



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

TEMA:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA SANTA ROSA

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

AUTORA:

Kerly Yaritza Lazo Guale

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO - 2022



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA
SANTA ROSA**

AUTORA:

Lazo guale kerly Yaritza

TUTOR:

ING. Reyes de la Cruz Johnny Javier, MSc.

Resumen

En la provincia de Santa Elena, las compañías que brindan el servicio de transporte ocasionalmente aplican un proceso administrativo adecuado que permite que el servicio que brindan sea eficiente. El estudio tiene como objetivo determinar el proceso administrativo y calidad de servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa. Se empleó un tipo de investigación descriptiva, la técnica de investigación documental y el método deductivo. Para la recolección de información se aplicaron entrevistas y encuestas, obteniendo como resultado que el proceso administrativo de la entidad no es el adecuado, debido a que, se encuentran falencias en la planeación, dirección y control, por lo tanto, el servicio brindado no satisface las expectativas de los clientes. En virtud de aquello, se proponen estrategias que permitan mejorar el servicio que brinda la compañía de taxis PuertoSan S.A.

Palabras claves: Proceso administrativo, calidad de servicio, compañía PuertoSan.



**ADMINISTRATIVE PROCESS AND QUALITY OF SERVICE OF THE
TAXIS COMPANY PUERTOSAN S.A. OF THE PARISH SANTA ROSA**

AUTORA:

Lazo guale kerly Yaritza

TUTOR:

ING. Reyes de la Cruz Johnny Javier, MSc.

Abstract

In the province of Santa Elena, the companies that provide transportation service occasionally apply an appropriate administrative process that allows the service they provide to be efficient. The objective of the study is to determine the administrative process and quality of service of the taxi company PuertoSan S.A. of the Santa Rosa parish. A descriptive type of research was used, the documentary research technique and the deductive method. For the collection of information, interviews and surveys were applied, obtaining as a result that the administrative process of the entity is not adequate, because there are shortcomings in planning, direction and control, therefore, the service provided does not meet expectations of customers. By virtue of that, strategies are proposed to improve the service provided by the PuertoSan S.A. taxi company.

Keywords: Administrative process, quality of service, PuertoSan company.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA SANTA ROSA", elaborado por la Srta. Kerly Yaritza Lazo Guale, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**JOHNNY JAVIER
REYES DE LA
CRUZ**

Ing. Reyes de la Cruz Johnny; MSc.

PROFESOR TUTOR

LAZO GUALE KERLY YARITZA

C.C. No.: 3458014587

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **"PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA SANTA ROSA"**, elaborado por **Lazo Guale Kerly Yaritza**, 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,

Kerly Lazo

LAZO GUALE KERLY YARITZA

C.C. No.: 2450014507

INDICE

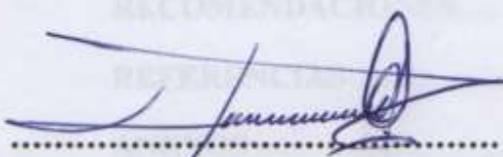
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

INTRODUCCIÓN 8

DESARROLLO 10

CONCLUSIONES 28

RECOMENDACIONES 28



Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MANUEL
ROBERTO
SERRANO
LUYO

Digitally signed
by MANUEL
ROBERTO
SERRANO LUYO
Date: 2022.02.05
03:04:29 -05'00'

Ing. Manuel Serrano, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

ANEXO I. Organigrama de la Compañía de Taxis Puerto Rico S.A. 34

ANEXO II. Formatos de Instrumentos de Recolección de Datos 35

ANEXO III. Tablas y Figuras 40

ANEXO IV. Carta Avul 48



Firmado digitalmente por
JOHNNY JAVIER
REYES DE LA
CRUZ

Ing. Johnny J. Reyes de la Cruz,
MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| DESARROLLO | 10 |
| CONCLUSIONES | 28 |
| RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | 32 |
| Anexos A. Matriz de Consistencia..... | 32 |
| Anexos B. Cálculo de la Muestra..... | 33 |
| Anexos C. Organigrama de la Compañía de Taxis PuertoSan S.A. | 34 |
| Anexos D. Formatos de Instrumentos de Recolección de Datos | 35 |
| Anexos E. Tablas y Figuras | 40 |
| Anexos F. Carta Aval | 48 |
| Anexos G. Fotografías | 49 |

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial, el proceso administrativo se ha convertido en una herramienta fundamental para desarrollar una correcta gestión. Este consiste en una guía que contiene una serie de pasos que se deben implementar en las organizaciones para que las actividades se lleven a cabo de una manera eficiente y se alcancen los objetivos planteados. Este proceso es indispensable debido a que definirá el éxito o fracaso de la entidad.

El servicio de taxis es un medio de transporte utilizado por muchas personas para movilizarse hacia distintos lugares de forma rápida. En el país, según datos obtenidos de la Federación de Taxis del Ecuador, existen aproximadamente 60.000 unidades de taxis funcionando de forma legal, con todos los permisos respectivos, por lo que existe una gran demanda del servicio.

En la provincia de Santa Elena, las cooperativas de taxis presentan deficiencias en sus servicios, es decir, no cumplen con las expectativas de los clientes en cuanto a comodidad, comunicación y seguridad, además, no hacen uso de los taxímetros, por lo que los clientes tienen que negociar las tarifas de sus respectivos viajes. Esto es producto de un proceso administrativo donde los directivos trabajan de acuerdo con sus experiencias propias, es decir, sin tener los conocimientos necesarios que permitan realizar una correcta gestión donde se planifique, organice, dirija y controle las tareas que realizan sus empleados.

Para analizar esta problemática se procedió a realizar un estudio en la compañía de taxis PuertoSan S.A., ubicada en el cantón Salinas, parroquia Santa Rosa, quien cuenta con 51 unidades de transporte que brindan el servicio de taxi en toda la provincia de Santa Elena, para conocer el proceso administrativo que realiza la entidad y, por ende, la calidad de servicio que ofrece a sus clientes.

De acuerdo con lo expuesto la formulación del problema se plantea con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características del proceso administrativo y la calidad de servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa?

El objetivo del presente trabajo consiste en determinar el proceso administrativo y la calidad del servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa.

La justificación de la investigación radica en enfatizar la importancia de implementar un adecuado proceso administrativo en las cooperativas de taxis, su alcance descriptivo permitirá analizar detalladamente la gestión administrativa que realiza la compañía de taxis PuertoSan S.A. y plantear estrategias que permitan mejorar su gestión y por lo tanto el servicio que ofrecen a la comunidad, además servirá como base para posteriores estudios debido a que no existen investigaciones previas con relación al proceso administrativo y la calidad de servicio realizadas en la compañía de Taxis PuertoSan S.A.

DESARROLLO

En primera instancia fue necesario referenciar investigaciones previas que se encuentran relacionadas con las variables de estudio, debido a su aporte significativo para la presente investigación.

El estudio realizado por Céspedes (2016), analiza la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la empresa comercial Rivera Distribuidores S.R.L Huánuco-2015, con la intención de dar a conocer a los trabajadores la importancia de ejecutar un correcto proceso administrativo. Para esta investigación el autor utilizó un enfoque cuantitativo, debido a que requirió de datos estadísticos para la recolección de información, el tipo de investigación empleada fue de carácter descriptiva lo que permitió detallar el fenómeno de estudio, obteniendo como resultado que la empresa sí lleva a cabo un proceso administrativo eficiente, donde las tareas se ejecutan de manera planificada. Esto se ve reflejado en la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes.

En el proyecto de tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017” elaborado por Rocafuerte (2019), se tuvo como objetivo general evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte “Mar Azul” de la parroquia Anconcito. Para esto, se empleó una investigación correlacional, documental y de campo,

además, los métodos deductivo, inductivo y analítico. Los instrumentos de investigación fueron la entrevista y la encuesta, obteniendo como resultado que la gestión administrativa que lleva a cabo la cooperativa no es la adecuada, por lo tanto, la calidad de servicio que brindan no cumple con las expectativas de sus clientes.

