

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

“Análisis Comparativo de la Calidad del Servicio de las Cooperativas de Buses Urbanos
de la Ciudad de Manta”

Autor:

Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Tutor:

Ing. Vélez Romero Xavier Alberto

**Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas.**

Manta 2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del presente trabajo de investigación sobre el tema:

“Análisis Comparativo de la Calidad del Servicio de las Cooperativas de Buses Urbanos de la Ciudad de Manta”

Del egresado Sr. **Jhonny Marcelo Dávila Gómez**, alumno de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que el trabajo de graduación ha sido dirigido y supervisado durante su realización por mi persona, reúne los méritos suficientes tal como lo disponen las Normas Académicas y Reglamento de Graduación, para ser sometidos a la evaluación del Tribunal que el Consejo de Facultad designe.

Manta, 28 de agosto de 2018

Ing. Xavier Alberto Vélez Romero

TUTOR DE TITULACIÓN

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Proyecto de investigación aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos, previo a la obtención del título de INGENIERÍA COMERCIAL.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título: “Análisis Comparativo de la Calidad del Servicio de las Cooperativas de Buses Urbanos de la Ciudad de Manta”.

Autor: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Presidente.

f). _____

Primer Vocal.

f). _____

Nº.	CRITERIOS	VALOR	NOTA
1	Trabajo escrito	6	
2	Desarrollo del estudiante en el acto de defensa	4	
	TOTAL	10	

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por darme paciencia y perseverancia para alcanzar esta meta, porque sentir y pensar en su amor y bondad me fortaleció en momentos difíciles.

A mis padres por su confianza y su apoyo incondicional, por ser ejemplos de constancia y dedicación. Tengo la certeza que estarán ahí en cada alegría y tristeza, en cada obstáculo y logro. Gracias.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme como profesionales de calidad.

A mí querida Facultad de Administración de Empresa y profesores, por acogerme y fomentar en mi aprendizaje la ética, por enseñarme a respetar y amar a mi profesión.

ÍNDICE

<i>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</i>	<i>II</i>
<i>APROBACIÓN DEL TRABAJO</i>	<i>III</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>IV</i>
<i>RECONOCIMIENTO</i>	<i>V</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>IX</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>MARCO TEÓRICO</i>	<i>2</i>
Bases teóricas	2
Calidad	2
Antecedentes de la investigación	9
Fundamentación legal	14
<i>DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO</i>	<i>18</i>
Metodología de la investigación:	18
Modalidad de la Investigación	18
Tipo y Diseño de la Investigación	18
Alcance de la Investigación	18
Método de la Investigación	18
Población de estudio	19
Muestra de la Investigación	19
Definición de las variables	20
Técnicas de Investigación	20
Instrumento de medición	20
Resultados obtenidos	21
Debilidades y Fortalezas	62
<i>DISEÑO DE LA PROPUESTA</i>	<i>64</i>
<i>CONCLUSIONES</i>	<i>80</i>
<i>RECOMENDACIONES</i>	<i>81</i>
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	<i>82</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>84</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Modelo Servqual</i>	8
<i>Tabla 2. Población de estudio</i>	19
<i>Tabla 3. Unidades Modernas</i>	21
<i>Tabla 4. Instalaciones físicas</i>	23
<i>Tabla 5. Apariencia pulcra</i>	25
<i>Tabla 6. Elementos tangibles</i>	27
<i>Tabla 7. Fiabilidad</i>	29
<i>Tabla 8. Interés de ayudar al usuario</i>	31
<i>Tabla 9. Servicio</i>	33
<i>Tabla 10. Servicio a tiempo</i>	34
<i>Tabla 11. Registros exentos de errores</i>	36
<i>Tabla 12. Aviso de fin del servicio</i>	38
<i>Tabla 13. Servicio Rápido</i>	40
<i>Tabla 14. Disposición de ayudar</i>	42
<i>Tabla 15. Respuesta a cualquier momento</i>	44
<i>Tabla 16. Confianza</i>	46
<i>Tabla 17. Seguridad en las transacciones</i>	48
<i>Tabla 18. Trato amable</i>	50
<i>Tabla 19. Conocimientos</i>	52
<i>Tabla 20. Atención Individualizada</i>	54
<i>Tabla 21. Horarios de trabajo convenientes</i>	56
<i>Tabla 22. Atención personal</i>	57
<i>Tabla 23. Preocupación por sus clientes</i>	59
<i>Tabla 24. Comprensión de las necesidades de los usuarios</i>	61
<i>Tabla 25. Relación hallazgo – Objetivos – Acciones correctivas</i>	66
<i>Tabla 26. Creación de Valor</i>	70
<i>Tabla 27. Cuadro de Mando Integral de las Cooperativas de Buses Urbanos de la ciudad de Manta</i>	72
<i>Tabla 28. Cronograma para la implementación del BALANCED SCORECARD</i>	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Unidades Modernas</i>	21
<i>Gráfico 2. Instalaciones físicas</i>	23
<i>Gráfico 3. Apariencia pulcra</i>	25
<i>Gráfico 4. Elementos tangibles</i>	27
<i>Gráfico 5. Fiabilidad</i>	29
<i>Gráfico 6. Interés de ayudar al usuario</i>	31
<i>Gráfico 7. Servicio</i>	33
<i>Gráfico 8. Servicio a tiempo</i>	35
<i>Gráfico 9. Registros exentos de errores</i>	37
<i>Gráfico 10. Aviso de fin del servicio</i>	39
<i>Gráfico 11. Servicio Rápido</i>	41
<i>Gráfico 12. Disposición de ayudar</i>	42
<i>Gráfico 13. Respuesta a cualquier momento</i>	44
<i>Gráfico 14. Confianza</i>	46
<i>Gráfico 15. Seguridad en las transacciones</i>	48

<i>Gráfico 16. Trato amable</i>	50
<i>Gráfico 17. Conocimientos</i>	52
<i>Gráfico 18. Atención Individualizada</i>	54
<i>Gráfico 19. Horarios de trabajo convenientes</i>	56
<i>Gráfico 20. Atención personal</i>	57
<i>Gráfico 21. Preocupación por sus clientes</i>	59
<i>Gráfico 22. Comprensión de las necesidades de los usuarios</i>	61

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1. Formato de encuesta general</i>	84
<i>Anexo 2. Formato de la encuesta a la Cooperativa de buses 29 de Septiembre</i>	87
<i>Anexo 3. Formato de la encuesta de la Cooperativa de buses Costa Azul</i>	90
<i>Anexo 4. Formato de la encuesta de la Cooperativa de buses 24 de Octubre</i>	93
<i>Anexo 5. Formato de la encuesta de la Cooperativa de buses Manta</i>	96
<i>Anexo 6. Formato de la encuesta a la Cooperativa de buses FETUM</i>	99
<i>Anexo 7. Formato de la encuesta de la Cooperativa de buses Transdelfines</i>	102

RESUMEN

El objetivo del proyecto es analizar la calidad del servicio que prestan las cooperativas de transportes urbanos en la ciudad de Manta durante el periodo 2015-2018, para implementar una mejora continua. La metodología utilizada es exploratoria-descriptiva porque por medio de estos tipos se exploraron las áreas de investigación para realizar el análisis comparativo del servicio que brindan las cooperativas de buses en la urbe. En el marco teórico se hace referencia a la calidad del servicio y a todo lo que engloba el modelo Servqual, herramienta que sirvió como instrumento de la investigación, además de permitir conocer las debilidades y fortalezas de las cooperativas de buses, con el fin de convertir las debilidades en fortalezas. Como resultado se obtuvo que no todas las cooperativas de buses tienen apariencia moderna, ni cuentan en su totalidad con instalaciones físicas visiblemente atractivas; además existen choferes con apariencia pulcra, por último existe demora en las rutas, por lo que provoca pérdida de tiempo en el usuario. Ante dichos resultados se propone un plan de acción, el cual está enfocado a que las cooperativas de buses urbanos de Manta mejoren el servicio a los usuarios y así convertirlas en cooperativas de excelencia.

PALABRAS CLAVES:

Calidad del servicio, cooperativas de buses urbanos, plan de acción, usuarios y modelo Servqual.

INTRODUCCIÓN

Manta, es una ciudad dinamizadora de la economía de la provincia de Manabí y del Ecuador, su actividad principal es la pesca, dentro de ella se encuentran instaladas industrias atuneras que generan fuentes de empleo.

El trabajo investigativo se enfoca en un análisis comparativo de la calidad de servicio de las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta; ya que el transporte de buses es parte del crecimiento económico y social de la urbe porteña. La calidad del servicio de las cooperativas de buses urbanos en Manta no es de excelencia en su totalidad, por tal motivo se hizo imperioso realizar un análisis comparativo para conocer la realidad de cada cooperativas de buses; las estrategias son acciones que permiten lograr el objetivo propuesto. La investigación tiene como objetivo general:

- ✓ Analizar la calidad del servicio que prestan las cooperativas de transportes urbanos en la ciudad de Manta durante el periodo 2015-2018, para implementar una mejora continua.

Con relación a los objetivos específicos se recalcan:

- ⌘ Implementar en las cooperativas de buses urbanos de la ciudad de Manta cursos de capacitación para los choferes.
- ⌘ Especificar medidas de seguridad para evitar accidentes que vayan a lamentar los usuarios de buses urbanos en Manta.
- ⌘ Analizar el por qué los propietarios de buses urbanos de la ciudad de Manta no invierten en la renovación de vehículos modernos.

Las modalidades de investigación a utilizar son exploratoria-descriptiva, además de un diseño no experimental, donde el objeto de la investigación es el servicio que brindan las Cooperativas de Transporte Urbano en la ciudad de Manta, las variables se relacionan con las dimensiones de la calidad del servicio: fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Como instrumento de investigación se utiliza el cuestionario del modelo Servqual, específicamente la escala Likert, mismo que permite conocer las debilidades y fortalezas en el servicio que ofrecen las cooperativas de buses urbanos en la ciudad de Manta.

Por último como propuesta se diseñó un plan de acción, donde se determinan acciones en base a las debilidades encontradas en el estudio.

MARCO TEÓRICO

Bases teóricas

Calidad

Según Luque (2017) En Egipto se descubrió el tratado más antiguo de la calidad, se data en el año 1450 A.C., pone de ejemplo cómo un inspector justifica la verticalidad de un bloque de piedra con la ayuda de una cuerda. Cabe resaltar que los aztecas realizaban algo similar a los egipcios. (Aguilera Luque, 2017)

En la Edad Media, dentro del corporativismo medieval se desarrolló una manera de proceder que se relacionaba con la calidad: la compañía establecía reglas y modos de control para garantizar al cliente la aprobación de los productos que obtenía. Sin embargo estas medidas permitieron desarrollo en la economía, pero las reglas pudieron ser una restricción para mejorar e innovar el producto, ya que los empleados de la organización debían obligatoriamente ajustarse a las normas que ya habían sido establecidas para desempeñar el trabajo de cada uno de ellos.

La calidad se fue transformando con el pasar de los siglos, pero tuvo mayor énfasis cuando se inició la actividad industrial en empresas de textiles, de siderúrgica o en fabricación de papel.

Con respecto a la actividad fabril, el trabajador no tenía contacto directo con el cliente, por lo tanto no sabía si el producto que estaba fabricado era de satisfacción del cliente o no, en sí no gozaba de la capacidad para valorar; de esta manera se considera que el empleado ya no sentía dueño del producto que producía, y afectaba a las calidad de la producción.

En el siglo XX hubo avances en las tecnologías para el proceso de fabricación y para el control de la calidad de los productos. En los primeros años se presentaron grandes inventos tecnológicos para el sector industrial, esto permitió el desarrollo de la capacidad productiva en varios sectores. El sector militar tenía incremento en la producción y demandaba métodos de control que sean más eficientes que la inspección, ajustada a la producción artesanal. Por ende, la metodología estadística que se aplicaba al control de la calidad en las primeras décadas del siglo XX tuvo un gran incentivo.

(NORMAS ISO 9000, 2000) Define “a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

(Kaoru Ishikawa, 2013) Define a la calidad como el máximo nivel de prestigio que la empresa ha alcanzado para satisfacer a sus consumidores; el cliente califica al servicio de acuerdo a la prestación que se da por parte de la empresa y por la experiencia que hace vivir el producto o servicio. En conclusión la calidad del servicio se juzga por la impresión que da el producto y la examinan en su totalidad.

(Edward Deming, 2014) Define “Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes”.

(Martínez , 2015) Indica que “la calidad es una manera de vivir de la empresa, es decir, no es una característica fija, por el contrario es una cualidad que puede mejorarse”.

(Álvarez , 2007) Define “la calidad tiene que ver con un juicio que emita el cliente sobre el servicio adquirido, por ende el cliente espera que las empresas cumplan las expectativas que se tienen al momento de comprar sus productos o recibir sus servicios”.

Las empresas utilizan la calidad para conocer las necesidades de los clientes y ofrecer un producto o servicio para satisfacerlos, por lo tanto un servicio eficiente, oportuno y seguro permite que el cliente se sienta atendido y comprendido por lo que espera; el objetivo de la calidad son aquellos factores que inciden en el servicio, donde existen estrategias que satisfacen al cliente.

(Villafana Figueroa, 2014) “La calidad total es gestionada en toda la empresa, es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo”.

La calidad total que ofrece una organización se la considera como el conjunto de principios y de estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes a un coste

menor. La calidad se produce específicamente en el departamento de calidad, cuando no se ofrece un producto o servicio de calidad, es porque existen problemas de diseño, de producción, de costos y muchas veces por irresponsabilidades de los trabajadores. Por lo tanto para ofrecer calidad hay que trabajar en equipo.

La calidad también depende de cómo se lleven a cabo los procesos administrativos, tales como planificación, organización y control.

(Juran Joseph , 2013) Define “en la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes”.

La planificación de la calidad consiste en perfeccionar el proceso de producción o fabricación para satisfacer aquellas necesidades de los clientes. Por lo tanto para una correcta planificación hay que:

- Identificar a los posibles clientes,
- Investigar cuáles son las necesidades de los clientes,
- Desarrollar las características del producto en función a las necesidades requeridas por el cliente, y
- Diseñar los procesos de producción.

(Vásquez, 2014) “la calidad debería ser comprendido por la organización como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes”.

Es importante que los empleados de la organización mantengan un compromiso de responsabilidad para ofrecer calidad en el bien o servicio a ofertar.

(Bertrand L. Hansen, Prabhakar M. Ghare, 2013) Define “el control de calidad al conjunto de técnicas y procedimientos de que se sirve la dirección para orientar, supervisar y controlar todas las etapas mencionadas hasta la obtención de un producto de la calidad deseada”.

El control de la calidad es un proceso donde se determinan y se cumplen ciertos estándares, para evitar problemas de calidad, hace lo siguiente:

- Establece al sujeto de control,
- Señala todas las características de calidad,
- Elige la unidad de medida,
- Determina el valor normal,
- Crea el sensor,
- Realiza la medición real,
- Se toma una decisión y luego se actúa en la diferencia entre el valor normal y la medición real.

En definitiva el control de calidad regula y mide la calidad real, detecta los fallos, conoce el origen del cambio e implanta la debida acción que establecen los estándares de calidad.

Con respecto a los modelos de la calidad de servicio, los autores (Briceño de Gómez, María Isabel, García de Berrios, Omaira, 2013) Definen que la calidad de servicio no es más que lo que espera el cliente y lo que recibe el mismo, se consideran tres modelos que proponen varios factores que determinan la calidad:

- De los desajustes,
- De la imagen, y
- De la servucción.

El modelo de los desajustes, consiste en una serie de factores que determinan la calidad del servicio y se asocian en tres bloques:

- Las propiedades de búsqueda,
- Las de experiencia, y
- Las de credibilidad.

A continuación se enuncia una serie de características de la empresa, donde el cliente conoce antes de adquirir el bien o servicio:

- Elementos tangibles,
- Credibilidad de la empresa,
- Accesibilidad de la empresa,

- Cortesía,
- Fiabilidad,
- Capacidad de respuesta,
- Empatía,
- Comunicaciones,
- Competencia, y
- Seguridad.

El modelo de la imagen, consiste en la imagen corporativa de la organización, se conforma por tres componentes:

- Acciones de marketing,
- Calidad técnica del personal y de los equipos, y
- Calidad funcional del personal y de la compañía.

El modelo de la servucción depende del soporte físico, el personal y los clientes; incluye también la imagen como factor de la calidad del servicio.

