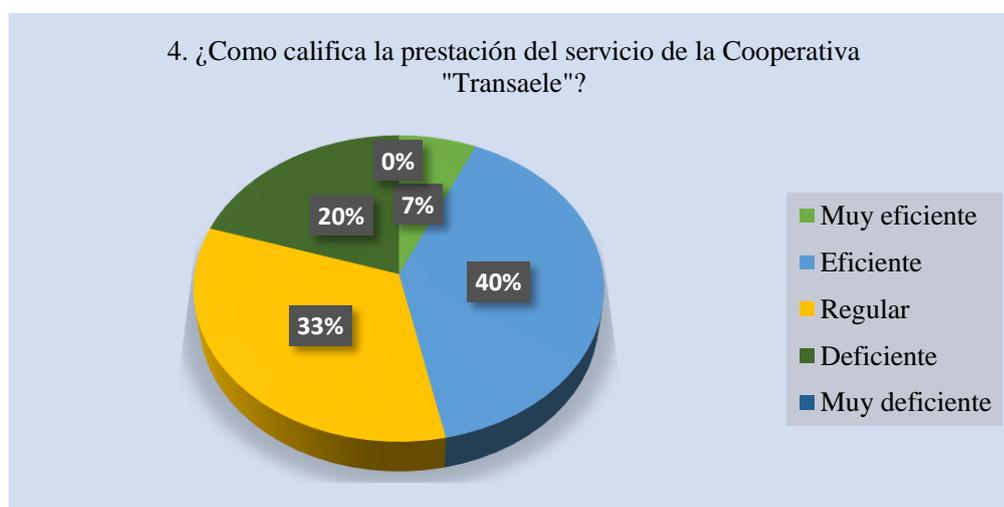


Figura 4 *servicio de la Cooperativa*

Tabla 6

Elementos tangibles del servicio

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Muy buenos	0	0%
Buenos	8	53%
Regulares	5	33%
Malos	2	13%
Muy malos	0	0%
TOTAL	15	100%

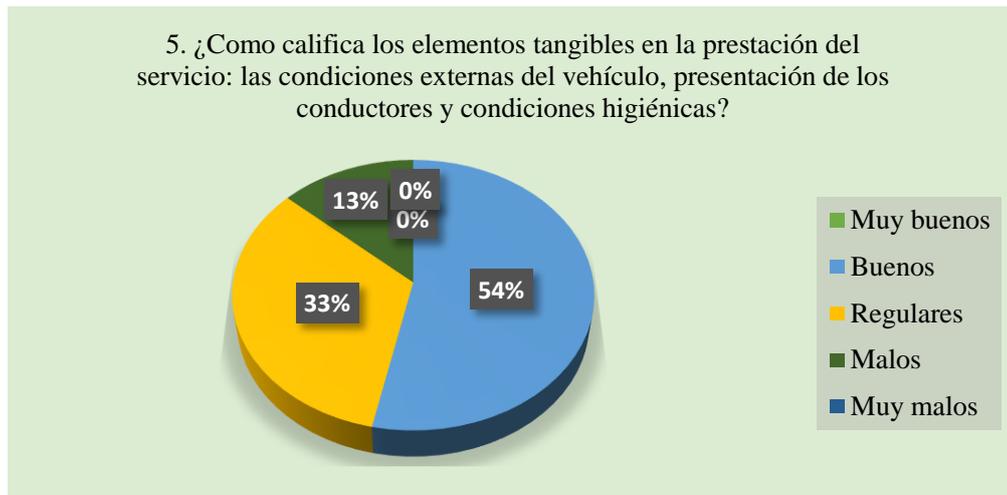


Figura 5 elementos tangibles del servicio

Tabla 7

Atención a reclamos y sugerencias

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	8	53%
No	7	47%
TOTAL	15	100%

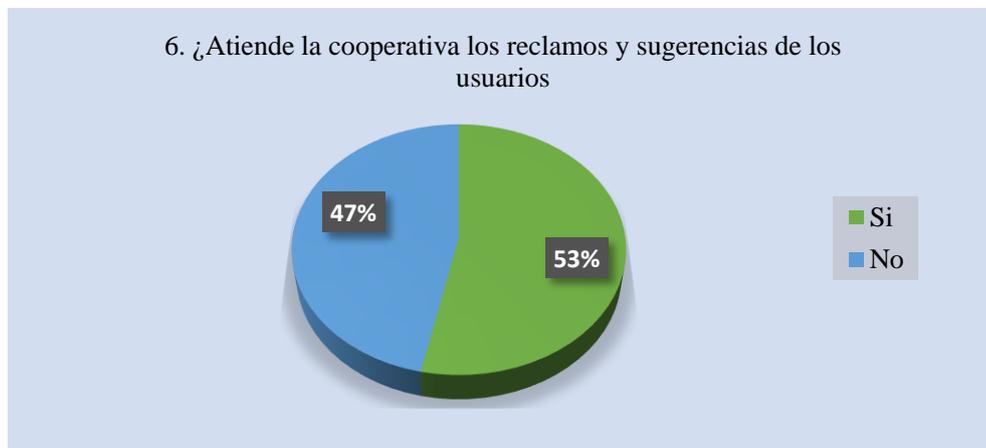


Figura 6 Atención a los reclamos y sugerencias

Tabla 8

Fiabilidad del servicio

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	11	73%
No	4	27%
TOTAL	15	100%



Figura 7 fiabilidad del servicio

Tabla 9

Trato del conductor

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%



Figura 8 trato del conductor