De acuerdo con las investigaciones antepuestas se puede identificar la relevancia de aplicar un correcto proceso administrativo, debido a que de esto dependerá el buen trabajo de los empleados y, a su vez, la satisfacción de los clientes. Como se puede notar en la empresa “Rivera Distribuidores” sí se desarrolla una correcta gestión administrativa, reflejándose en el grado de satisfacción de sus clientes a diferencia de la cooperativa Mar Azul en donde se trabaja de forma empírica, lo que ocasiona la descoordinación de las tareas y el mal servicio que ofrecen a sus usuarios.

El proceso administrativo se define como el conjunto de acciones que se desarrollan en la administración para lograr el cumplimiento de objetivos. Empleando el criterio de Bernal (2013), citado en Gómez (2019), el proceso administrativo está basado en la teoría de Henry Fayol, enfocado a la administración general, sin embargo, en el transcurso del tiempo y gracias a las aportaciones de varios autores que lograron contribuir en la administración moderna, se proporcionó un nuevo enfoque en el cual se plantean 4 etapas: planeación, organización, dirección y control, cada una de ellas indispensable para desarrollar una correcta gestión.

Como expresa García et al. (2017), la planeación consiste en un análisis interno de la organización que permitirá plantear objetivos a largo plazo, estos deben ser alcanzables y medibles. De igual manera se plantean las estrategias con sus respectivos indicadores que permitirán evaluar el proceso y alcanzar las metas de la empresa.

Dentro de los principales componentes de la planeación se encuentran:

- Misión: Propósito fundamental de la organización, la razón de ser.
- Visión: Lo que la organización quiere llegar a ser en un futuro
- Objetivos: Metas de que se desean alcanzar a largo plazo.
- Estrategias: Medios y actividades que se realizarán para conseguir el objetivo de la empresa

La aplicación de una planeación estratégica representa el pilar fundamental del proceso administrativo, por tal razón es preciso que se desarrolle de manera apropiada de acuerdo con los recursos que posee la empresa y que todo el personal tenga conocimiento de esta.

Según Guanoluisa (2019)

La organización es el efecto de ordenar, disponer, coordinar los recursos que posee una organización con las funciones o actividades a ejecutar, con el fin de encaminarse hacia el logro de los objetivos propuestos.

Este proceso también permite delimitar de forma correcta cada una de las áreas de la empresa, los coordinadores o autoridades de esta, las funciones o labores a desempeñar, de manera que los subordinados sepan quien o quienes son sus más altos directivos. (p.16)

Los elementos que intervienen en la organización de acuerdo con el criterio de Robbins y Coulter (2012) citado en Tapia (2017) son:

- Funciones: Se refiere a la división de las actividades que realizarán los trabajadores.
- Jerarquías: Se fijan los niveles de autoridad en orden ascendente y descendente
- Puestos: Detalla las actividades y requisitos que se deben cumplir en de cada unidad de trabajo.

En las empresas, independientemente de su tamaño, se deben implementar organigramas donde se represente de una manera gráfica y detallada la estructura organizacional de la misma, para que cada trabajador sepa cuál es su rol y sus obligaciones dentro de la institución.

La dirección es la acción de guiar las tareas y recursos para obtener el resultado deseado. En esta etapa intervienen la motivación y el liderazgo, puesto que es necesario un buen líder que guíe y motive a todo el equipo de trabajo para que se desenvuelvan de una manera eficiente (Rocafuerte , 2019).

A juicio de Reyes et al. (2017) las etapas de la dirección son las siguientes:

- Toma de decisiones: Proceso que consiste en evaluar las alternativas desde diferentes perspectivas y elegir la idónea de acuerdo con las necesidades que presente la empresa.
- Integración: Elegir los recursos necesarios para la empresa, por ejemplo, al personal de trabajo adecuado que cumpla con las condiciones y destrezas para un puesto de trabajo.
- Motivación: Es considerada la función más importante de la etapa de dirección debido a que si una empresa mantiene altamente motivado a sus trabajadores, valora el esfuerzo y compromiso de cada trabajador, provocará un mejor rendimiento en las actividades que realicen el equipo de trabajo
- Comunicación: Es el intercambio de información, ideas u opiniones en un equipo de trabajo de una manera asertiva.

En la etapa de dirección se pone en marcha lo estipulado en la planeación y organización y se asignan los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad. Es el líder quien tiene el rol principal en esta fase, este debe cumplir con habilidades y destrezas que permitan guiar a un equipo de trabajo, motivando a sus empleados y estableciendo una buena comunicación donde las opiniones y criterios de cada trabajador sean escuchadas de manera que se sienta a gusto en su lugar de trabajo.

De acuerdo con Bravo y Avilés (2020), el control es el proceso mediante el cual se evalúa y se miden los resultados del desempeño organizacional, con la finalidad de corregir errores o desviaciones que podrían afectar el logro de los objetivos, de manera que las actividades se lleven a cabo de acuerdo con lo planificado anteriormente y se efectúen de la mejor manera evitando futuros problemas.

Se establecen 3 tipos de controles:

- Control preliminar: Este tipo de control se lleva a cabo antes de cualquier actividad operacional, en este se establecen políticas, procedimientos, reglas y se verifica que la empresa cuente con los recursos necesarios. La función de este tipo de control es que las actividades se realicen evitando errores o dificultades, contando con todo lo necesario para una mayor productividad.
- Control concurrente: El control concurrente ocurre durante el proceso operacional, consiste en supervisar y verificar que las actividades se lleven a cabo de acuerdo con el plan establecido, garantizando un producto o servicio de calidad.
- Control de retroalimentación: Este control se realiza una vez concluida la actividad operacional, obteniendo los resultados del proceso, lo que permitirá conocer los errores que se presentan y plantear futuras soluciones (Ávalos et al., 2017).

Esta última fase, y no menos importante, consiste en conocer el resultado real del desempeño de la empresa, verificando que se cumpla con los parámetros establecidos con anterioridad, en el caso de que el resultado sea negativo se estudian las razones que afectan el proceso y se plantean medidas de retroalimentación que permitan corregir los errores encontrados.

La calidad de servicio es el conjunto de características que una empresa busca implementar de forma constante en sus servicios con la finalidad de satisfacer al cliente mediante el cumplimiento de sus expectativas y necesidades (Morocho y Burgos, 2018). Cabe destacar que resulta complejo lograr este concepto en la mente de cada consumidor debido a que cada persona es distinta con necesidades diferentes pues, lo que para una persona puede funcionarle probablemente a otra no, es por esto por lo que se debe brindar una atención de forma personalizada.

El modelo SERVQUAL creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985, agrupa 5 dimensiones para medir la calidad del servicio, las cuales son: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

La fiabilidad consiste en brindar el servicio prometido de manera segura y confiable, incluye la puntualidad y profesionalismo de cada trabajador desde el primer momento en que se tiene el contacto con el cliente (Castillo, 2016). Es la capacidad que tienen las empresas de brindar al cliente lo que se promete durante todo el trayecto del servicio, es decir, si se prometió al cliente que debe esperar 5

minutos, para ser atendido, esto debe cumplirse. Se destaca también la disponibilidad de las unidades de transporte y el compromiso de toda la entidad para crear confianza y fidelización por parte del cliente.

Se entiende por seguridad a la habilidad que poseen los subordinados para crear un ambiente de confianza donde los clientes se sientan cómodos al momento de adquirir un servicio (Reyes y Veliz, 2021). Esto también recae en ofrecer todos los mecanismos de protección a los clientes, como un espacio limpio y agradable. Además, especialmente por la pandemia se deben aplicar todas las medidas de bioseguridad. La prudencia del empleado juega un papel importante en este punto, este debe establecer una comunicación afectiva, ser amable y respetuoso de manera que brinde una experiencia agradable a los clientes.