Una vez definido el concepto de calidad y los modelos, se expone la calidad de servicio del sector transporte, desde que el mundo vive la globalización, se han generado muchos cambios socioeconómicos, la calidad de vida de las personas ha mejorado considerablemente, así como también la calidad de los servicios y por ende existen más exigencias en cuanto al medio ambiente; por lo que el sector transporte juega un rol muy importante en la vida de los habitantes y en el desarrollo de una ciudad. (Cedeño Millares y Carcacés Dominguez, 2010)

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están conquistando fuertemente el transporte; las flotas están integrando sistemas de transmisión de datos, donde los vehículos ya pueden contar con GPS, lo que permite que los buses brinden seguridad a sus usuarios y por ende la calidad del servicio se eleva. La fiabilidad, responsabilidad, flexibilidad, seguridad y tecnología son medidas que el usuario percibe de la calidad del servicio de un transporte urbano; también resulta necesario medir la eficiencia, eficacia y efectividad del transporte. Según el autor antes mencionado los indicadores para evaluar la calidad en los servicios de transportación son:

- Reclamos del servicio del transporte,

- Presupuestos aceptados,
- Pedidos de servicios fuera de plazo,
- Envíos urgentes,
- Capacidad de carga libre en transporte,
- Margen de beneficio por tipo de transporte,
- Beneficio por clientes, y
- Satisfacción de los clientes.

En el sector al cliente le resulta fácil distinguir el servicio recibido por las cooperativas de buses urbanos, por ende conocer las necesidades del usuario es imperioso para satisfacer dichas necesidades, por lo que aplicarlo por parte de la compañía le resulta beneficiosos porque generaría una ventaja competitiva, ya que el sector cada día es más competitivo y el margen de ganancia es menor. Los resultados que se den en la transportación influyen en las economías locales y nacionales, así como ser un ente generador de empleos.

(M^a Carmen Gastalver Robles, 2017) *“Las herramientas que miden la calidad de los productos o servicios se denominan indicadores, y tienen como resultado la adopción de medidas preventivas y/o correctoras. Los indicadores deben ser, entre otras cosas: efectivos, de fácil interpretación, de fácil cálculo, adaptables a las variaciones y realistas. Los indicadores no son sólo aplicables a la finalidad global de la empresa sino que se pueden producir mediciones parciales de calidad en servicios o productos concretos.”* (p.139).

Cabe mencionar que el modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Reina Matsumoto Nishizawa, 2014)

A continuación se resume como el modelo Servqual mide la calidad del servicio:

Tabla 1. Modelo Servqual

DIMENSIONES	CONTENIDOS QUE MIDEN LA DIMENSIÓN
Fiabilidad	Capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Empatía	Atención individualizada que prestan las organizaciones a sus consumidores.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación

Obtenido de: Revista SciELO, *versión On-line*, ISSN 1994-3733.

Uno definido el concepto general de la calidad, se procede a desarrollar en base a autores la calidad del transporte público:

(Torrez Camilo y Silva Nerio , 2013) “La calidad en el transporte urbano de pasajeros es un término indefinido de interés como un mínimo espacio económico que fue desarrollado por sus orígenes en distintos niveles”.

(Cortes, 2014) “la calidad del servicio del transporte urbano ha mejorado en lo social y económico, ha incrementado el número de usuarios y constituye una herramienta fundamental en las políticas de transporte basadas en la potenciación del uso del transporte público”.

Un estudio realizado por la consultora internacional Arthur D. Little y la Unión Internacional de Transporte Público (2017), incluyó a 9 ciudades latinoamericanas,

donde ubican a Santiago de Chile en el puesto 30, seguido de Bogotá en el puesto 32 y Sao Paulo en el lugar 34. Estas son las ciudades con el mejor transporte público.

La calidad del transporte público en el mundo se diferencia en cada ciudad, esto depende de la cultura y costumbres, América Latina se encuentra en el punto medio en relación con las demás urbes del planeta. Hong Kong es la ciudad que mejor transporte público tiene en el mundo.

Las ciudades que están mejor en el ranking consideran una integración total del sistema de transporte, con una red que incluye diferentes modos de transporte: bus, metro, tranvía, pero también medios individuales compartidos como las bicicletas.

(Diario El Comercio de la ciudad de Quito, 2015) El sistema de transporte público sigue teniendo falencias en cuanto al servicio que ofrece. Muchos usuarios se quejan por el irrespeto que tienen los choferes con respecto a las leyes de tránsito, no respetan semáforos ni señaléticas, las unidades de transporte no prestan la seguridad del caso para que los pasajeros viajen, la inseguridad que se vive dentro de los buses por robos hace que el servicio no sea de calidad.

En la ciudad de Manta, las Instituciones que regulan el transporte urbano son:

- Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del GAD Manta.
- Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

Estas dos instituciones del Estado regulan el transporte urbano de la ciudad, por medio de los agentes de tránsito se vigila que los choferes y vehículos cumplan con las disposiciones establecidas, para garantizar la seguridad de las personas y los vehículos.

Antecedentes de la investigación

-1-

Tema: Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México.

Autor: Óscar Sánchez Flores y Javier Romero Torres

Año: 2010

Revista: Economía, Sociedad y Territorio. (SciELO)

Objetivo: Demostrar si es factible integrar el componente individual en la jerarquización y valoración de factores físicos y subjetivos que inciden en la percepción de la calidad del servicio, en un sistema de transporte en el que existe competencia espacial.

Metodología: Se utilizó una metodología cualitativa, además del diseño experimental que incluye sólo dos alternativas que se ajustaron los modelos de utilidad aleatoria logit binarios cuya especificación de la función tiene la forma $U_n = V_n + \varepsilon_n$.

Instrumento: El instrumento de campo utilizado para interrogar al usuario respecto a sus preferencias de elección en escenarios hipotéticos es la encuesta de preferencias declaradas. Ésta puede ser de tipo dinámica o estática. En la primera, el diseño de escenarios se modifica en función de las características socioeconómicas o del viaje del encuestado. Mientras que en la segunda, el diseño permanece fijo para cualquier usuario.

Resultados: Como resultado se evidenciaron los factores principales que determinan la calidad del servicio son: el estado físico de los autobuses, la forma de manejo del conductor, la tarifa (costo del viaje), el tiempo que está dentro del autobús (tiempo de viaje) y el trato al usuario.

Conclusión: Finalizado el trabajo investigativo se concluye que los atributos cualitativos como el estado físico de los autobuses y la forma de manejar del chofer son lo más importante para los usuarios al momento de subir a un bus. Los atributos cuantitativos del servicio como costo y tiempo de viaje también se toman en cuenta.

-2-

Tema: Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina.

Autor: Pardo Carlos Felipe

Año: 2013

Revista: Boletín Facilitación del Comercio y Transporte en América Latina y el Caribe (CEPAL)

Objetivo: Detallar los sistemas de transporte público, desarrollados y propuestos en los últimos años en América Latina.

Metodología: La metodología utilizada es descriptiva, ya que la investigación describe los sistemas de transporte público de América Latina, así como también el desarrollo que han tenido ciertas ciudades como Santiago de Chile, Sao Paulo, Buenos Aires, Quito, etc.

Instrumento: Se utilizó instrumentos como la entrevista y también se accedió a información por medio de material bibliográfico. La entrevista fue realizada a las diferentes empresas que ofrecen el transporte público en las diversas ciudades de América Latina, el material bibliográfico fue accedido por estudios ya realizados.

Resultados: En varias ciudades de América Latina existen carencias de sistemas organizados de transporte público. La característica más interesante del sistema de Quito es su bajo costo y el hecho de que se logró construir un sistema con estaciones y carriles exclusivos bajo unas condiciones de muy poco espacio vial disponible. El sistema atraviesa el centro de la ciudad, y en algunas ocasiones logra esto con calles completas dedicadas a los buses. Esto demuestra la prioridad que se ha dado al transporte público sobre el transporte privado.

Conclusión: Se concluye que el sistema de transporte público de América Latina tiene que asumir tres retos: integración y coherencia, ajuste en los tiempos y realizar estudios de factibilidad.

-3-

Tema: “El sistema de transporte público en España”

Autor: Martín Urbano, Ruiz Rúa y Sánchez Gutiérrez

Año: 2012

Revista: Cuadernos de Economía (SciELO)

Objetivo: Realizar un análisis sistémico de los componentes del Sistema Público de Transporte Urbano e Interurbano en distintas ciudades de España, con el fin de proyectar una imagen global del sistema.

Metodología: Se realiza un análisis sistémico de los componentes del Sistema Público de Transporte Urbano e Interurbano en distintas ciudades de España, con el fin de proyectar una imagen global del sistema.

Instrumento: Se utilizó un compendio de los últimos estudios llevados a cabo por el grupo de investigación, entre los cuales se destaca el trabajo del Ciriec (International Centre of Research and Information on the Public, Social and Cooperative Economy) (Martín, Ruiz y Sánchez, 2010).

Resultados: En lo que se refiere al transporte urbano, el desarrollo de la hiperurbanización, es decir, la aglomeración en megacentros urbanos con extensas áreas metropolitanas, ha generado un entorno de creciente complejidad e importantes impactos económicos, sociales y ecológicos que deben ser analizados.

Conclusión: El enfoque sistémico permite distinguir la gestión del transporte urbano, la sostenibilidad del sistema actual y la eficiencia productiva del mismo a través de la innovación.

-4-

Tema: “Evaluación del sector transporte en Ecuador con miras a plantear medidas de mitigación al cambio climático”

Autor: Andrés Hubenthal.

Año: 2013

Revista: Revista de Patrimonio Cultural de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Objetivo: Evaluar al sector transporte en el Ecuador.

Metodología: Se utilizó la investigación descriptiva para determinar cómo ha sido la evolución del sector transporte en el Ecuador.

Instrumento: Instrumentos de planificación, económicos y tecnológicos. Dichos instrumentos sirvieron para evaluar al sector transporte en el Ecuador, en cuanto a desarrollo.

Resultados: Existe un incremento muy significativo vinculado a la movilidad individual. La contaminación de los buses ha ido incrementando ya que se observan cantidades de unidades de transporte en mal estado.

Conclusión: Se concluye que el actual patrón de expansión del transporte no es sostenible.

-5-

Tema: “Una nueva relación urbana para el Gran Concepción: Proyecto de Transporte Intermodal Biovías”.

Autor: Hugo Campos Miranda

Año: 2017

Revista: Patrimonio Urbano (Universidad BIO-BIO)

Objetivo: Conocer al transporte urbano de una forma más integral en la historia de las regiones del país.

Metodología: En la formulación del PTU-GC se empleó una metodología desarrollada por SECTRA hace casi una década y que ha sido extensamente probada a lo largo del país. Esta metodología se basa en el principio básico que las necesidades de transporte en una ciudad o territorio surgen de la existencia de interrelaciones entre los distintos elementos de su Sistema de Actividades que están espacialmente separados.

Instrumento: Para el desarrollo de la encuesta Origen-Destino de Viajes aplicada en hogares se utilizó la metodología definida por MIDEPLAN (1997); en ella se sugiere encuestar 7 hogares por manzana y la aplicación de un muestreo aleatorio simple, proporcional al número de hogares por manzana.

Resultados: La mayoría de los viajes realizados en el Gran Concepción utilizan los modos caminata (34% de los viajes diarios) y transporte público (37% de los viajes diarios).

Conclusión: La planificación es fundamental en el proceso de desarrollo y administración del transporte, ya que permite conocer problemas existentes en el transporte urbano, permite diseñar y crear soluciones, además de optimizar los recursos para dirigirlos a atender la demanda de movilidad humana. Por ende en el presupuesto de la cooperativa de buses es importante asignar recursos para realizar la planificación.

-6-

Tema: Análisis del problema transporte urbano en Santiago de Chile

Autor: Rodrigo Fernández

Año: 2014

Revista: Ciencia Al Día

Objetivo: Analizar el transporte urbano de Santiago de Chile.

Metodología: Se realiza un estudio descriptivo de los datos. Se compara la partición modal de Santiago con la de Londres (Gran Bretaña), como reflejo de una ciudad de país desarrollado.

Instrumento: Se utilizó el cuestionario para desarrollar la encuesta, el cual aborda preguntas relacionadas a los problemas que tiene el transporte urbano según los usuarios en Santiago de Chile.

Resultados: El 50% de los viajes se hacen en bus, por lo cual los esfuerzos para mejorar el sistema deberían de enfocarse en mejorar al transporte público-

Conclusión: El modo de transporte predominante en Santiago es el transporte público de superficie, tales como buses y taxis, en segundo lugar los ciudadanos prefieren caminar, otros viajan en carro propio.

Fundamentación legal

El servicio de transporte urbano en el Ecuador se rige por las siguientes normas:

- **NORMA ISO 9001:2015**

Las cooperativas de transportes se deben regir por la Norma ISO 9001-2015 para ofrecer un servicio eficiente, donde aduce que la compañía debe instaurar, implementar y mejorar perennemente un sistema de gestión de calidad, inclusive hay que incluir los procesos y las interacciones, amparándose a dicha norma. Es importante determinar los procesos para el sistema y la aplicación del mismo, además de establecer las entrada y salidas del proceso; inclusive determinar y aplicar los métodos de seguimiento y mediciones e indicadores del desempeño para que la operación se eficaz, es importante asignar las responsabilidades a los directivos y empleados para el proceso. (ISO 9001, 2015)

- **NORMA NTE INEN 1155**

Como OBJETO, la norma fija requisitos en cuanto a diseño, fabricación y montaje de carrocerías de buses.

En cuanto al ALCANCE, la norma es aplicada a las carrocerías de buses en general, sean éstas importadas o construidas internamente.

La norma NTE INEN adopta definiciones establecidas en las NTE INEN ISO 3833 vigente:

- **Carga de aceleración brusca:** Es la fuerza producida por la aceleración brusca del vehículo.
- **Carga de frenado:** Fuerza producida por el frenado del carro.
- **Carga de giro:** Fuerza producida por el giro de un vehículo.
- **Carga por Resistencia del Aire frontal:** Es la fuerza del aire actuante.
- **Carga muerta:** Peso total de la carrocería en condiciones operativas.

- **Carga viva:** Es la carga por ocupación.
- **Carrocería:** Es el conjunto de la estructura, elementos de seguridad y confort para el transporte de personas.
- **Carrocería autoportante:** Incluye en su estructura anclajes para el equipo mecánico y eléctrico.
- **Bastidor o chasis:** Es el soporte de todos los órganos principales del vehículo.
- **Espacio de supervivencia:** Es el volumen que se obtiene en el compartimento de ocupantes.

- **NORMA NTE INEN 2205:2010**

La norma establece requisitos de deben cumplir los buses urbanos, para que brinden a los usuarios seguridad y comodidad; se aplica para los vehículos diseñados y equipados para el transporte público urbano. (INEN, 2010)

En la transportación urbana se aplica la ley de tránsito ecuatoriana, la cual establece lo siguiente:

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador

(Ministerio de Transporte y Obras Públicas , 2016) **Art. 1.-** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos (p.2).

(Ministerio de Transporte y Obras Públicas , 2016) **Art. 2.-** La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito

y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad (p.2).

(Ministerio de Transporte y Obras Públicas , 2016) **Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas (p.2).

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Metodología de la investigación:

Modalidad de la Investigación

En la investigación se considerará una investigación de tipo exploratoria-descriptiva, ya que *“los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con los fenómenos relativamente desconocidos”* (Díaz Narváez Víctor, 2009) y mediante la investigación descriptiva se busca *“explorar nuevas áreas de investigación y describir situaciones que existen en el mundo”* (Susan K. Grove, Jennifer R. Gray, Nancy Burns, 2016)

Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación, utiliza un tipo de investigación no experimental y transversal, tal como lo señala (Sampieri, 2013) el diseño de investigación no exploratorio se basa en *“observar fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”*, de igual manera el diseño de investigación transversal *“recolecta datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado.”* (p.92)

Alcance de la Investigación

El trabajo investigativo es un estudio exploratorio, siguiendo la definición de (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014) dicho estudio investiga los problemas que son pocos estudiados; por lo tanto, éste trabajo abordará un estudio no realizado antes en las cooperativas de buses urbanos, como lo es el análisis comparativo de la calidad del servicio de las Cooperativas de buses urbanos de la ciudad de Manta. Seguidamente se realizará un estudio descriptivo para analizar profundamente el tema a estudiar, creando conocimientos a partir de datos que ya han sido establecidos. Adicionalmente se analizará las informaciones que se obtengan por medio del instrumento de investigación, para determinar los resultados y así proponer estrategias que solucionen el problema central de la investigación.

Método de la Investigación

El proyecto investigativo se lo analiza por medio del método hipotético-deductivo, mismo que *“observa un fenómeno y lo estudia para crear una hipótesis, deduce las consecuencias y comprueba”*. (Dulcey Sarmiento, 2015)

También se utiliza el método analítico-sintético, para elaborar el marco teórico y los antecedentes investigativos.

Población de estudio

La población a utilizar en el presente proyecto es finita, el cantón Manta según el Censo del 2010 es de: 226.500 habitantes (49.2% hombres y 50.8% mujeres) de los cuáles se filtrará a los habitante de 15 a 69 años de edad obteniendo un porcentaje de 65,83% de la población que frecuentemente utilizan el servicio de transporte urbano.

Tabla 2. Población de estudio

HABITANTES EN LA CIUDAD DE MANTA DESDE 15 A 69 AÑOS				
Zona	De 15 a 19 años	De 20 a 69 años	TOTAL	TOTAL %
URBANA	21.359,00	122.310,00	143.669,00	63.43%
RURAL	936,00	4.548,00	5.484,00	2.4%
TOTALES			149.153,00	65,83%

Elaborado por: Dávila Marcelo

Como segundo filtro se utilizará el dato proporcionado por la ATM (Agencia Nacional de Transito la cual indica que en la ciudad de Manta existe un 18% de personas que poseen vehículo propio, por lo que el número de habitantes a utilizar para realizar el cálculo de la muestra será de 122.306 habitantes.

Muestra de la Investigación

(Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014) Define como muestra al subconjunto de elementos que corresponden al conjunto definido.

La población a tomar en cuenta es de 122.306 habitantes de la ciudad de Manta:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Dónde

Z = Percentil de la distribución normal. Nivel de confiabilidad que tendrá la muestra. El 95% = 0.95/2 =0.4750= 1.96

N = Tamaño de la Población.

p = Probabilidad de ocurrencia.

q = Probabilidad en contra (1-p)

e = Error de muestreo

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (122.306)}{(122.306) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 383$$

Definición de las variables

- **Variable dependiente:** Calidad del servicio
- **Variables independientes:** Aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

Técnicas de Investigación

En la investigación se empleará una técnica cuantitativa, ya que “utiliza la recolección de datos para comprobar la hipótesis en función a la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), por lo tanto, se aplicará un enfoque numérico por medio de la encuesta, para obtener datos.

Instrumento de medición

La investigación utilizará el instrumento de la encuesta del modelo SERVQUAL, el cuestionario fue diseñado para medir la calidad del servicio de las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta.

Resultados obtenidos

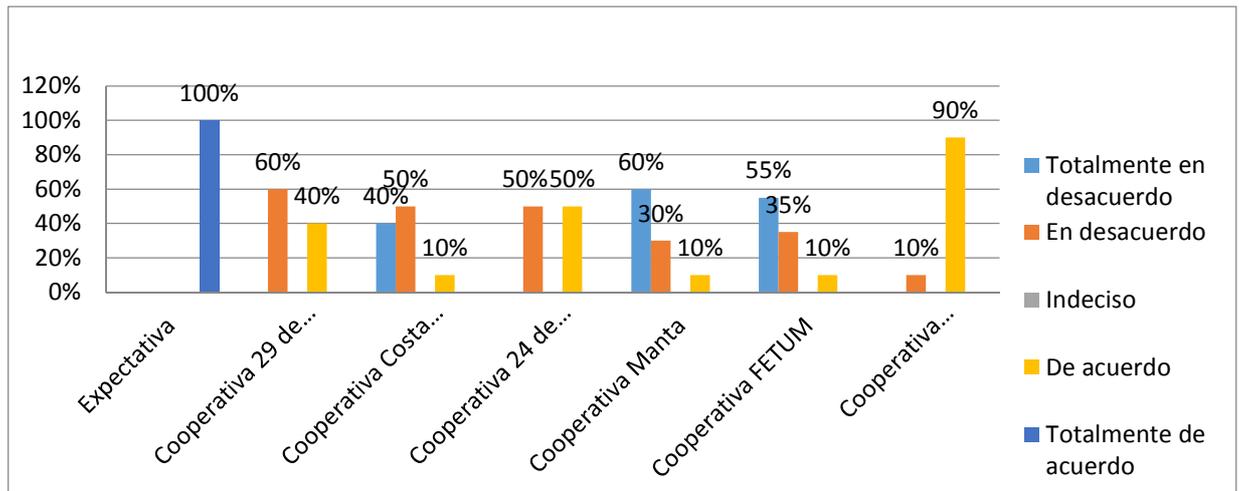
1. ¿Los equipos de las unidades de las Cooperativas de transporte de excelencia tendrán apariencia moderna?

Tabla 3. Unidades Modernas

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Costa Azul	153	40%	192	50%			38	10%		
Cooperativa 24 de Octubre			192	50%			192	50%		
Cooperativa Manta	230	60%	115	30%			38	10%		
Cooperativa FETUM	211	55%	134	35%			38	10%		
Cooperativa Transdelfines			38	10%			345	90%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 1. Unidades Modernas



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que los equipos instalados en sus unidades de transporte, generarán apariencia moderna; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará en la apariencia moderna con relación a los equipos. Resultados que no se alinean a las expectativas de tener equipos que generen apariencia moderna.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 50% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los equipos instalados en sus unidades de transporte generen apariencia moderna; además el 40% de los encuestados, está totalmente en desacuerdo, debido a que están conscientes, que esta empresa a lo largo de su historial ha respondido escasamente a los objetivos de los usuarios, por lo que se avizora que no mejorarán los equipos para optar por una apariencia moderna; en ese orden el 10% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los equipos que permitan una apariencia moderna. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 50% explico que la referida institución innova medianamente sus equipos, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los equipos instalados en sus unidades de transporte generen apariencia moderna; el 50% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará la instalación y ubicación de sus equipos, para generar una apariencia moderna. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa de obtener una apariencia moderna en las unidades de transporte.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 60% expuso que está totalmente en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los equipos instalados en sus unidades de transporte generen apariencia moderna; además el 30% de los encuestados, está en desacuerdo, debido a que están conscientes, que esta empresa a lo largo de su historial ha respondido débilmente a los intereses de los usuarios, por lo que se avizora que no mejorarán los equipos para optar por una apariencia moderna; en ese orden el 10% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los equipos que permitan una apariencia moderna. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 55% expuso que está totalmente en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa rectora de la transportación urbana le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los equipos instalados en sus unidades de transporte generen apariencia moderna; además el 35% de los encuestados, está en desacuerdo, debido a que están conscientes, que esta empresa a lo largo de su historial ha respondido medianamente a los intereses de los usuarios, por lo que se avizora que los equipos no mejorarán la apariencia moderna; en ese orden el 10% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los equipos que permitan una

apariciencia moderna. Resultados que se ajustan medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 10% explico que la referida institución, siempre está a la vanguardia de las innovaciones de sus equipos, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que en el corto y mediano plazo los equipos instalados en sus unidades de transporte generen apariciencia moderna; el 90% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará la instalación y ubicación de sus equipos, para generar una apariciencia moderna. Resultados que se alinean sustancialmente a la expectativa de obtener una apariciencia moderna.

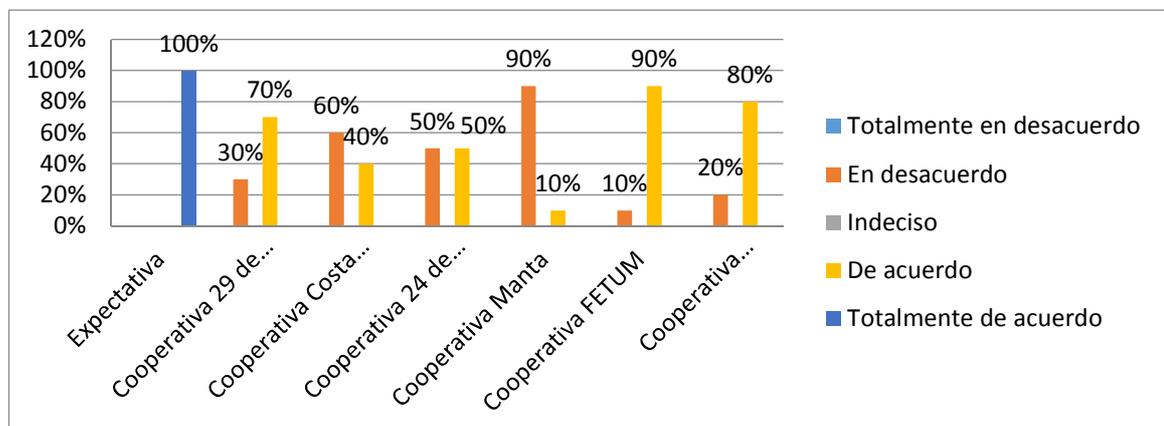
2. ¿Las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano de excelencia serán visualmente atractivas?

Tabla 4. Instalaciones físicas

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Costa Azul			230	60%			153	40%		
Cooperativa 24 de Octubre			191	50%			192	50%		
Cooperativa Manta			345	90%			38	10%		
Cooperativa FETUM			38	10%			345	90%		
Cooperativa Transdelfines			77	20%			306	80%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 2. Instalaciones físicas



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 30% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; el 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará las instalaciones físicas para que sean visualmente atractivas. Resultados que se alinean a la expectativa de tener instalaciones físicas que sean visualmente atractivas.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 60% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; además el 40% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar las instalaciones físicas que se visualicen de una manera atractiva. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 50% explico que la referida institución innova medianamente sus equipos, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; el 50% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará las instalaciones físicas para que sean visualmente atractivas. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa de tener instalaciones físicas que sean visualmente atractivas.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 90% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; además el 10% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los equipos que permitan una apariencia moderna. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 10% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; sin embargo el 90% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los equipos que permitan una apariencia moderna. Resultados positivos que se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 20% explico que la referida institución, siempre está a la vanguardia de las innovaciones, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que en el corto y mediano plazo que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas; el 80% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará las instalaciones físicas, para que sean visualmente atractivas. Resultados que se alinean sustancialmente a la expectativa planteada.

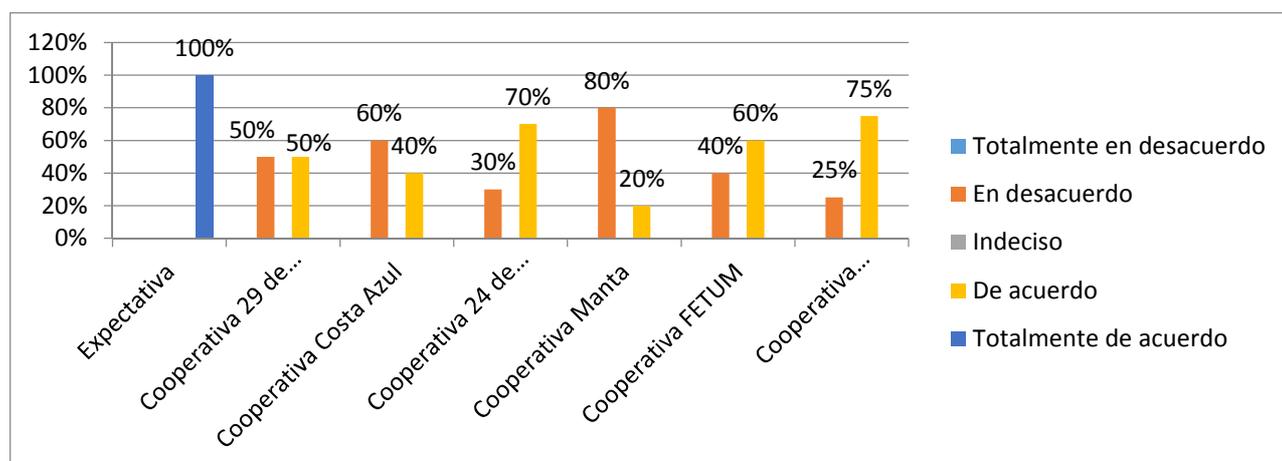
3. ¿Los empleados de las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán apariencia pulcra?

Tabla 5. Apariencia pulcra

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			191	50%			192	50%		
Cooperativa Costa Azul			230	60%			153	40%		
Cooperativa 24 de Octubre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Manta			306	80%			77	20%		
Cooperativa FETUM			153	40%			230	60%		
Cooperativa Transdelfines			96	25%			287	75%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 3. Apariencia pulcra



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 50% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé medianamente que los empleados tengan apariencia pulcra; el otro 50% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la apariencia de sus empleados para que sean pulcras. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 60% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que exista apariencia pulcra en sus servidores; además el 40% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar la apariencia de los empleados en pulcra. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 30% explico que la referida institución mejora la apariencia de los empleados, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los servidores tengan apariencia pulcra; el 70% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará la apariencia de sus colaboradores. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 80% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los empleados tengan apariencia pulcra; además el 20% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar la apariencia de los colaboradores en pulcra. Resultados muy débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 40% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los empleados tengan apariencia pulcra; sin embargo el 60% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para mejorar la apariencia de sus servidores. Resultados medianamente débiles que se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 25% explico que la referida institución, siempre está a la vanguardia de las innovaciones, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que en el corto y mediano plazo la apariencia de sus

empleados sean pulcra; el 75% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, a la competitividad existente, sí mejorará a pulcra la apariencia de los colaboradores, para que sean visualmente atractivos. Resultados que se alinean sustancialmente a la expectativa planteada.

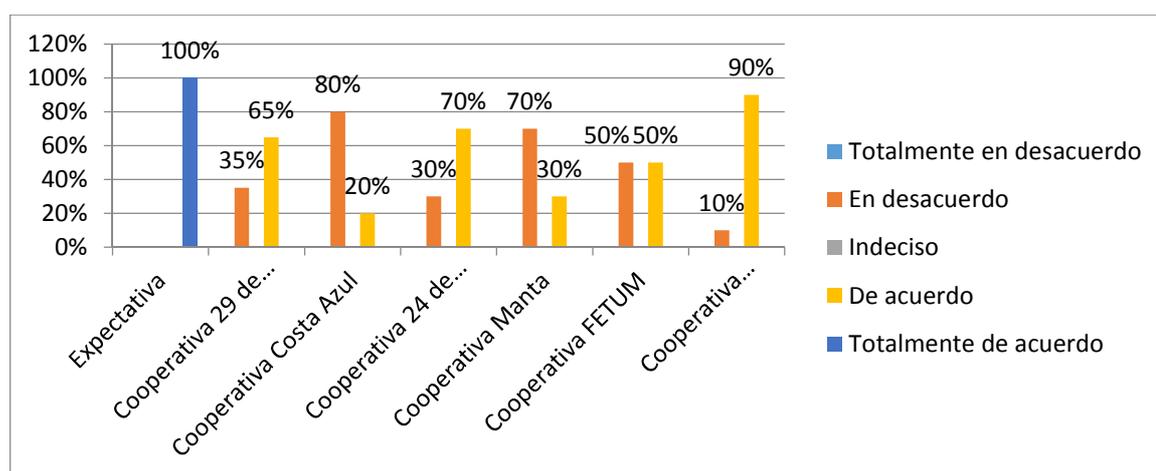
4. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) serán visualmente atractivos?