La capacidad de respuesta implica la rapidez en que se entrega un producto o servicio, además, incluye la actitud y amabilidad del personal que ofrece el servicio (Berdugo como citó Neyra, 2018). La capacidad de respuesta hace énfasis al tiempo en que el cliente debe esperar para adquirir el servicio o solucionar algún problema, los empleados deben ser ágiles y rápidos en atender las necesidades que presenten los clientes, brindando un buen trato para superar las expectativas de los usuarios.

Se define a la empatía como el acto de comprender las emociones y situaciones de otros, brindando una atención personalizada a los clientes, de acuerdo con sus necesidades, no obstante, el trabajador debe mostrar respeto y buena

predisposición (Castillo, 2016). Dicho en otras palabras, la empatía se refiere a ponerse en la posición de los demás, atendiendo las necesidades que poseen los clientes de manera personalizada. En el caso de presentarse problemas buscar la manera de ayudar y dar soluciones a los usuarios, se debe establecer una relación armoniosa entre el cliente y el empleado.

Tangibilidad representa todos los bienes que son perceptibles al tacto, como las instalaciones, los empleados, las herramientas y las tecnologías de la información y comunicación, los bienes tangibles son importantes para brindar una atención agradable a los clientes (Troncos et al., 2020). Tangibilidad en el servicio es la apariencia de las instalaciones físicas, vehículos, entre otros, si estos se encuentran en buen estado o son modernos, si la empresa implementa las nuevas tecnologías, además, la apariencia de los empleados debe ser pulcra, creando así una imagen de profesionalismo que permita brindar una percepción positiva de la empresa.

El tipo de investigación empleada en el presente trabajo fue de carácter descriptiva, como expresa Baena (2017) este tipo de investigación se basa en narrar situaciones, fenómenos y contextos, ya sea de manera individual o en conjunto. En virtud de aquello, el presente estudio se basó en la descripción detallada de características y cualidades de las variables de estudio.

Por otro lado, el enfoque de la investigación fue mixto, cualitativa porque se basó en la obtención de resultados a través de la narración del estudio realizado en la

compañía de taxis PuertoSan S.A., para conocer el proceso administrativo que realiza la entidad empleando la técnica de la entrevista y cuantitativa debido a que se empleó métodos estadísticos para la obtención de resultados que permitieron conocer la calidad de servicio que brinda la compañía antes mencionada, utilizando como instrumento la encuesta.

Se llevó a cabo el método de investigación deductivo. Este método consiste en analizar una premisa de manera general para obtener conocimientos de manera particular, debido a que se analizó una problemática por la que atraviesan muchas cooperativas en la provincia y se realizó el estudio en la compañía de taxis PuertoSan S.A. para conocer la situación real de la empresa.

Para la construcción de los argumentos teóricos se utilizó la técnica de investigación documental, en la cual se emplea la indagación de fuentes de información primarias y secundarias como libros, artículos científicos y tesis que tuvieron relación con el fenómeno de estudio publicados en los últimos 5 años, para la obtención de información verídica y actualizada, lo cual permitió dar sustento a este trabajo.

La población de estudio está compuesta por 2 grupos, la parte administrativa de la compañía, conformada por el gerente, secretaria y presidente; por otro lado, los clientes de la compañía que corresponden a los habitantes de los 3 cantones de la provincia, ya que, son estos los que adquieren el servicio de taxis. Según la INEC se

registran 401.178 pobladores en el año 2020, sin embargo, en este registro se encuentran niños y personas con vehículos propios, por lo que es necesario descartar a este segmento, no obstante, al no encontrar información de este tipo se desconoce el número exacto de personas que adquieren el servicio de taxis en la provincia.

Para el cálculo de la muestra de los clientes de la compañía se optó por elegir el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando la fórmula de la población infinita, donde se aplicó un nivel de confianza del 95% (1,96) con un margen de error del 5%, 0,5 de probabilidad a favor y 0,5 de probabilidad en contra, dando como resultado 384 personas a encuestar.

Dentro de los instrumentos que se utilizó para la recolección de información se encuentran la entrevista que consistió en una conversación directa con los encargados de gestionar el proceso administrativo de la compañía de taxis PuertoSan S.A. y las encuestas que radicó en una serie de preguntas cerradas con opciones múltiples dirigidas a las personas de la provincia de Santa Elena que hacen uso del servicio de taxis.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a la parte administrativa conformada por el gerente, secretaría y presidente de la compañía de taxis PuertoSan S.A. se obtuvieron los siguientes resultados:

La misión de la compañía es “Ser una empresa líder dentro del cantón Salinas y la provincia de Santa Elena, ofreciendo los más altos índices de seguridad con

parque automotor en óptimas condiciones de mecánica, higiene y seguridad”, mientras que la visión es “La compañía de transporte de taxis convencional PuertoSan es y continuará siendo reconocida como la empresa que ofrece las mejores garantías y oportunidades de movilización en razón a vehículos en óptimo estado, recursos humanos y conductores aptos en la labor debidamente capacitados con una estructura técnica administrativa que responde a la exigencias”, los directivos de la compañía confunden los términos de visión y misión por ende no está correctamente desarrollada.

El principal objetivo de la compañía es brindar un servicio de calidad que permita alcanzar la satisfacción de sus usuarios y a su vez una posición en el mercado. Por otro lado, uno de los objetivos a largo plazo de la compañía es implementar una lavadora de autos en la sede ubicada en la parroquia Santa Rosa, donde se brinde el servicio de lavado y cambio de aceites ya que, disponen de un espacio amplio, el cual no es ocupado en su totalidad. Además, cuentan con un número alto de trabajadores que utilizarían el servicio constantemente, lo cual permitiría aumentar los ingresos de la entidad.

La compañía no cuenta con estrategias para el cumplimiento de sus objetivos, por tal razón, el proyecto de implementar la lavadora de autos ha sido pausado por aproximadamente 2 años, también, por motivos de la pandemia los ingresos de la entidad disminuyeron. De acuerdo a las medidas establecidas por el COE nacional los vehículos no podían circular todos los días, por ende, se tuvo que reducir las

aportaciones de los accionistas ocasionando que la empresa no cuente con el presupuesto necesario para llevar a cabo este proyecto.

Los objetivos que establece la empresa se socializan con todos los miembros de la entidad, debido a que el gerente no puede tomar decisiones por sí solo sin antes establecer una charla con todos sus empleados, para que todos estén de acuerdo de las decisiones que se emplean dentro de la entidad con la finalidad de evitar futuros inconvenientes.

La compañía dispone de su respectivo organigrama, el mismo que está conformado por la asamblea de socios que es el órgano supremo, el gerente, el presidente que es quien dirige las asambleas y secretaría, los 3 vocales principales: miembros de fiscalización, asuntos sociales y economía de créditos y finanzas, y, por otro lado, el personal operativo. Cabe destacar que el contador representa un agente externo a la entidad, por ende, no está incluido dentro del organigrama.

Los directivos consideran que los puestos de trabajo están correctamente definidos, ya que cada trabajador tiene claro sus funciones dentro de la entidad, y cuenta con las capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desenvolverse de manera eficiente en su lugar de trabajo.

En efecto, el gerente posee capacidades para liderar a su grupo de trabajo, debido a que se ha capacitado constantemente en diversos temas para poder ejecutar correctamente su función de líder. Este se encuentra comprometido con la entidad. Es

eficiente, creativo y, como se mencionó anteriormente, toma decisiones en conjunto escuchando y respetando las opiniones de sus colaboradores.

Sin embargo, en cuanto a la motivación se puede destacar falencias en este aspecto debido a que los directivos no aplican herramientas que permitan motivar a sus empleados.

La comunicación es un poco deficiente en vista de que los empleados cumplen sus funciones en los exteriores de la compañía cuando se requiere socializar algún asunto, se convoca a reuniones haciendo llegar la información a través de redes sociales como WhatsApp, sin embargo, resulta complejo llegar a todos de manera asertiva por lo que han surgido problemas por la inasistencia de los empleados a las convocatorias.

Por otro lado, no existen métodos para la evaluación de desempeño de cada trabajador, es decir, estos poseen la libertad de brindar sus servicios a la comunidad de acuerdo con sus propios criterios, no obstante, algunos choferes han mostrado falta de profesionalismo debido a que han circulado con licencia caducada lo que ha ocasionado sanciones y multas para el conductor, por ende, daña la imagen de la compañía.

Con relación a las encuestas realizadas a los habitantes de la provincia de Santa Elena que hacen uso del servicio de taxis se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Gran parte de los encuestados manifestaron que hacen uso del servicio de taxis para diversas ocasiones en que necesitan movilizarse, resultando un servicio más cómodo que el de los buses y, además, reduce el tiempo en que llegan a sus destinos y solo una pequeña parte no utiliza el servicio.

La mayoría de los ciudadanos de la provincia de Santa Elena utilizan el servicio de taxis ocasionalmente, ya sea para dirigirse a su lugar de trabajo, realizar compras o salir con su familia o amigos, debido a que el nivel socioeconómico no permite adquirir este servicio diariamente.

Sin embargo, los encuestados manifiestan que solo a veces las unidades de transporte se encuentran en buen estado, lo que crea inconformidad en los clientes, pues en ocasiones no disponen de aire acondicionado, taxímetro, los asientos se encuentran sucios o degradados.

De igual manera, con respecto a la apariencia de los conductores, los clientes expresan que solo en ocasiones estos muestran buena apariencia, por lo general no se preocupan por brindar una buena imagen a los clientes y no hacen uso de uniformes que permita identificar a qué cooperativa pertenecen.

Con relación a la seguridad de los clientes un gran porcentaje demuestra que se hace uso de cinturones de seguridad, no obstante, en la mayoría de los taxis se descuida este aspecto en los asientos traseros, es decir, solo el copiloto está seguro

mientras que las otras personas ponen en riesgo sus vidas en el caso de algún accidente.

Cuando se refiere a medidas de higiene y bioseguridad los pobladores indican que solo muy pocas veces las unidades se encuentran aseadas. Al principio de la pandemia se ofrecía alcohol o gel antibacterial a los clientes para reducir el riesgo de contagios, sin embargo, con el pasar del tiempo se ha descuidado este aspecto.

Con relación al tiempo que transcurren las unidades para llegar al destino de los clientes, gran parte de los encuestados consideran que el tiempo va desde normal a inmediato, ya que los taxistas circulan a una velocidad adecuada, respetando los semáforos, señales de tránsito, entre otros tipos de señalización vial que permita evitar posibles accidentes.

Los usuarios muestran inconformidad con respecto al precio que los taxistas implementan a sus servicios, debido a que muchas veces estos abusan elevando sus precios, y más aún, en épocas de feriados donde existe una gran demanda de este servicio, además, no se hace uso de taxímetro para calcular el monto que se debe pagar por el servicio.

La comunicación que establece el conductor con los clientes es regular, es decir, está en un punto intermedio, donde no es buena ni mala, en vista que suelen presentarse inconvenientes donde muchas veces las opiniones y sugerencias de los clientes no son escuchadas.

Por otro lado, la población encuestada manifiesta que no es seguro adquirir el servicio de taxis, porque muchos pobladores han sido víctimas de la delincuencia. Esto se da a pesar de que antes el hecho de transportarse en taxi resultaba seguro, pero, actualmente ocurren muchos robos.

En referencia a la atención recibida por parte de los choferes, la mayoría de encuestados manifiestan que es neutral, por lo que el servicio recibido no cumple con las expectativas de los usuarios, a pesar de que llegan rápido a su destino consideran que hay aspectos que se deben mejorar como la higiene y la seguridad que reciben.

La propuesta del presente trabajo se enfoca en mejorar las etapas del proceso administrativo en las cuales la compañía muestra falencia o debilidades, por lo que se reestructuró la misión y visión, planteó estrategias para el logro de sus objetivos, para mejorar la comunicación, motivación y evaluación del desempeño de sus empleados.

Misión: La compañía de taxis PuertoSan S.A brinda el servicio de transporte en toda la provincia de Santa Elena, con vehículos en óptimas condiciones, altos índices de seguridad y personal debidamente capacitado para suplir las necesidades de los clientes.

Visión: Ser una empresa líder dentro de la provincia de Santa Elena, promoviendo el trabajo en equipo e implementando nuevas tecnologías que permitan estar en constante crecimiento y por lo tanto brindar un servicio de calidad y confiabilidad a la comunidad.

Dentro de las estrategias a efectuar para la implementación de la lavadora de autos está desarrollar estados financieros que reflejen solvencia de manera que se pueda realizar crédito en una entidad bancaria que permita obtener el presupuesto necesario para la ejecución de este proyecto. Con las aportaciones mensuales de los socios activos y con los ingresos de la lavadora de autos se puede cubrir las cuotas bancarias.

Para mejorar la comunicación de la compañía se debe establecer un plan de capacitaciones a todo el personal de la entidad sobre el manejo de herramientas tecnológicas como las redes sociales. Debido a que muchos trabajadores desconocen de estos medios de comunicación por lo tanto se dificulta el traslado de información cuando se convoca a una socialización dentro de la entidad.

Es indispensable que los directivos motiven a sus empleados, ya sea, con incentivos o palabras de aliento como felicitarle por el trabajo que realizan día a día. Cabe destacar que el trabajo de taxistas es abrumador y que, mejor manera de motivar a los empleados es valorar el trabajo que estos realizan.

La evaluación de desempeño debe estar a cargo de los directivos de la compañía y debe realizarse mes a mes para conocer el nivel de desempeño que poseen los empleados, si estos cumplen con las normativas establecidas por las leyes de tránsito y verificar el estado de las unidades de transporte para evitar accidentes y sanciones por parte de los empleados.

CONCLUSIONES

El proceso administrativo que lleva a cabo la compañía de taxis PuertoSan S.A. no es el adecuado porque no se cumplen de manera íntegra todas las etapas que demanda esta gestión, se encuentran falencias en tanto a la planificación, dirección y control. En consecuencia, se ve reflejado en el servicio que ofrecen a la comunidad debido a que no satisface las expectativas de los clientes.

El nivel de calidad percibida por los clientes de la compañía de taxis es deficiente, debido a que las unidades no se encuentran en buen estado, los conductores no muestran buena apariencia, no se implementa medidas de seguridad para la protección de los usuarios y los precios no están acorde al servicio recibido.

RECOMENDACIONES

Los directivos de la compañía de taxis PuertoSan S.A deben desarrollar correctamente todas las etapas que demanda el proceso administrativo, implementando la propuesta del presente estudio lo que permitirá desarrollar una adecuada gestión y por lo tanto mejorar el servicio que brindan a la comunidad.

Por consiguiente, luego de haber ejecutado las acciones correctivas en el área administrativa de la compañía de taxis PuertoSan S.A. se recomienda volver a realizar un estudio de satisfacción a los clientes que permita reevaluar la calidad del servicio que brinda la entidad.

REFERENCIAS

- Ávalos, J., Puente, M., Viñán, J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Riobamba: ESPOCH.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: Patria.
- Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo*, 251-266.
- Castillo, G. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL mas importante para la satisfacción del usuario externo de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Céspedes, J. C. (2016). *Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial Rivera Distribuidores S.RL Huáncο - 2015*. Huáncο: Universidad de Huáncο.
- Coronel, C. (2019). *Procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018*. Lima: Universidad autónoma del Perú.
- García , J., Durán, S., Cardeño , E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad . *Espacios*, 16.

- Gómez, A. (2019). *Procesos administrativos y calidad de servicios en la subgerencia de control, operaciones y sanciones, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad den Riobamba año 2018*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.,2018. *Valor agregado, 5*, 22-39.
- Neyra, R. (2018). *La capacidad de repuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco - Agencia Tacna, año 2017*. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Reyes , J., Puente , M., Viñán, J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Riobamba: ESPOCH.
- Reyes , L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento, 6*, 570-591.
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Rocafuerte , Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de tranpsorte Mar Azul, parroquia Anconcito,*

cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. La Libertad :
Universidad Estatal Península de Santa Elena .