Tabla 6. Elementos tangibles

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			134	35%			249	65%		
Cooperativa Costa Azul			306	80%			77	20%		
Cooperativa 24 de Octubre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Manta			268	70%			115	30%		
Cooperativa FETUM			191	50%			192	50%		
Cooperativa Transdelfines			38	10%			345	90%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 4. Elementos tangibles



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 35% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que los elementos

materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos; el otro 65% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los elementos materiales sean visualmente atractivos. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 80% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los elementos materiales sean visualmente atractivos; además el 20% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los elementos materiales. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 30% explico que la referida institución mejora la apariencia de los elementos, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los elementos materiales sean visualmente atractivos; el 70% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará los elementos para que sean atractivos. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 70% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los elementos materiales sean visualmente atractivos; además el 30% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar atractivamente los elementos de los materiales. Resultados muy débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 50% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que los elementos materiales sean visualmente atractivos; sin embargo el 50% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para hacer visualmente atractivos los elementos de los materiales. Resultados medianamente débiles que se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 10% explico que la referida institución, siempre está a la vanguardia de las innovaciones, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, el costo de los equipos, etc., por ende no se prevé que en el corto y mediano plazo los elementos materiales sean visualmente atractivos; el 90% de los encuestados manifestó que esta organización de

acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará los elementos para que sean atractivos. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

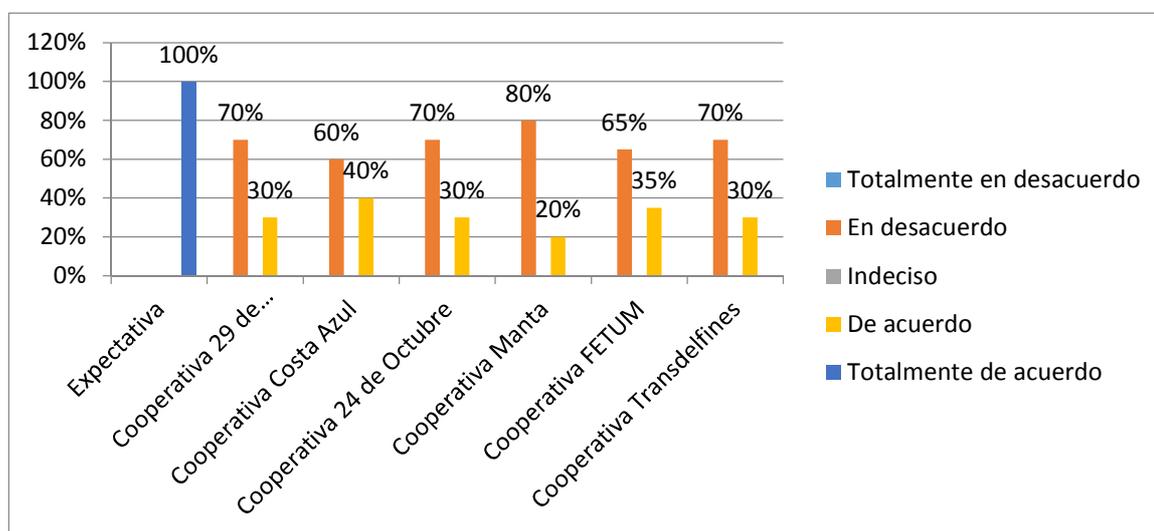
5. ¿Cuándo las cooperativas de transporte urbano de excelencia prometen hacer algo en cierto tiempo, lo harán?

Tabla 7. Fiabilidad

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			268	70%			115	30%		
Cooperativa Costa Azul			230	60%			153	40%		
Cooperativa 24 de Octubre			268	70%			115	30%		
Cooperativa Manta			306	80%			77	20%		
Cooperativa FETUM			249	65%			134	35%		
Cooperativa Transdelfines			268	70%			115	30%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 5. Fiabilidad



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 70% expuso que de acuerdo a las deficiencias que tiene, la institución no promete hacer algo en cierto tiempo, por lo que se considera una debilidad; el 30% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del

Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí cumplirá con los tiempos a prometer. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 60% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a la empresa le falta compromiso con la competitividad, por ende no se prevé que la institución prometa hacer algo en cierto tiempo; además el 40% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para mejorar las promesas de tiempo. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 70% explico que la referida institución está consciente de que no se promete en hacer algo en cierto tiempo, posición que tiene su origen, en la falta de competitividad, el costo de equipos, etc.; el 30% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará hacer el servicio prometiendo un cierto tiempo. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 80% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta el escaso compromiso con la competitividad, el costo de equipos, etc., por ende no se prevé que se prometa hacer algo en cierto tiempo; además el 20% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar los tiempos a prometer, para satisfacer al usuario. Resultados muy débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 65% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta el no contar con un compromiso con la competitividad, por ende no se prevé que se prometa hacer algo en cierto tiempo; sin embargo el 35% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para hacer algo en cierto tiempo. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 70% explico que la referida institución, necesita un compromiso con la competitividad, por ende no se prevé que en el corto y mediano plazo se prometa hacer algo en cierto tiempo; el 30% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí prometerá hacer algo en cierto tiempo. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

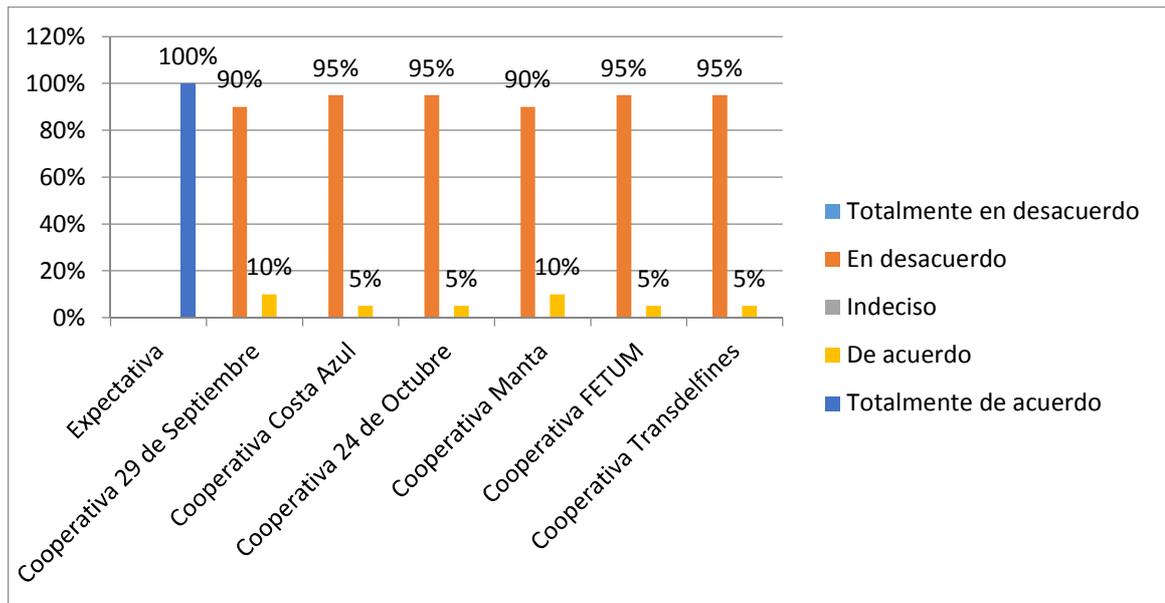
6. ¿Cuando un usuario tiene problema, las cooperativas de transporte urbano de excelencia mostrarán un sincero interés en solucionarlo?

Tabla 8. Interés de ayudar al usuario

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			345	90%			38	10%		
Cooperativa Costa Azul			364	95%			19	5%		
Cooperativa 24 de Octubre			364	95%			19	5%		
Cooperativa Manta			345	90%			38	10%		
Cooperativa FETUM			364	95%			19	5%		
Cooperativa Transdelfines			364	95%			19	5%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 6. Interés de ayudar al usuario



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 90% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, falta de centro de atención al cliente y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará solucionando el problema al usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 95% expuso que está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la falta de un centro de atención al cliente, por ende no se prevé que existe un interés para solucionar los problemas de los usuarios; además el 5% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para interesarse en ayudar a solucionar los problemas de los usuarios. Resultados escasos que no se articulan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 95% explico que la referida institución no se interesa en solucionar los problemas de los usuarios por la falta de un centro atención al cliente, por ende no se prevé que exista un interés en solucionar los problemas de los usuarios; el 70% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí se preocupará por tener un mejor interés en solucionar inconveniente de los usuarios dentro de las unidades de la organización. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 90% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta la insuficiente liquidez, por ende no se prevé que haya un interés en solucionar problemas del usuario; además el 10% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para prestar un mejor interés en solución de los problemas de los cliente. Resultados muy débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 95% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta el escaso compromiso con la competitividad, por ende no se prevé que exista un mejor interés en solucionar los problemas de los usuarios; sin embargo el 5% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para preocuparse en solucionar los problemas de los usuarios dentro de los buses. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 95% está en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta el no contar con un centro de atención al cliente por la falta de recursos económicos, por ende no se prevé que exista un mejor interés en solucionar los problemas de los usuarios; sin embargo el 5% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos para preocuparse en solucionar los problemas de los usuarios. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

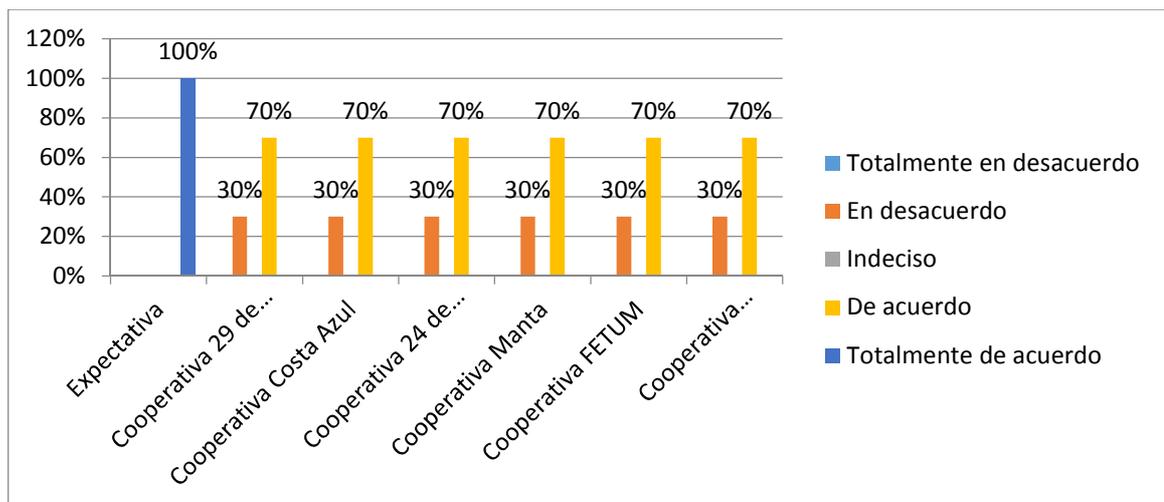
7. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia realizarán bien el servicio a la primera?

Tabla 9. Servicio

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Costa Azul			115	30%			268	70%		
Cooperativa 24 de Octubre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Manta			115	30%			268	70%		
Cooperativa FETUM			115	30%			268	70%		
Cooperativa Transdelfines			115	30%			268	70%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 7. Servicio



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 30% expuso que de acuerdo al precio del pasaje, no se prevé que la empresa realicen bien el servicio a la primera; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que se realiza bien el servicio a la primera. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 30% expuso que de acuerdo al precio del pasaje, no se prevé que la empresa realicen bien el servicio a la primera; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias

establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio a la primera, para obtener competitividad. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre el 30% expuso que de acuerdo al precio que se cobra por el servicio, no se prevé que la empresa realizan bien el servicio a la primera; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio a la primera. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 30% expuso que de acuerdo al precio del pasaje, no se prevé que la empresa realizan bien el servicio a la primer; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio a la primera. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 30% expuso que de acuerdo al precio que se cobra por el servicio, no se prevé que la empresa realizan bien el servicio a la primera; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio a la primera. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 30% expuso que de acuerdo al precio del pasaje, no se prevé que la empresa realizan bien el servicio a la primera; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para realizar bien el servicio a la primera. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

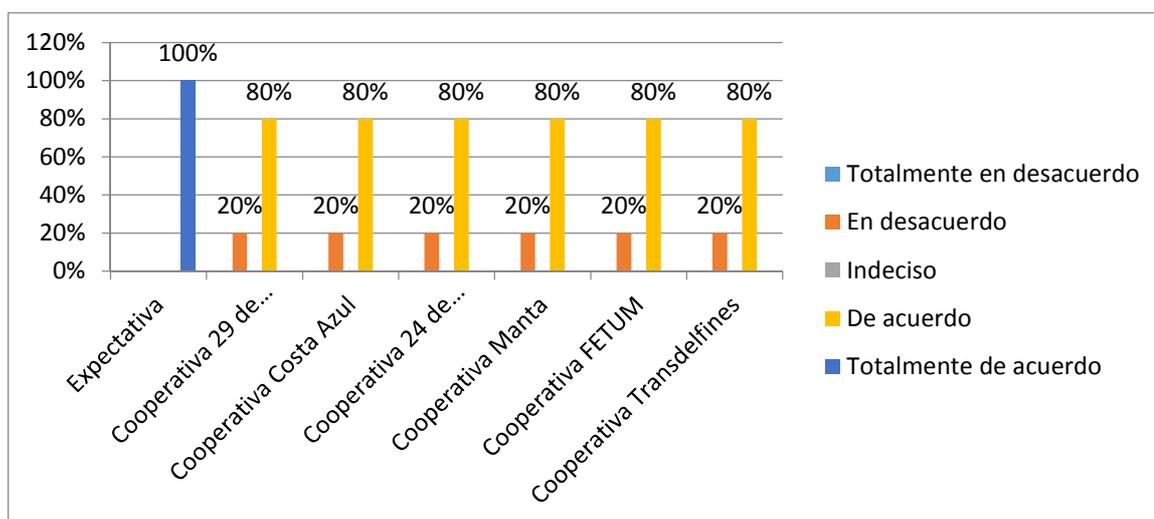
8. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia concluirán el servicio en el tiempo prometido?

Tabla 10. Servicio a tiempo

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			77	20%			306	80%		
Cooperativa Costa Azul			77	20%			306	80%		
Cooperativa 24 de Octubre			77	20%			306	80%		
Cooperativa Manta			77	20%			306	80%		
Cooperativa FETUM			77	20%			306	80%		
Cooperativa Transdelfines			77	20%			306	80%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 8. Servicio a tiempo



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 20% expuso que de acuerdo a la acumulación de los vehículos en el tráfico, no permiten cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que la empresa cumpla en el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 20% expuso que de acuerdo al tráfico vehicular en la ciudad de Manta, no permite cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el restante 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para cumplir en el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 20% expuso que debido a la aglomeración vehicular en las calles de la ciudad de Manta, no permiten cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que la empresa cumpla en el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 20% expuso que de acuerdo al tráfico vehicular en las horas pico de Manta, no se puede cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador

para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que la empresa ofrezca su servicio en el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 20% expuso que de acuerdo a la acumulación de los vehículos en el tráfico, no permiten cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para cumplir con el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 20% expuso que de acuerdo al tráfico existente en la Manta, no permiten cumplir con el servicio en el tiempo establecido; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para cumplir con el tiempo establecido. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

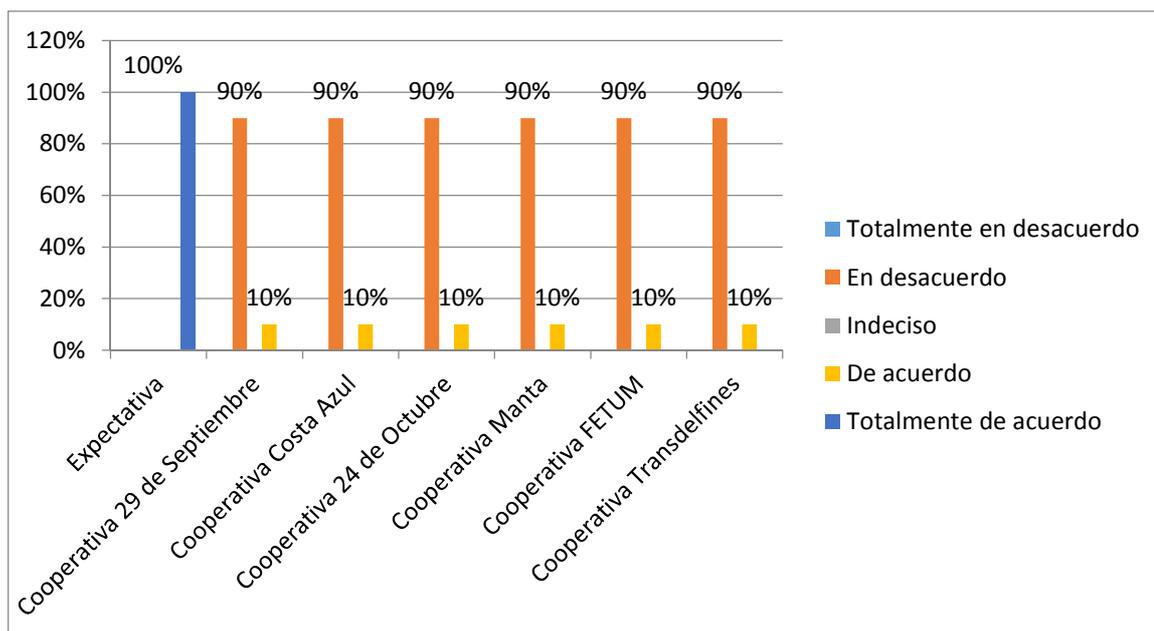
9. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia insistirán en mantener registros exentos de errores?