Tapia , T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa "Quimilimpieza" en la ciudad de Esmeraldas.* Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Troncos , I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018.* Lima: Universidad Peruana de las Americas .

ANEXOS

Anexos A. Matriz de Consistencia

| Titulo | Problema | Objetivo | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|--|---|---|--|------------------------|--|---|
| Proceso administrativo y calidad de servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa | ¿Cuáles son las características del proceso administrativo y la calidad del servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa? | Determinar el proceso administrativo y la calidad del servicio de la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa. | Independiente: Proceso administrativo | Planeación | Misión, visión, objetivos y estrategias | Tipo de Investigación: descriptiva. Método de investigación: deductivo. Técnica de investigación: Documental. Instrumento de investigación: Entrevistas y encuestas |
| | | | | Organización | Organigrama, manual de funciones | |
| | | | | Dirección | Liderazgo y comunicación | |
| | | | | Control | Evaluación de desempeño | |
| | | | Dependiente: Calidad de servicio | Tangibilidad | Estado de las unidades, apariencia de los trabajadores | |
| | | | | Seguridad | Normas de seguridad, higiene | |
| | | | | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera | |
| | | | | Empatía | Comunicación | |
| | | | | Fiabilidad | Confianza | |

Anexos B. Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * (p * q)}{e^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: 1,96 (Nivel de confianza 95%)

e: 0,05 (Margen de error 5%)

p: 0,5 (Probabilidad a favor)

q: 0,5 (Probabilidad en contra)

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

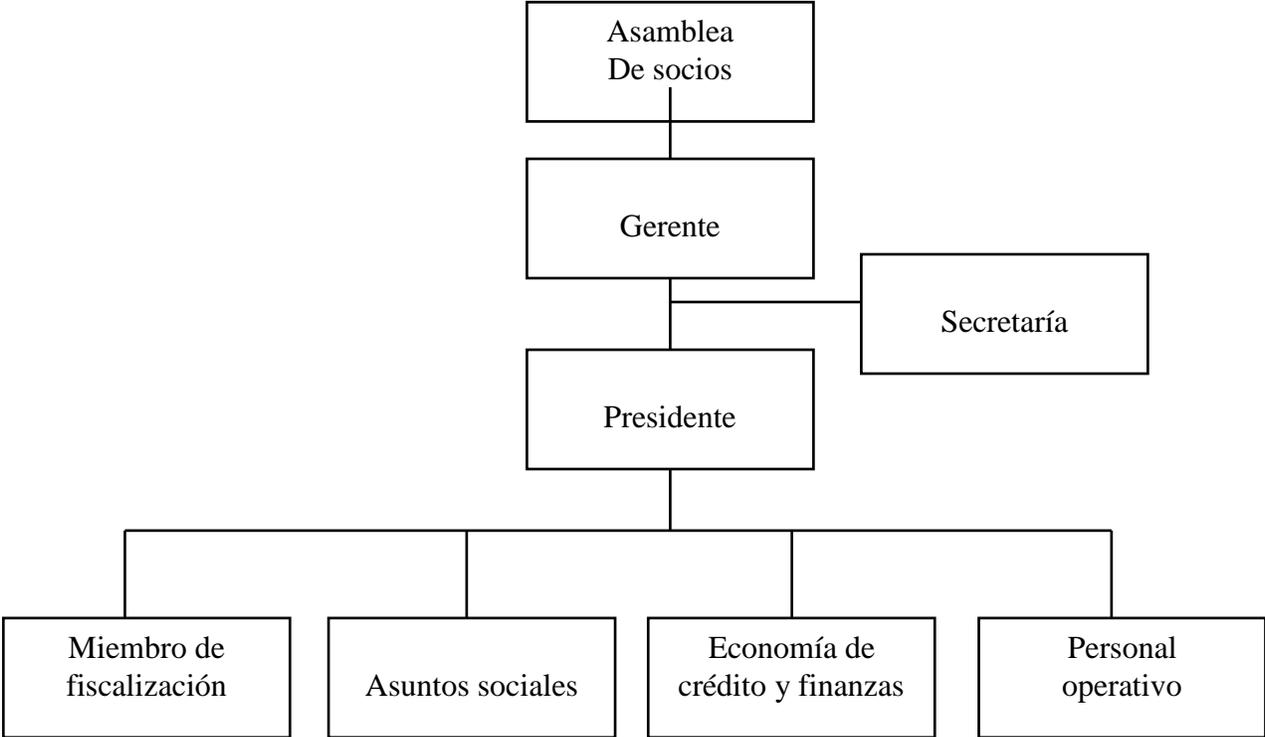
$$n = \frac{(3,8416) * (0,25)}{(0,0025)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

$$n = 384$$

Anexos C. Organigrama de la Compañía de Taxis PuertoSan S.A.



Anexos D. Formatos de Instrumentos de Recolección de Datos



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



Objetivo: Recolectar información sobre el proceso administrativo que realiza la compañía de taxis PuertoSan S.A. de la parroquia Santa Rosa

Entrevista dirigida a los directivos de la compañía de taxis PuertoSan S.A.

1. ¿La compañía de taxis PuertoSan S.A. cuenta con su respectiva misión y visión?

2. ¿Se han definido los objetivos de la compañía de taxis PuertoSan S.A.?

3. ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para el cumplimiento de los objetivos?

4. ¿Los objetivos y estrategias se han socializado con todos los miembros de la compañía?

5. ¿La compañía dispone de un organigrama donde se evidencien las funciones de la entidad?

6. ¿Considera que las funciones de cada puesto de trabajo están correctamente definidas?

7. ¿Los directivos de la compañía poseen la capacidad para liderar a un grupo de trabajo?

8. ¿De qué manera los directivos de la compañía motivan a sus empleados?

9. ¿Cómo considera la comunicación en su grupo de trabajo?

10. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de cada trabajador y cada cuanto se le realiza?



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



Objetivo: Recolectar información relevante sobre la calidad de servicio que brindan las cooperativas de taxis en la provincia de Santa Elena

**Encuestas dirigidas a los habitantes de la provincia de Santa Elena que
utilizan el servicio de taxi**

1. ¿Usted utiliza el servicio de taxis?

Si

No

2. ¿Cada cuánto utiliza el servicio de taxis?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

3. ¿Considera que las unidades de taxis se encuentran en buen estado?

Sí

No

A veces

4. ¿Con qué frecuencia los choferes muestran buena apariencia?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

5. ¿Las unidades cuentan con cinturones de seguridad para su protección?

Si

No

A veces

6. ¿Las unidades están aseadas y cuentan con mecanismo de bioseguridad?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Muy pocas veces

Nunca

7. El tiempo que transcurre para llegar a su destino es:

Inmediato

Normal

Lento

Demasiado lento

8. ¿Considera que el precio está acorde al servicio recibido?

Sí

No

9. La comunicación que establece el conductor es:

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

10. ¿Considera que adquirir el servicio de taxis es seguro y confiable?

Sí

No

11. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida al momento de adquirir el servicio de taxi?

Totalmente satisfecho

Muy satisfecho

Neutral

Poco satisfecho

Nada satisfecho

Anexos E. Tablas y Figuras

Tabla 1

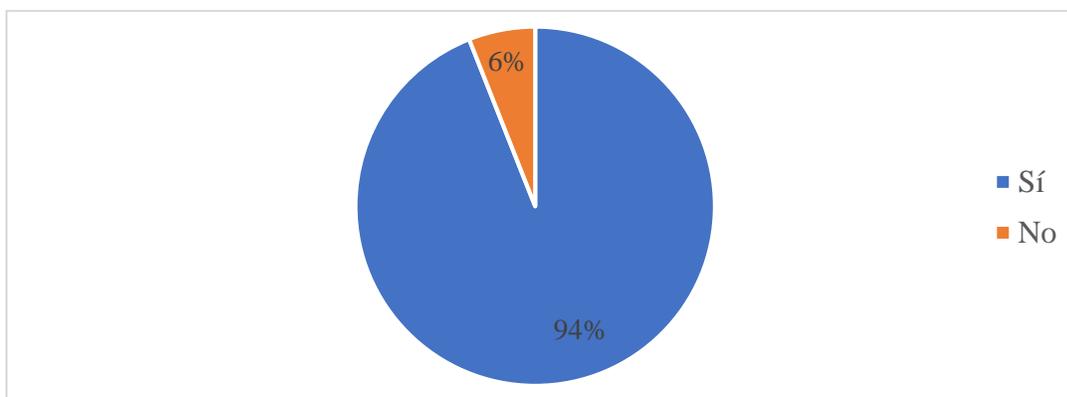
Uso del servicio de taxis

| | Frecuencia | % |
|-------|------------|------|
| Sí | 361 | 94% |
| No | 23 | 6% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadístico porcentual del uso del servicio de taxis en los pobladores de la provincia de Santa Elena.

Figura 1

Uso del servicio de taxis



Nota. Resultados porcentuales de las encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Santa Elena sobre el uso del servicio de taxi.

Tabla 2

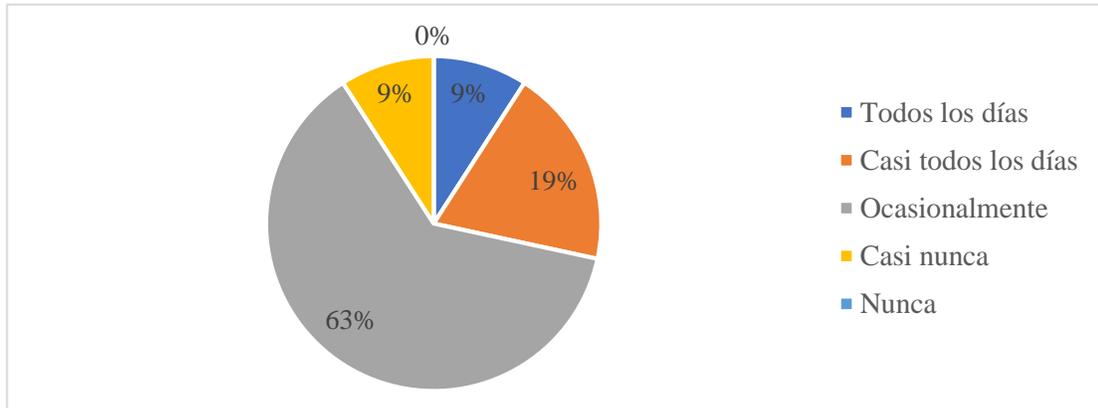
Frecuencia del uso de taxis

| | Frecuencia | % |
|---------------------|------------|------|
| Todos los días | 35 | 9% |
| Casi todos los días | 74 | 19% |
| Ocasionalmente | 240 | 63% |
| Casi nunca | 35 | 9% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentual de la frecuencia del uso del servicio de taxis en los pobladores de la provincia de Santa Elena.

Figura 2

Frecuencia del uso de taxis



Nota. Resultados porcentuales de las encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Santa Elena sobre la frecuencia en que utilizan el servicio de taxis

Tabla 3

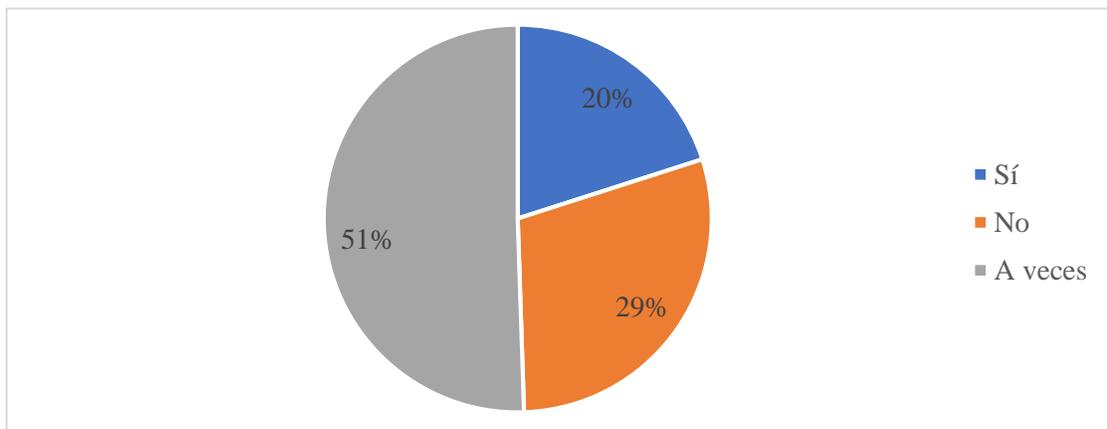
Estado de las unidades de taxi

| | Frecuencia | % |
|---------|------------|------|
| Sí | 77 | 20% |
| No | 113 | 29% |
| A veces | 194 | 51% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales sobre el estado de las unidades de los taxis

Figura 3

Estado de las unidades de taxi



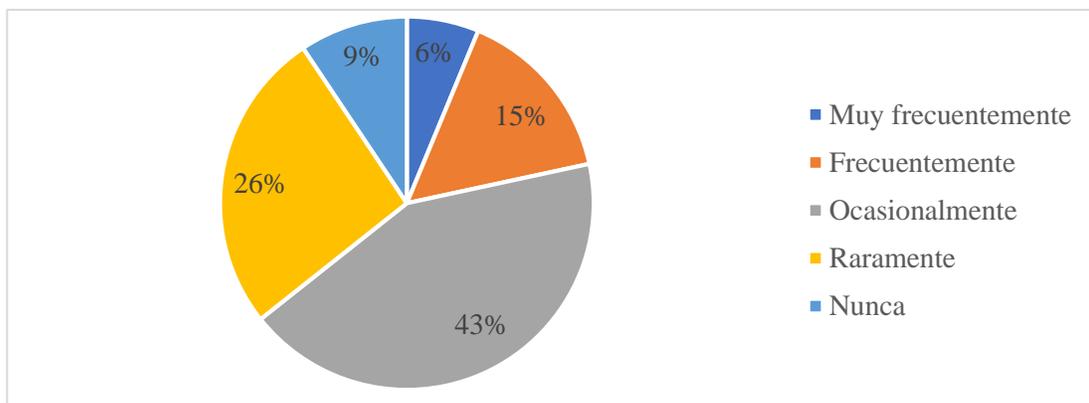
Nota. Resultados porcentuales de las encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Santa Elena sobre el estado de las unidades de los taxis

Tabla 4
Apariencia de los conductores

| | Frecuencia | % |
|--------------------|------------|------|
| Muy frecuentemente | 24 | 6% |
| Frecuentemente | 59 | 15% |
| Ocasionalmente | 164 | 43% |
| Raramente | 101 | 26% |
| Nunca | 36 | 9% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales de la apariencia de los conductores que brindan el servicio de taxis en la provincia de Santa Elena.