Tabla 11. Registros exentos de errores

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			345	90%			38	10%		
Cooperativa Costa Azul			345	90%			38	10%		
Cooperativa 24 de Octubre			345	90%			38	10%		
Cooperativa Manta			345	90%			38	10%		
Cooperativa FETUM			345	90%			38	10%		
Cooperativa Transdelfines			345	90%			38	10%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 9. Registros exentos de errores



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 90% expuso que de acuerdo a la falta de una administración eficiente, la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la administración para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 90% expuso que de acuerdo a la falta de aplicación de procesos administrativos y la insuficiente liquidez, no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará los procesos administrativos para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre el 90% expuso que de acuerdo a la insuficiente liquidez, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 90% expuso que de acuerdo al escaso compromiso con la competitividad no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las

nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la administración para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 90% expuso que de acuerdo a la falta de los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la administración para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 90% expuso que de acuerdo a la falta de una administración eficiente y los costos de los, no se prevé que mantengan registros exentos de pago; el otro 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la administración para mantener registros exentos de errores. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

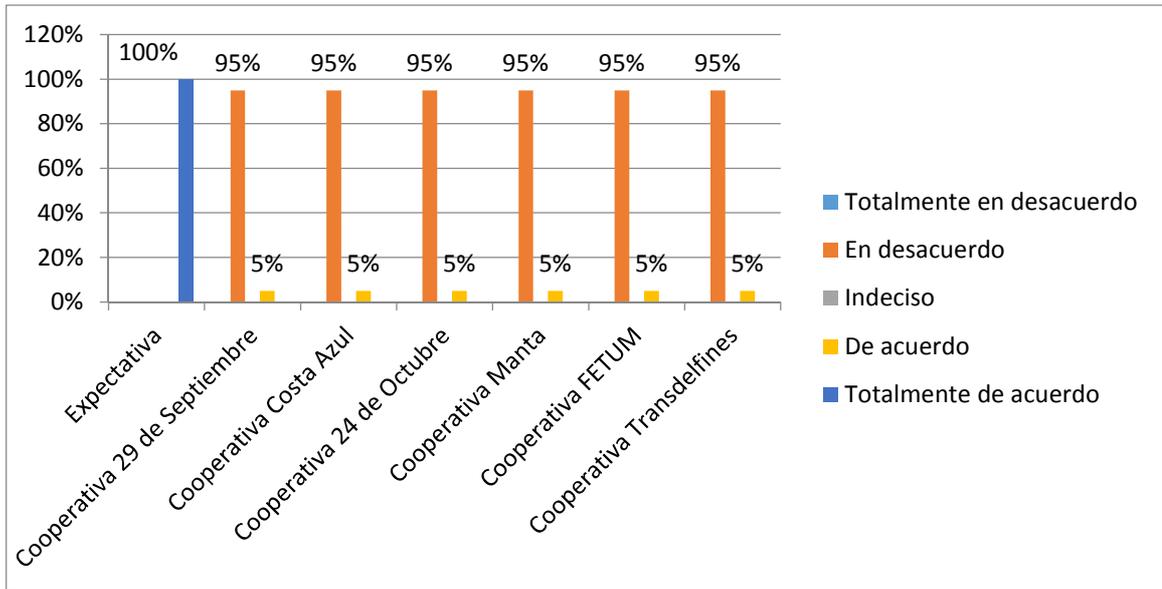
10. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes comunicarán a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?

Tabla 12. Aviso de fin del servicio

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			364	95%			19	5%		
Cooperativa Costa Azul			364	95%			19	5%		
Cooperativa 24 de Octubre			364	95%			19	5%		
Cooperativa Manta			364	95%			19	5%		
Cooperativa FETUM			364	95%			19	5%		
Cooperativa Transdelfines			364	95%			19	5%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 10. Aviso de fin del servicio



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 95% expuso que de acuerdo al escaso compromiso de los choferes con los usuarios, no se prevé que éstos comuniquen la culminación del servicio; el otro 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios se sientan seguros que les avisara el chofer cuando lleguen a su destino final. Resultados que no se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 95% expuso que de acuerdo a la falta de comunicación de los choferes hacia los usuarios, no se prevé que le comuniquen la culminación del servicio; el otro 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará avisando la culminación de la realización del servicio. Resultados que no se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 95% expuso que de acuerdo al escaso compromiso de los choferes con los usuarios, no se prevé que éstos comuniquen la culminación del servicio; el otro 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para hacer sentir seguro a los usuarios en el trayecto del viaje. Resultados que no se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 95% expuso que de acuerdo a la falta de comunicación entre chofer y usuario, no se prevé que éstos comuniquen la culminación

del servicio; el 5% restante manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio, comunicando la culminación del mismo a cada usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 95% expuso que de acuerdo al escaso compromiso de los choferes con los usuarios, no se prevé que éstos comuniquen la culminación del servicio; el otro 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios se sientan seguros que les avisara el chofer cuando lleguen a su destino final. Resultados que no se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 95% expuso que de acuerdo a la falta de comunicación por parte del chofer, no se prevé que éstos comuniquen que ha culminado el servicio; el otro 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que informen los choferes que ha culminado la realización del servicio. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

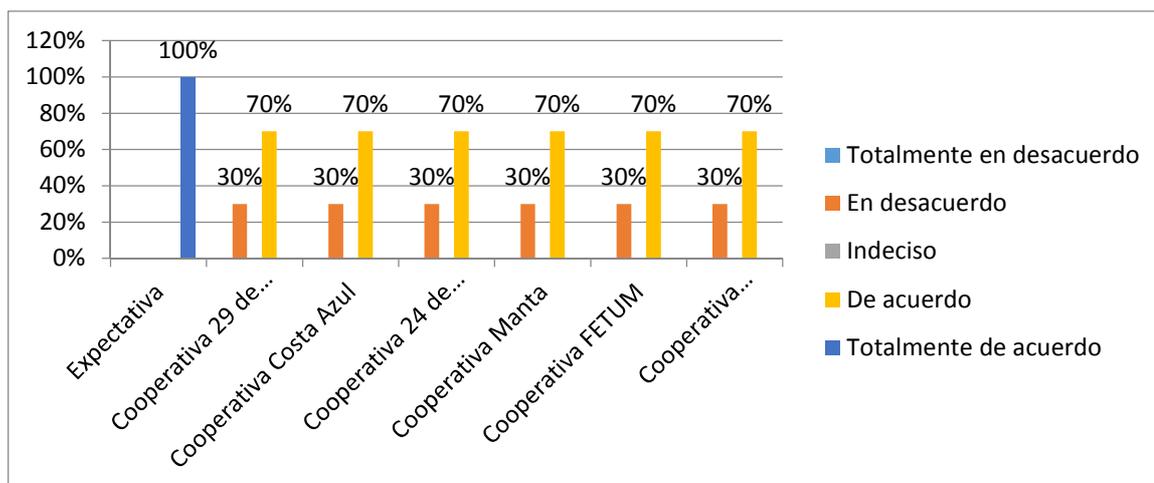
11. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes ofrecerán un servicio rápido a sus usuarios?

Tabla 13. Servicio Rápido

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Costa Azul			115	30%			268	70%		
Cooperativa 24 de Octubre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Manta			115	30%			268	70%		
Cooperativa FETUM			115	30%			268	70%		
Cooperativa Transdelfines			115	30%			268	70%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 11. Servicio Rápido



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 30% expuso estar en desacuerdo porque el tráfico no permite que los choferes ofrezcan un servicio rápido a los usuarios; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido pero precautelando la integridad física del cliente. Resultados que se alinean paulatinamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 30% considera estar en desacuerdo porque la aglomeración de vehículos en las vías de la ciudad, además no se prevé que exista un servicio rápido; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido pero manteniendo intacta la integridad física del cliente. Resultados que se alinean paulatinamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 30% expuso estar en desacuerdo porque los choferes no ofrecen un servicio rápido a los usuarios por el exceso de vehículos en las calles; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido, salvaguardando la integridad física del usuario. Resultados que se alinean paulatinamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 30% expuso estar en desacuerdo porque el tráfico no permite que los choferes ofrezcan un servicio rápido a los usuarios; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido pero precautelando la integridad física del cliente. Resultados que se alinean paulatinamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 30% expuso estar en desacuerdo porque los choferes no ofrecen rapidez en el servicio ofertado, debido a que existe demasiado tráfico en las calles céntricas de la ciudad; el otro 70% manifestó, que la referida

empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido pero manteniendo la integridad física del cliente. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 30% expuso estar en desacuerdo porque el tráfico no permite que los choferes ofrezcan un servicio rápido a los usuarios; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a la excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará para que los usuarios reciben un servicio rápido pero precautelando la integridad física del cliente. Resultados que se alinean paulatinamente a la expectativa planteada.

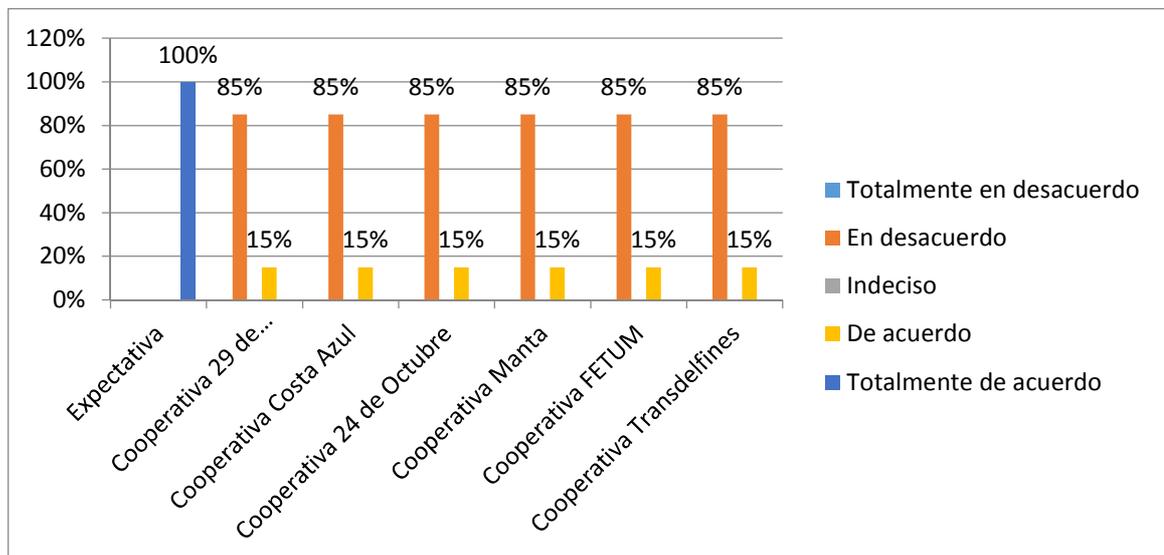
12. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes siempre estarán dispuestos a ayudar a los clientes?

Tabla 14. Disposición de ayudar

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			326	85%			57	15%		
Cooperativa Costa Azul			326	85%			57	15%		
Cooperativa 24 de Octubre			326	85%			57	15%		
Cooperativa Manta			326	85%			57	15%		
Cooperativa FETUM			326	85%			57	15%		
Cooperativa Transdelfines			326	85%			57	15%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 12. Disposición de ayudar



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 85% expuso que de acuerdo al bajo nivel académico que tienen los choferes de los buses, no se prevé que éstos están dispuestos a ayudar al usuario; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará teniendo toda la disposición de ayudar al usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 85% expuso que el bajo nivel académico de los choferes de la transportación urbana, no permite que el colaborador esté dispuesto a ayudar al usuario; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará ayudando al usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 85% está en desacuerdo porque existe poco interés en el chofer de ayudar al usuario, no se prevé que éste tenga la disposición de ayudar al usuario; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará capacitando a sus choferes para que tengan conocimientos y disposición de ayudar al usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 85% expuso que de acuerdo al bajo nivel académico que tienen los choferes de los buses, no se prevé que éstos están dispuestos a ayudar al usuario; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará capacitando a la plata de colaboradores de las unidades de transporte para que ayuden a los usuarios. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 85% está en desacuerdo debido a que existe bajo nivel académico en los choferes, no se prevé que éstos están dispuestos a ayudar al usuario; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará actualizando conocimiento en cómo ayudar al cliente cuando lo requiera. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 85% expuso que de acuerdo al bajo nivel académico que tienen los choferes de los buses, éstos no tiene la predisposición de ayudar al cliente; el otro 15% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará por medio de actualización de conocimientos hacia los choferes

para que ayuden a la usuario cuando lo requiera. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

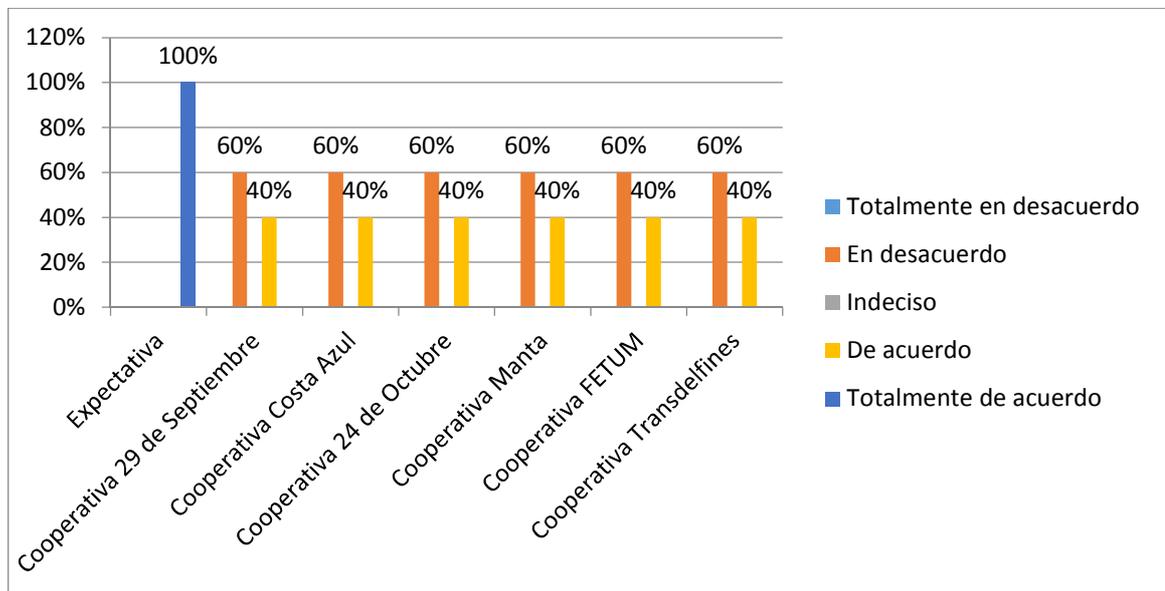
13. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?

Tabla 15. Respuesta a cualquier momento

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Costa Azul			230	60%			153	40%		
Cooperativa 24 de Octubre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Manta			230	60%			153	40%		
Cooperativa FETUM			230	60%			153	40%		
Cooperativa Transdelfines			230	60%			153	40%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 13. Respuesta a cualquier momento



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país y a la falta de compromiso de los

choferes, no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará su servicio, brindando choferes que nunca estén demasiados ocupados para los usuarios. Resultados que no se alinean a las expectativas planteadas.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 60% expuso que de acuerdo a la falta de compromiso de los choferes, no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para los usuarios; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará su servicio, brindando a los usuarios del transporte urbano de Manta, choferes que siempre tengan tiempo para los usuarios. Resultados que no se alinean a las expectativas planteadas.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 60% explico que la referida institución está a la par de la competencia, pero están conscientes de que aquella posición tiene su origen, en la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, etc., por ende no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios; el 40% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará la capacidad de respuesta de los choferes frente los usuarios. Resultados que no se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 60% expuso que está totalmente en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, etc., por ende no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios; además el 40% de los encuestados, está de acuerdo, debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para la atención que brinda el chofer al usuario. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 60% expuso que de acuerdo a la falta de compromiso de los choferes, no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para los usuarios; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará su servicio, brindando a los usuarios del transporte urbano de Manta, choferes que siempre tengan tiempo para los usuarios. Resultados que no se alinean a las expectativas planteadas.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país y a la falta de compromiso de los choferes, no se prevé que los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del

Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará su servicio, brindando choferes que nunca estén demasiados ocupados para los usuarios. Resultados que no se alinean a las expectativas planteadas.