Figura 4
Apariencia de los conductores



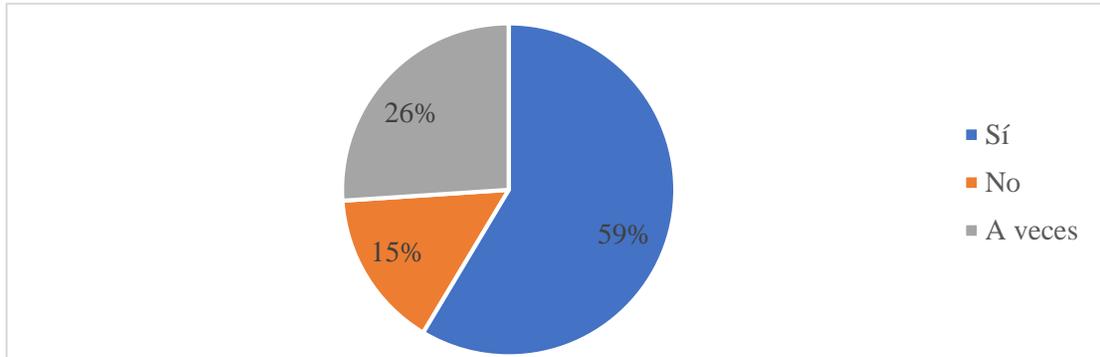
Nota. Resultados porcentuales de las encuestadas realizadas a los pobladores de la provincia de Santa Elena que hacen uso del servicio de taxis sobre la apariencia de los conductores

Tabla 5
Seguridad de los clientes

| | Frecuencia | % |
|---------|------------|------|
| Sí | 225 | 59% |
| No | 59 | 15% |
| A veces | 100 | 26% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales de la seguridad que reciben los clientes al hacer uso del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Figura 5
Seguridad de los clientes



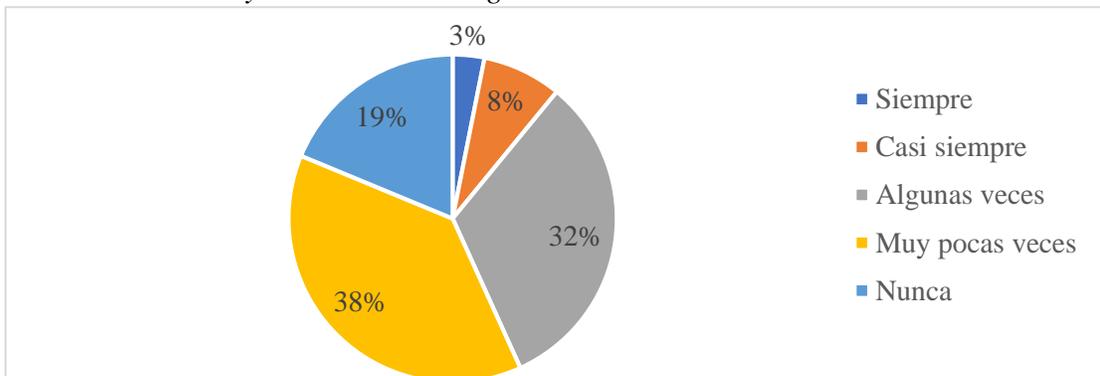
Nota. Resultados porcentuales de la seguridad que reciben los clientes al hacer uso del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Tabla 6
Unidades aseadas y medidas de bioseguridad

| | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 30 | 8% |
| Algunas veces | 124 | 32% |
| Muy pocas veces | 146 | 38% |
| Nunca | 72 | 19% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales sobre la higiene y medidas de bioseguridad que implementan las unidades de taxis en la provincia de Santa Elena.

Figura 6
Unidades aseadas y medidas de bioseguridad



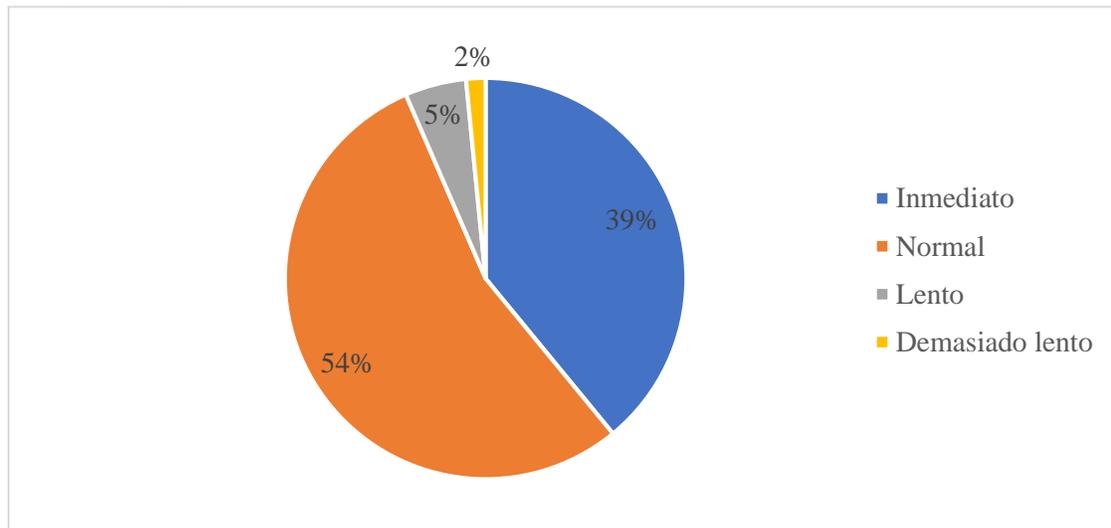
Nota. Resultados porcentuales sobre la higiene y medidas de bioseguridad que implementan las unidades de taxis en la provincia de Santa Elena.

Tabla 7
Tiempo de espera

| | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|------|
| Inmediato | 150 | 39% |
| Normal | 209 | 54% |
| Lento | 19 | 5% |
| Demasiado lento | 6 | 2% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales sobre el tiempo en que transcurren los clientes para llegar a su destino.

Figura 7
Tiempo de espera



Nota. Resultados porcentuales sobre el tiempo en que transcurren los clientes para llegar a su destino.

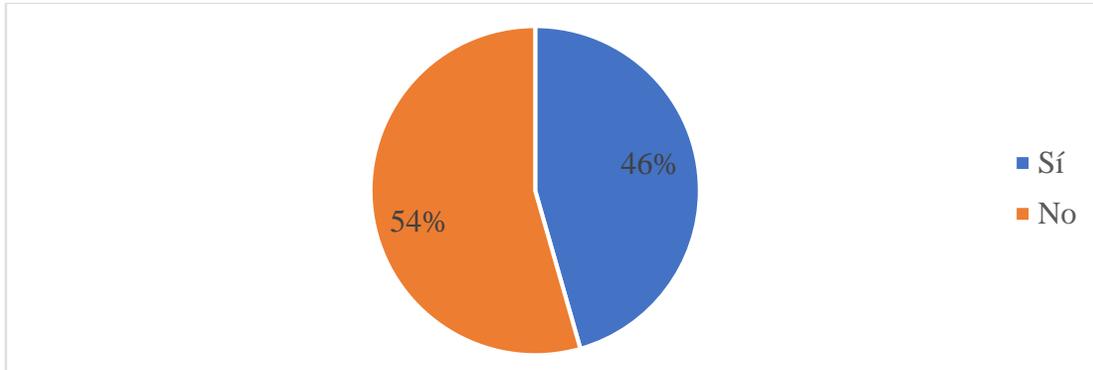
Tabla 8
Precio

| | Frecuencia | % |
|-------|------------|------|
| Sí | 175 | 46% |
| No | 209 | 54% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales que muestran la satisfacción de los clientes en un cuanto al precio que fijan los taxistas en la provincia de Santa Elena.

Figura 8

Precio



Nota. Resultados porcentuales que muestran la satisfacción de los clientes en un cuanto al precio que fijan los taxistas en la provincia de Santa Elena.