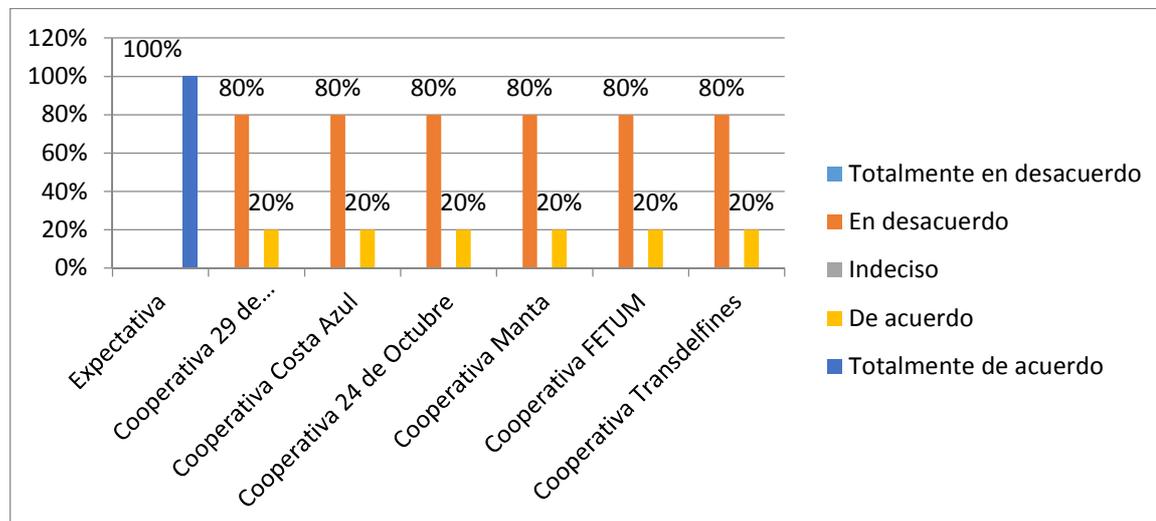
14. ¿El comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios?

Tabla 16. Confianza

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			306	80%			77	20%		
Cooperativa Costa Azul			306	80%			77	20%		
Cooperativa 24 de Octubre			306	80%			77	20%		
Cooperativa Manta			306	80%			77	20%		
Cooperativa FETUM			306	80%			77	20%		
Cooperativa Transdelfines			306	80%			77	20%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 14. Confianza



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 80% expuso que de acuerdo a la falta de capacitación permanente y al nivel cultural, no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del

Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitará para que la institución capacite a sus choferes y éstos transmitan confianza a la hora de requerir el servicio. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 80% expuso que está en desacuerdo debido a la falta de capacitación permanente, por ende no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará choferes que transmitan confianza. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 80% expuso estar en desacuerdo porque existe deficiencia en las capacitaciones a los choferes, por ende no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará ofreciendo choferes que transmitan confianza al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 80% expuso está en desacuerdo debido a la falta de capacitación permanente, por ende no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará choferes que transmitan confianza. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 80% expuso que de acuerdo a la falta de capacitación permanente, no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitará para que la institución capacite a sus choferes y éstos transmitan confianza a la hora de requerir el servicio. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 80% expuso que de acuerdo al nivel cultural y a la falta de capacitación permanente, no se prevé que el comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitará para que la institución capacite a sus choferes y éstos transmitan

confianza a la hora de requerir el servicio. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

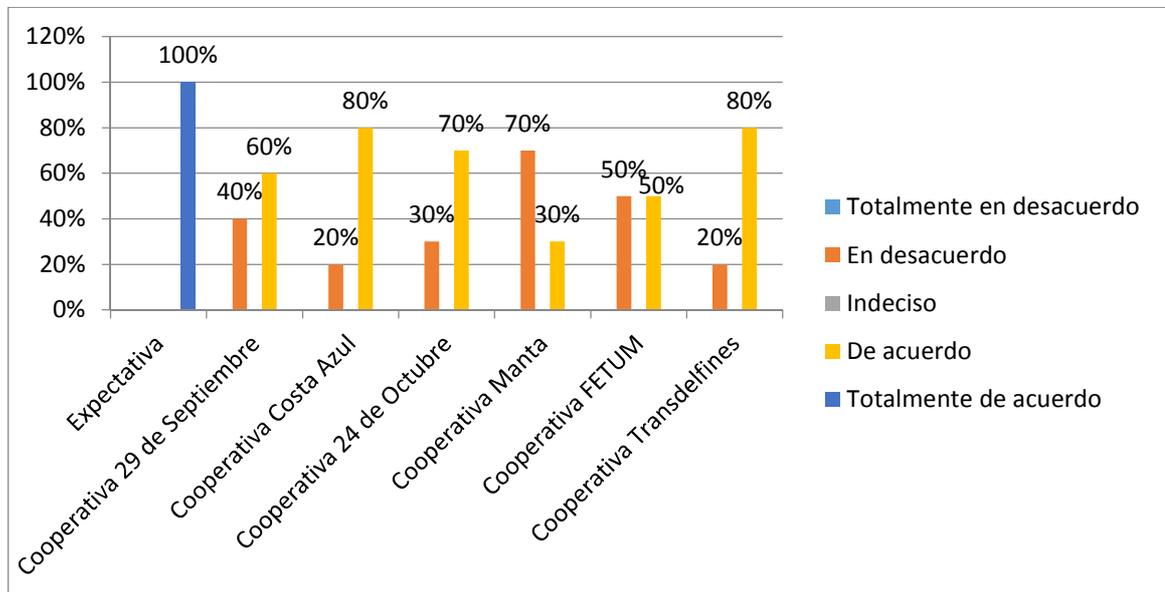
15. ¿Los usuarios de las cooperativas de transporte urbano de excelencia se sentirán seguros en sus transacciones con las organizaciones?

Tabla 17. Seguridad en las transacciones

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			153	40%			230	60%		
Cooperativa Costa Azul			77	20%			306	80%		
Cooperativa 24 de Octubre			115	30%			268	70%		
Cooperativa Manta			268	70%			115	30%		
Cooperativa FETUM			191	50%			192	50%		
Cooperativa Transdelfines			77	20%			306	80%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 15. Seguridad en las transacciones



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 40% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la delincuencia, los costos de los equipos y escaso compromiso con la competitividad no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano se sentirán seguros en sus transacciones con la

organización; el otro 60% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para que los usuarios se sientan seguros. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 20% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país y la delincuencia, no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano se sentirán seguros en sus transacciones con la organización; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para brindar seguridad en las transacciones. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 30% expuso que de acuerdo a la delincuencia organizada y a la falta de equipos, no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano tengan seguridad en las transacciones con la organización; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para darle la seguridad al cliente. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 70% expuso estar en desacuerdo, debido a la grave situación económica que atraviesa el país, la delincuencia y los costos de los equipos, no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano se sientan seguros en sus transacciones con la organización; el otro 30% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para ofrecerle al cliente seguridad. Resultados que se alinean medianamente a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 50% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la delincuencia y falta de equipos en las unidades de transporte, no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano se sentirán seguros en sus transacciones con la organización; el otro 50% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará brindando seguridad en las transacciones. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 20% expuso que de acuerdo a la delincuencia organizada y a la falta de equipos, no se prevé que los usuarios de las cooperativas de transporte urbano tengan seguridad en las transacciones con la organización; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio para darle la seguridad al cliente. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

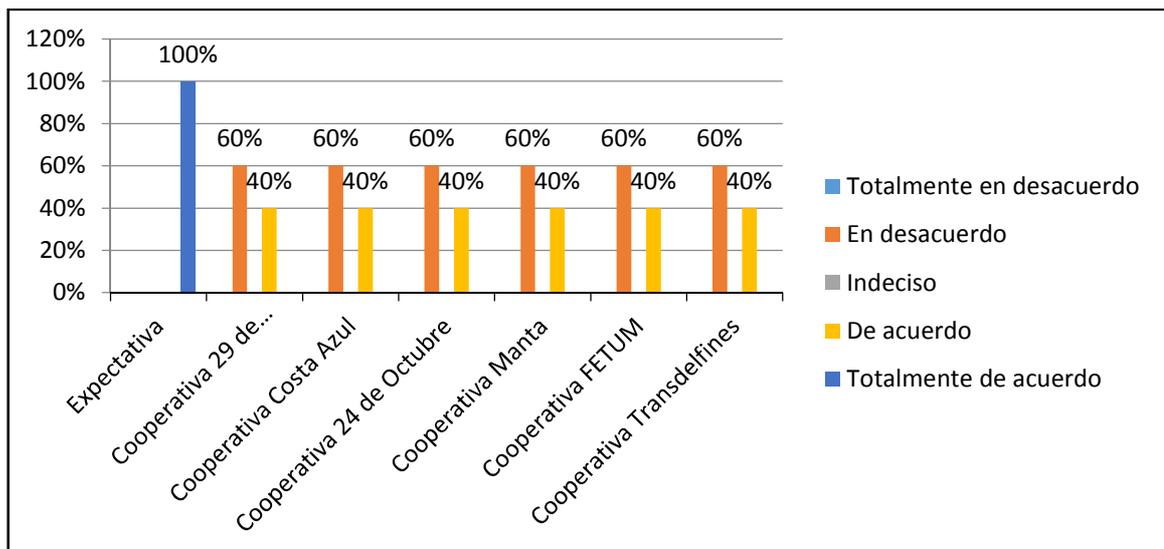
16. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes serán siempre amables con los usuarios?

Tabla 18. Trato amable

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Costa Azul			230	60%			153	40%		
Cooperativa 24 de Octubre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Manta			230	60%			153	40%		
Cooperativa FETUM			230	60%			153	40%		
Cooperativa Transdelfines			230	60%			153	40%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 16. Trato amable



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, etc., no se prevé que los choferes serán siempre amables con los usuarios; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio brindando a los usuarios, choferes amables. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 60% está en desacuerdo, debido a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que los choferes son amables siempre con los usuarios; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte,

de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio brindando choferes con valores para tratar amablemente a los clientes. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país y la insuficiente liquidez, no se prevé que los choferes serán siempre amables con los usuarios; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, mejorará el servicio con choferes amables. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, etc., no se prevé que los choferes serán siempre amables con los usuarios; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio brindando a los usuarios, choferes amables. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 60% considera estar en desacuerdo, debido a la insuficiente liquidez, no se prevé que los choferes son siempre amables; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio con choferes amables. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 60% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, etc., no se prevé que los choferes serán siempre amables con los usuarios; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el servicio brindando a los usuarios, choferes amables. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

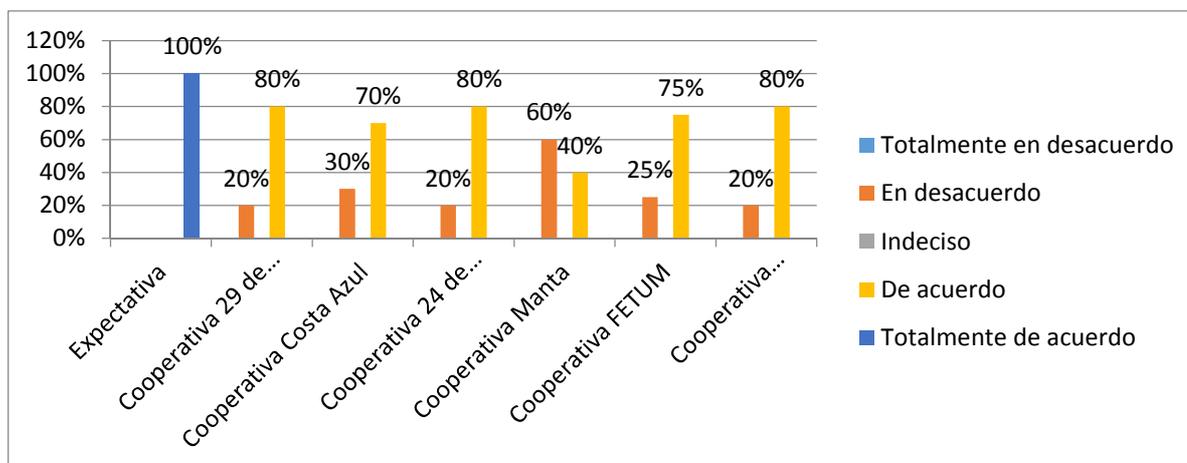
17. ¿En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?

Tabla 19. Conocimientos

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			77	20%			306	80%		
Cooperativa Costa Azul			115	30%			268	70%		
Cooperativa 24 de Octubre			77	20%			306	80%		
Cooperativa Manta			230	60%			153	40%		
Cooperativa FETUM			96	25%			287	75%		
Cooperativa Transdelfines			77	20%			306	80%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 17. Conocimientos



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 20% expuso que de acuerdo a la falta de cultura, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que respondan a las preguntas del usuario. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 30% está en desacuerdo, debido a una falta de cultura por capacitarse continuamente, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 70% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que dé solución al usuario. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 20% expuso que existe una falta de cultura de aprendizaje, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que respondan a las preguntas del usuario. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 60% expuso que de acuerdo a la falta de cultura, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que respondan a las preguntas del usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 25% está en desacuerdo, porque existe una cultura de no seguir actualizando conocimiento, por lo tanto, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 75% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que respondan a las preguntas del usuario. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 20% expuso que de acuerdo a la falta de cultura, no se prevé que los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios mostrarán un sincero interés en solucionar el problema del usuario; el otro 80% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí capacitarán a los choferes para que respondan a las preguntas del usuario. Resultados que se alinean a la expectativa planteada.

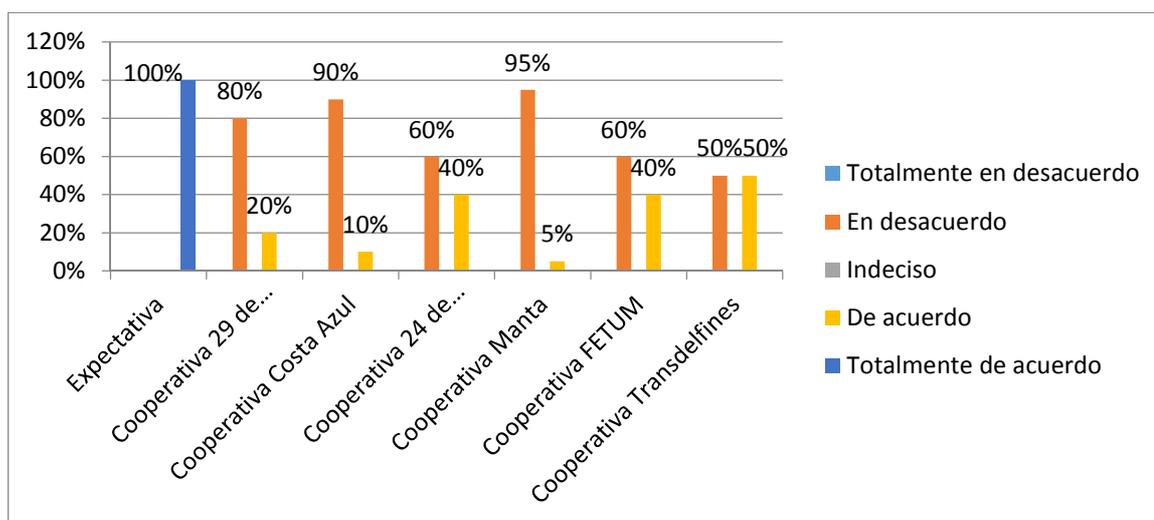
18. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia darán a sus usuarios una atención individualizada?

Tabla 20. Atención Individualizada

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			306	80%			77	20%		
Cooperativa Costa Azul			345	90%			38	10%		
Cooperativa 24 de Octubre			230	60%			153	40%		
Cooperativa Manta			364	95%			19	5%		
Cooperativa FETUM			230	60%			153	40%		
Cooperativa Transdelfines			191	50%			192	50%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 18. Atención Individualizada



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 80% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; el 20% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará una atención individualizada. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 90% expuso que de acuerdo a problemas personales de los choferes, no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; el 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la atención al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 60% expuso que la poca cultura de actualizar conocimientos, no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará atender al cliente de una forma individualizada. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 95% considera estar en desacuerdo, debido a que se presume, que a esta empresa le afecta, la grave situación económica que atraviesa el país, la insuficiente liquidez, escaso compromiso con la competitividad, etc., por ende no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; además el 5% de los encuestados manifestó, que debido a las nuevas exigencias de la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador, esta empresa ejecutará esfuerzos simples para mejorar el trato hacia los usuarios. Resultados débiles que no se ajustan a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 60% expuso que la poca cultura de actualizar conocimientos, no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; el 40% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará atender al cliente de una forma individualizada. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 50% expuso que debido a poca cultura de actualizar conocimientos, no se prevé que la cooperativa dará a sus usuarios una atención individualizada; el 50% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará atender al cliente de una forma individualizada. Resultados se alinean medianamente a la expectativa planteada.

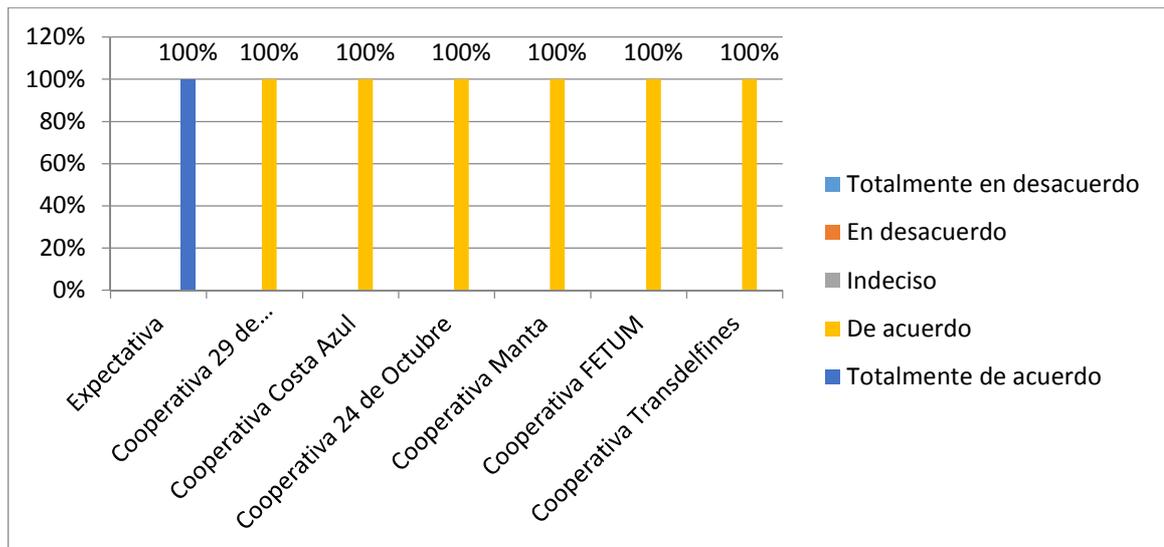
19. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?

Tabla 21. Horarios de trabajo convenientes

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre							383	100%		
Cooperativa Costa Azul							383	100%		
Cooperativa 24 de Octubre							383	100%		
Cooperativa Manta							383	100%		
Cooperativa FETUM							383	100%		
Cooperativa Transdelfines							383	100%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 19. Horarios de trabajo convenientes



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

En expectativas, el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo que las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios; en lo que respecta a la realidad el 100% de los usuarios de todas las cooperativas de transporte encuestadas, están de acuerdo porque los horarios de las rutas de dichas instituciones se acoplan a los horarios de trabajo de las personas. Resultados se alinean a la expectativa planteada.

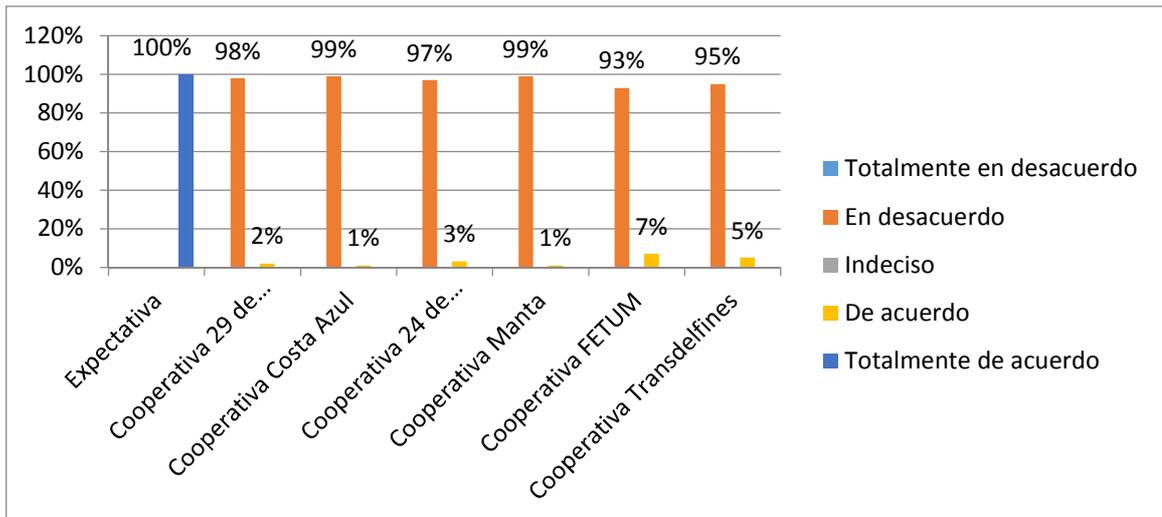
20. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios?

Tabla 22. Atención personal

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			375	98%			8	2%		
Cooperativa Costa Azul			379	99%			4	1%		
Cooperativa 24 de Octubre			372	97%			11	3%		
Cooperativa Manta			379	99%			4	1%		
Cooperativa FETUM			356	93%			27	7%		
Cooperativa Transdelfines			364	95%			19	5%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 20. Atención personal



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 98% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que la cooperativa tenga choferes que den a sus usuarios una atención personal; el 2% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará una atención personal al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 99% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que la cooperativa tenga choferes

que den a sus usuarios una atención personal; el 1% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, los choferes sí brindará una atención personal al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 97% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que la cooperativa tenga choferes que den a sus usuarios una atención personal; el 3% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará una atención personal al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 99% expuso que de acuerdo a los problemas personales de los choferes, no se prevé que la cooperativa tenga colaboradores que den a sus usuarios una atención personal; el 1% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará atención personalizada al usuario. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 93% expuso que de acuerdo a la grave situación económica que atraviesa el país, no se prevé que la cooperativa tenga choferes que den a sus usuarios una atención personal; el 7% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí brindará una atención personal al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 95% expuso que de acuerdo a la grave situación personales y económicas que atraviesan los choferes, no se prevé que la cooperativa tenga colaboradores que den a sus usuarios una atención personal; el 5% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará la atención al cliente. Resultados que no se alinean a la expectativa planteada.

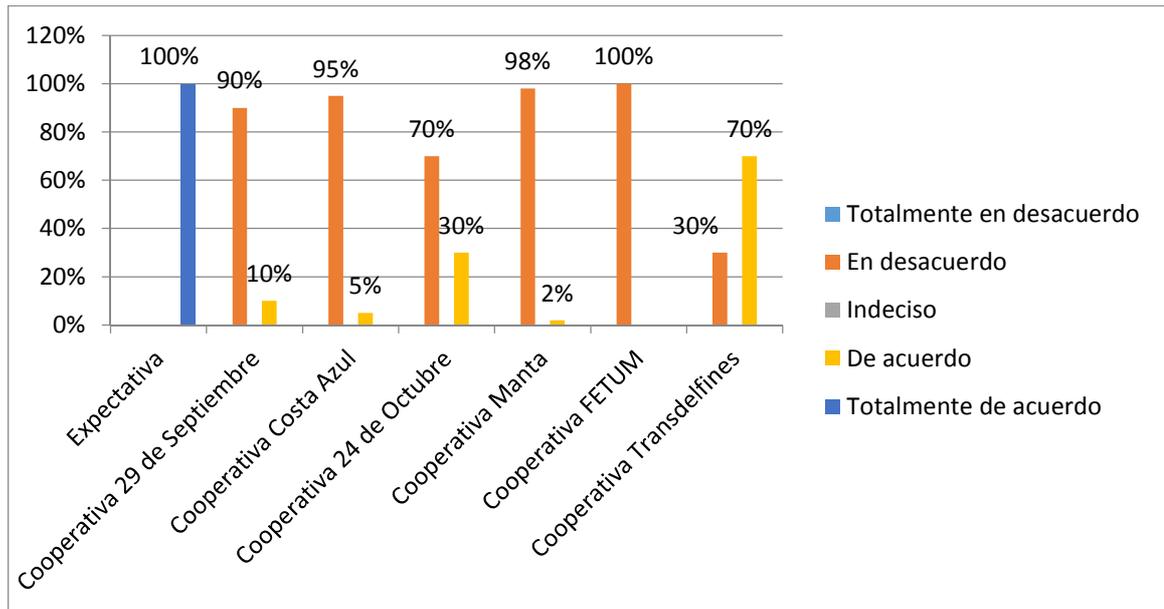
21. ¿Las cooperativas de transporte urbano de excelencia se preocuparán por los mejores intereses de sus clientes?

Tabla 23. Preocupación por sus clientes

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			345	90%			38	10%		
Cooperativa Costa Azul			364	95%			19	5%		
Cooperativa 24 de Octubre			268	70%			115	30%		
Cooperativa Manta			375	98%			8	2%		
Cooperativa FETUM			383	100%			-	-		
Cooperativa Transdelfines			115	30%			268	70%		

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 21. Preocupación por sus clientes



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron de la siguiente manera:

En el caso de la Cooperativa 29 de Septiembre, el 90% expuso que de acuerdo a lo desarrollado por esta institución a lo largo de su existencia, no se prevé que mejorará el servicio en función de los intereses de los usuarios; el 10% manifestó, que la referida empresa de transporte, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el mismo en favor de los intereses de los usuarios. Resultados que no se alinean en el marco de las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

En el caso de la Cooperativa Costa Azul, el 95% detalló que de acuerdo al servicio presentado históricamente por esta organización, no considera que mejorará la prestación en función de los intereses de los usuarios; el 5% culminó exteriorizando que esta empresa, de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el mismo en favor de los intereses de los usuarios. Resultados que no se alinean en el marco de las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

En el caso de la Cooperativa 24 de Octubre, el 70% explicó que la referida institución, es una de las que esporádicamente innova sus unidades de transporte, por ende no mejorará sustancialmente el servicio en función de los intereses de los usuarios; el 30% de los encuestados manifestó que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad existente, sí mejorará el mismo en favor de los intereses de los usuarios. Resultados que se alinean débilmente a las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

En el caso de la Cooperativa Manta, el 98% concluyó que la citada empresa, es una de las organizaciones que no le genera valor agregado a la prestación, por ende no innova sus vehículos y en ese sentido, no mejorará el servicio en función de los intereses de los usuarios; el 2% de los encuestados dedujo que esta empresa de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano, sí mejorará el mismo en favor de los intereses de los usuarios. Resultados inesperados que no se alinean a las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

En el caso de la Cooperativa FETUM, el 100% usuarios manifestó que la referida institución de acuerdo al servicio presentado históricamente y a la contracción de la economía no se prevé que mejorará la calidad del servicio en función de los intereses de los usuarios. Resultados negativos que no se alinean en el marco de las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

En el caso de la Cooperativa Transdelfines, el 30% manifestó que esta empresa, de acuerdo al desarrollo de sus actividades ejecutadas en el tiempo en favor de la colectividad Mantense y a la contracción de la economía, no mejorará el servicio en función de los intereses de los usuarios; el 70% de los encuestados dedujo que esta organización de acuerdo a las nuevas exigencias establecidas por la Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador para el mejoramiento y excelencia de la calidad del servicio del transporte urbano y a la competitividad, sí mejorará en el mediano y largo plazo la prestación en favor de los intereses de los usuarios. Resultados sustancialmente positivos que se alinean a las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

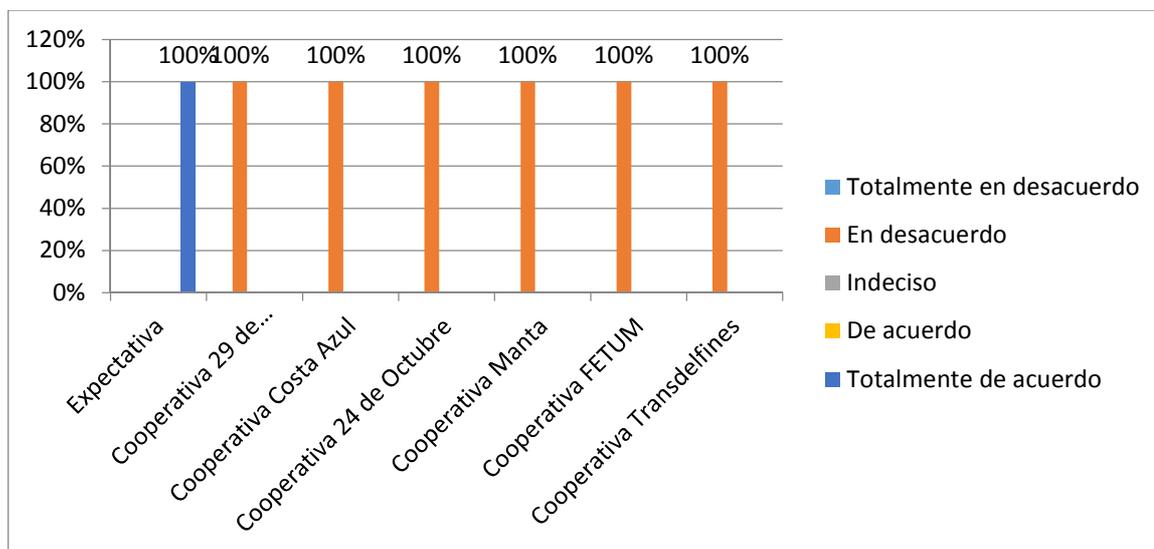
22. ¿Los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia comprenderán las necesidades específicas de sus usuarios?

Tabla 24. Comprensión de las necesidades de los usuarios

Escala	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Expectativa									383	100%
Cooperativa 29 de Septiembre			383	100%						
Cooperativa Costa Azul			383	100%						
Cooperativa 24 de Octubre			383	100%						
Cooperativa Manta			383	100%						
Cooperativa FETUM			383	100%						
Cooperativa Transdelfines			383	100%						

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Gráfico 22. Comprensión de las necesidades de los usuarios



Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Análisis:

Sobre las expectativas, el 100% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia comprenderán las necesidades específicas de sus usuarios; en la realidad el 100% de los encuestados de las cooperativas: 29 de Septiembre, Costa Azul, 24 de Octubre, Manta, FETUM y Transdelfines están en desacuerdo porque los choferes de las cooperativas mencionadas

no comprenden las necesidades de los usuarios. Resultados positivos que se alinean a las expectativas de obtener un servicio en condiciones excelentes.

Debilidades y Fortalezas

➤ **Debilidades:**

- El desempeño de los equipos instalados en las unidades de transporte urbano, desarrollan en equilibrio una mediana apariencia moderna.
- La infraestructura física para la administración de las cooperativas de transporte urbano, presenta condiciones básicas no apropiadas para una buena gestión de las mismas.
- El desempeño de los empleados de las cooperativas de transporte urbano, están débilmente articulados a una apariencia pulcra.
- De acuerdo a los resultados presentados, las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta no prometen hacer algo en cierto tiempo.
- Debido a factores propios de la economía, las cooperativas de transporte urbano no demuestran un sincero interés en solucionar los problemas de los usuarios.
- Las cooperativas de transporte urbano no mantienen registros exentos de errores.
- Los choferes no comunican a los usuarios cuando concluye la realización del servicio de transporte urbano.
- Los choferes de las cooperativas de transporte urbano, débilmente ayudan a los clientes.
- Debido a la falta de atención al cliente, los choferes por lo general están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.
- El comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, no transmiten confianza a sus usuarios.
- En las cooperativas de transporte urbano de Manta, los choferes débilmente son amables con los usuarios.
- Los choferes de las cooperativas de transporte urbano no dan a sus usuarios una atención individualizada.
- Las cooperativas de transporte urbano tienen choferes que no ofrecen una atención personal a los usuarios.
- Las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, no se preocupan por los intereses de sus clientes.

- Los choferes de las cooperativas de transporte urbano, no comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.

➤ **Fortalezas:**

- Los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano, son visualmente atractivos.
- Las cooperativas de transporte urbano realizan bien el servicio a la primera para satisfacer a los usuarios.
- Las cooperativas de transporte urbano para cumplir con el usuario, concluyen el servicio en el tiempo prometido.
- En las cooperativas de transporte urbano, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.
- Los usuarios de las cooperativas de transporte urbano de Manta se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.
- En las cooperativas de transporte urbano, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.
- Las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tomando en cuenta las debilidades y fortalezas de las Cooperativas de Transporte Urbano de la ciudad de Manta, se desarrolla la propuesta, misma que describe acciones de mejora para implementarlas en dichas instituciones.