Tabla 9

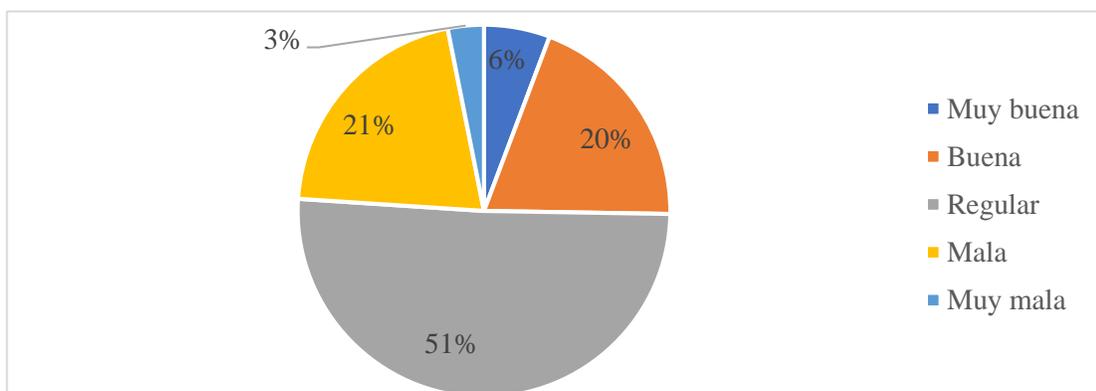
Comunicación

| | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| Muy buena | 22 | 6% |
| Buena | 75 | 20% |
| Regular | 195 | 51% |
| Mala | 80 | 21% |
| Muy mala | 12 | 3% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales sobre nivel de comunicación que reciben los usuarios del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Figura 9

Comunicación



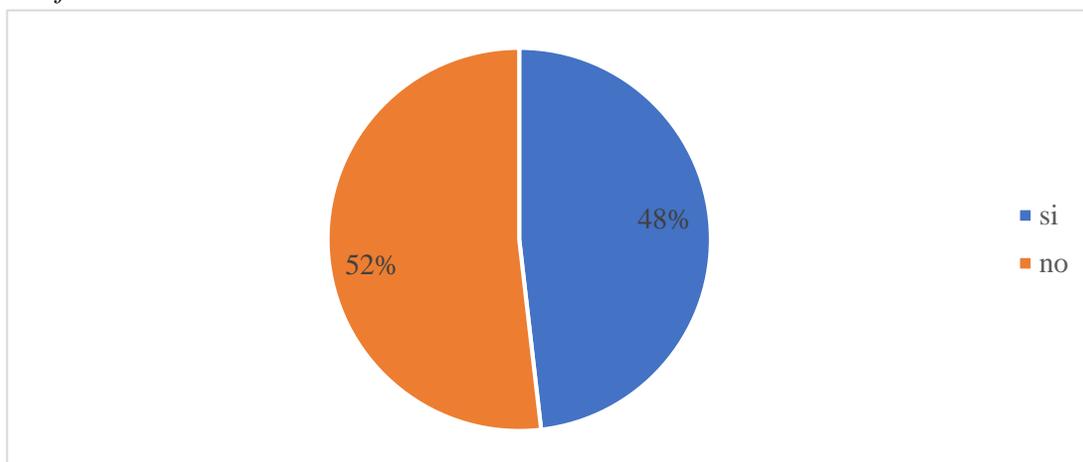
Nota. Resultados porcentuales sobre nivel de comunicación que reciben los usuarios del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Tabla 10
Confiabilidad

| | Frecuencia | % |
|-------|------------|------|
| Si | 185 | 48% |
| No | 199 | 52% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales que muestran la confiabilidad de los usuarios al adquirir el servicio de taxis en la provincia de Santa Elena.

Tabla 10
Confiabilidad



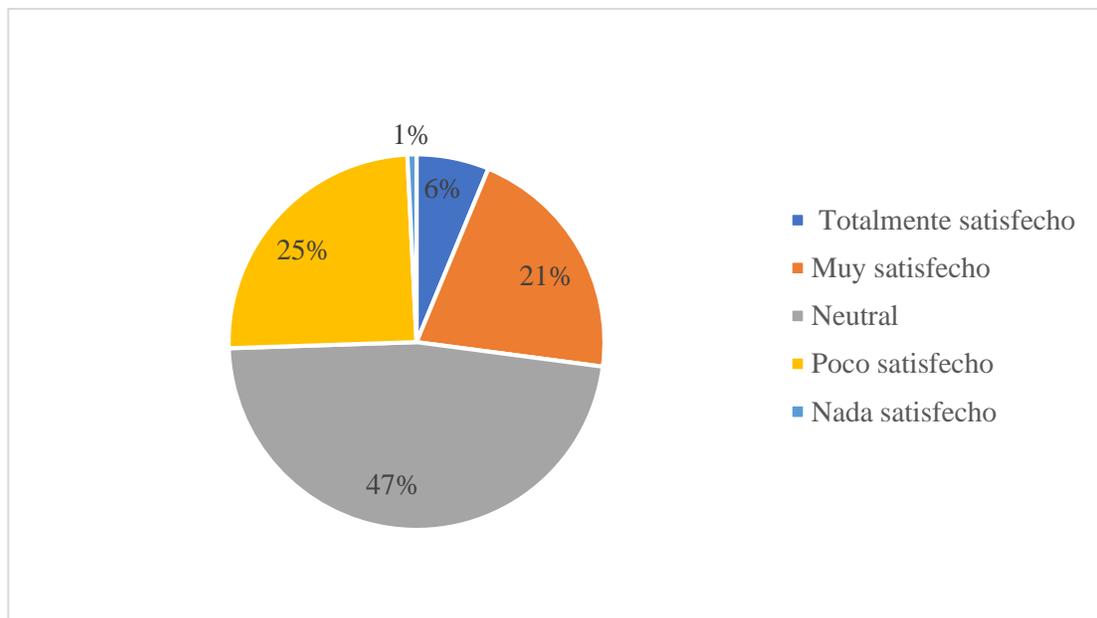
Nota. Resultados porcentuales que muestran la confiabilidad de los usuarios al adquirir el servicio de taxis en la provincia de Santa Elena.

Tabla 11
Atención

| | Frecuencia | % |
|-----------------------|------------|------|
| Totalmente satisfecho | 24 | 6% |
| Muy satisfecho | 80 | 21% |
| Neutral | 182 | 47% |
| Poco satisfecho | 95 | 25% |
| Nada satisfecho | 3 | 1% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Datos estadísticos porcentuales sobre la atención percibida por los usuarios que hacen uso del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Figura 11
Atención



Nota. Resultados porcentuales sobre la atención percibida por los usuarios que hacen uso del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena.

Anexos F. Carta Aval

COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXI CONVENCIONAL
"PUERTOSAN S.A."
FUNDADA EL 15 DE ABRIL DEL 2005
RESOLUCION SC.I.D.J.C. G.II.0007329 23 DIC. 2011.
RUC:2490006039001
Santa Rosa-Salinas-Santa Elena

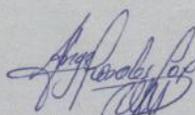


CARTA AVAL

En consideración al petitorio presentado por la Srta. LAZO GUALE KERLY YARITZA, portadora de la cedula de identidad NO.2450014507 estudiante de la carrera de Administración de Empresa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A”**, manifiesto que la solicitud expuesta procesa de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva gestión de titulación; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena exponer dicho trabajo a la plataforma Web de la Institución.

Santa Rosa, 13 de diciembre de 2021.

Atentamente,



Sr. Rosales Cox Angel
GERENTE
REPRESENTANTE LEGAL



Dirección: Santa Rosa Barrio 1era de enero Av. 49 calle 58 esquina del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.
Teléfonos: 3127260 –0968267840 – 0985286060 – Email: ciapuerto2012@gmail.com

Anexos G. Fotografías

Entrevistas al área administrativa de la compañía de taxis PuertoSan S.A.



Encuestas a los pobladores de la provincia de Santa Elena que hacen uso del servicio de taxi





La Libertad, 12 de enero de 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 001-TUTOR
JRC-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA SANTA ROSA”, elaborado por la estudiante KERLY YARITZA LAZO GUALE, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 0% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

ING. Johnny Reyes De La Cruz. MSc..

CI.: 0914037064

DOCENTE TUTOR



La Libertad, 12 de enero de 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 001-TUTOR
JRC-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS PUERTOSAN S.A. DE LA PARROQUIA SANTA ROSA", elaborado por la estudiante KERLY YARITZA LAZO GUALE, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 0% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



JOHNNY JAVIER
REYES DE LA
CRUZ

ING. Johnny Reyes De La Cruz. MSc..

CI.: 0914037064

DOCENTE TUTOR