La propuesta tiene como título: **“Diseño del Balanced Scorecard aplicados en las Cooperativas de Buses Urbanos de la ciudad de Manta”**.

(Amo Baraybar Francisco, 2011) El Cuadro de Mando Integral, también como Balanced Scorecard (BSC) por sus siglas en inglés, definida “como metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alineados”. (p.10)

Según el autor antes mencionado existen 4 perspectivas son: perspectiva financiera, del cliente, de proceso interno y de infraestructuras. Cabe resaltar que éstas se enmarcan en los objetivos estratégicos, los cuales son:

- Implementar en las unidades de transporte, que equipos con apariencia moderna.
- Evaluar las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano para mejorar su apariencia.
- Planear cursos de asesoría de imagen para los choferes de las unidades de transporte.
- Innovar los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano.
- Definir políticas a los choferes para que prometan brindar el servicio en un cierto tiempo.
- Impartir clases de servicio al cliente.
- Fortalecer el servicio de transportación urbana.
- Fortalecer la atención al usuario.
- Registrar dentro de cada unidad de transporte, los errores que cometen los choferes al brindar el servicio.
- Determinar un protocolo de atención al cliente.
- Fortalecer la eficiencia en la entrega del servicio.
- Impartir charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.
- Mejorar el comportamiento competitivo por medio de la atención al cliente.
- Brindar seguridad al usuario de los buses urbanos.
- Fortalecer la lealtad del chofer hacia el usuario de los buses urbanos de Manta.

- Implantar valores en los choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta.
- Fortalecer los conocimientos de los choferes.
- Mejorar la atención al usuario.
- Fortalecer los horarios en función al trabajo de los usuarios.
- Mejorar la atención personal hacia los usuarios.
- Determinar que las cooperativas de buses urbanos de Manta se preocupen por los intereses de los usuarios.
- Conocer las necesidades específicas de los usuarios.

A continuación se detalla la relación hallazgo con los objetivos estratégicos y las acciones correctivas a implantar:

Tabla 25. Relación hallazgo – Objetivos – Acciones correctivas

Dimensiones	Hallazgos FODA		Objetivos Estratégicos	Acciones Correctivas
Aspectos Tangibles	Debilidad	El desempeño de los equipos instalados en las unidades de transporte urbano, desarrollan en equilibrio una mediana apariencia moderna.	Implementar en las unidades de transporte, equipos con apariencia moderna.	Cotizar los precios de los equipos tecnológicos para que las unidades de transporte tengan apariencia moderna.
	Debilidad	La infraestructura física para la administración de las cooperativas de transporte urbano, presenta condiciones básicas no apropiadas para una buena gestión de las mismas.	Evaluar las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano para mejorar su apariencia.	Cotizar el costo por remodelación de las infraestructuras de las Cooperativas de buses urbanos en Manta.
	Debilidad	El desempeño de los empleados de las cooperativas de transporte urbano, están débilmente articulados a una apariencia pulcra.	Planear cursos de asesoría de imagen para los choferes de las unidades de transporte.	Desarrollar centros de capacitaciones continuas.
	Fortaleza	Los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano, son visualmente atractivos.	Innovar los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano.	Implementar un centro de análisis periódico y negociaciones potenciales para la adquisición de las innovaciones vehiculares en el mercado.
Fiabilidad	Debilidad	De acuerdo a los resultados presentados, las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta no prometen hacer algo en cierto tiempo.	Definir políticas a los choferes para que prometan brindar el servicio en un cierto tiempo.	Desarrollar políticas de cumplimiento en los choferes.

	Debilidad	Debido a factores propios de la economía, las cooperativas de transporte urbano no demuestran un sincero interés en solucionar los problemas de los usuarios.	Impartir clases de servicio al cliente.	Crear centros de capacitaciones continuas
	Fortaleza	Las cooperativas de transporte urbano realizan bien el servicio a la primera para satisfacer a los usuarios.	Fortalecer el servicio de transportación urbana.	Establecer una comisión evaluadora de los sistemas de gestión y control de los programas operativos para el funcionamiento idóneo de la transportación urbana.
	Fortaleza	Las cooperativas de transporte urbano para cumplir con el usuario, concluyen el servicio en el tiempo prometido.	Fortalecer la atención al usuario.	Establecer una comisión que se encargue de hacer cumplir con lo prometido.
	Debilidad	Las cooperativas de transporte urbano no mantienen registros exentos de errores.	Registrar dentro de cada unidad de transporte, los errores que cometen los choferes al brindar el servicio.	Instaurar un sistema donde se registren los errores que cometen los choferes de las cooperativas de buses de Manta.
Sensibilidad	Debilidad	Los choferes no comunican a los usuarios cuando concluye la realización del servicio de transporte urbano.	Determinar un protocolo de atención al cliente.	Aplicar el protocolo de atención al cliente para satisfacer las necesidades y exigencias del usuario de buses urbanos de Manta.
	Fortaleza	En las cooperativas de transporte urbano, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	Fortalecer la eficiencia en la entrega del servicio.	Aplicar lineamientos que permitan seguir ofreciendo el servicio rápido pero precautelando la integridad física del usuario.

	Debilidad	Los choferes de las cooperativas de transporte urbano, débilmente ayudan a los clientes.	Impartir charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.	Establecer cursos que impartan charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.
	Debilidad	Debido a la falta de atención al cliente, los choferes por lo general están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	Mejorar el comportamiento competitivo por medio de la atención al cliente.	Atender al usuario de los buses urbanos de Manta, respondiendo sus inquietudes.
Seguridad	Debilidad	El comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, no transmiten confianza a sus usuarios.	Brindar seguridad al usuario de los buses urbanos.	Transmitir confianza a los usuarios por medio del trato.
	Fortaleza	Los usuarios de las cooperativas de transporte urbano de Manta se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.	Fortalecer la lealtad del chofer hacia el usuario de los buses urbanos de Manta.	Transmitir seguridad al usuario por medio de la lealtad.
	Debilidad	En las cooperativas de transporte urbano de Manta, los choferes débilmente son amables con los usuarios.	Implantar valores en los choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta.	Impartir cursos de valores para que los choferes sean amables con los usuarios.
	Fortaleza	En las cooperativas de transporte urbano, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	Fortalecer los conocimientos de los choferes.	Desarrollar centros de capacitación continua.

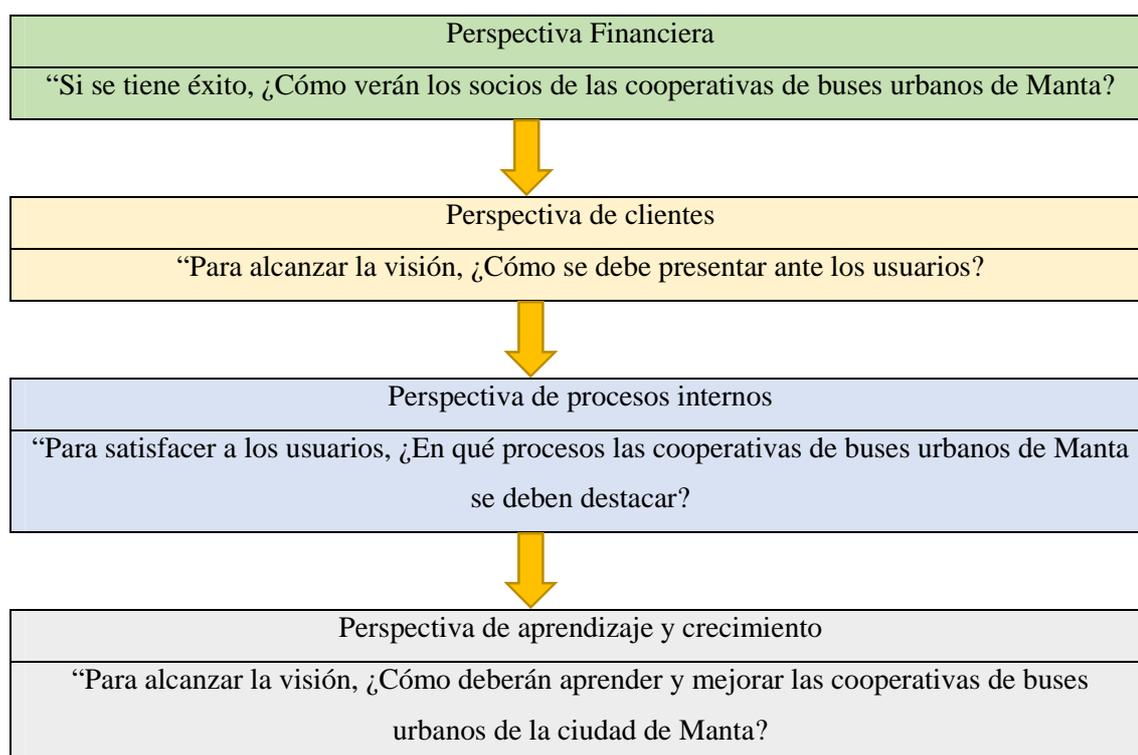
Empatía	Debilidad	Los choferes de las cooperativas de transporte urbano no dan a sus usuarios una atención individualizada.	Mejorar la atención al usuario.	Aplicar técnicas para brindar un trato individualizado a cada usuario.
	Fortaleza	Las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	Fortalecer los horarios en función al trabajo de los usuarios.	Establecer una comisión evaluadora para conocer los requerimientos del usuario.
	Debilidad	Las cooperativas de transporte urbano tienen choferes que no ofrecen una atención personal a los usuarios.	Mejorar la atención personal hacia los usuarios.	Establecer políticas para mejorar la atención personal con los usuarios.
	Debilidad	Las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta, no se preocupan por los intereses de sus clientes.	Determinar que las cooperativas de buses urbanos de Manta se preocupen por los intereses de los usuarios.	Ofrecer un servicio de excelencia basado en la preocupación de intereses de los usuarios de las cooperativas de buses urbanos de Manta.
	Debilidad	Los choferes de las cooperativas de transporte urbano, no comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	Conocer las necesidades específicas de los usuarios.	Establecer una comisión que busque permanentemente las necesidades específicas de los usuarios.

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Metodología para la aplicación del Balanced Scorecard.

Para la implementación del Cuadro de Mando Integral, se inicia por la planificación estratégica, misma que dirige al control operativo, empezando con las cuatro perspectivas del CMI y refiriéndose a las preguntas que se detallan a continuación:

Tabla 26. Creación de Valor

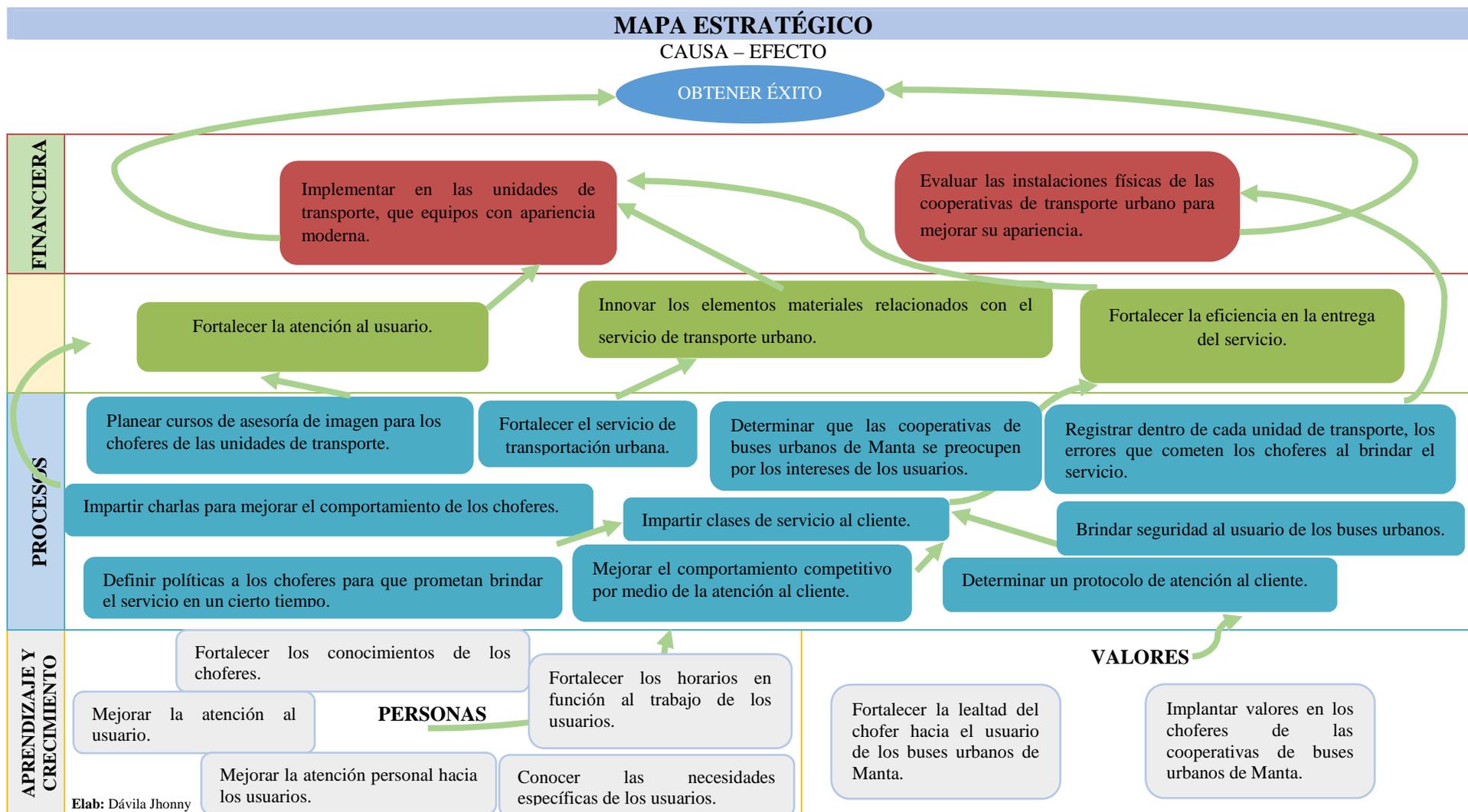


Fuente: (Kaplan & Norton, 2014) Mapas Estratégicos.

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

(Kaplan Robert S. & Norton David P., 2014) Definen que “por medio de la relación causa y efecto, los mapas estratégicos permiten entender los objetivos estratégicos, además de visualizar la estrategia de la organización”. Ante lo expuesto por los autores, en la propuesta se evidencia un Cuadro de Mando Integral que muestra los indicadores que va a medir la eficacia del cumplimiento para cumplir con los objetivos, de igual manera se detallan las metas para cada indicador para obtener los resultados. Con los resultados se podrá tomar decisiones estratégicas para alcanzar los objetivos estratégicos.

Construcción del Mapa Estratégico



Cuadro de Mando Integral

Tabla 27. Cuadro de Mando Integral de las Cooperativas de Buses Urbanos de la ciudad de Manta

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESPONSABLES	ESTRATEGIA	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO	FÒRMULA	UND.	META	FRECUENCIA	PLAZO
Financiera	Implementar en las unidades de transporte, que tengan equipos con apariencia moderna.	Propietarios /Gerente	Cotizar los precios de los equipos tecnológicos para que las unidades de transporte tengan apariencia moderna.	Porcentaje de cotización de precios.	(Precios de los equipos/unidades a adquirir)x100	%	15%	Anual	Diciembre del 2018
	Evaluar las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano para mejorar su apariencia.	Propietarios /Gerente	Cotizar el costo por remodelación de las infraestructuras de las Cooperativas de buses urbanos en Manta.	Porcentaje de cotización de precios.	(Precio de los materiales/unidades a adquirir)x100	%	15%	Anual	Diciembre del 2018
Clientes	Fortalecer la atención al usuario.	Propietarios /Gerente	Crear centros de capacitaciones continuas	Número de capacitaciones.	(Número de capacitaciones/Total de capacitaciones planificadas)	#	50%	Anual	Diciembre del 2019

	Innovar los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano	Propietarios /Gerente	Implementar un centro de análisis periódico y negociaciones potenciales para la adquisición de las innovaciones vehiculares en el mercado.	Número de análisis y negociaciones.	(Número de análisis/Total de negociaciones planificadas)	#	60%	Anual	Diciembre del 2021
	Fortalecer la eficiencia en la entrega del servicio.	Propietarios /Gerente	Aplicar lineamientos que permitan seguir ofreciendo el servicio rápido pero precautelando la integridad física del usuario.	Porcentaje de lineamientos.	(Número de lineamientos/unidad de transporte)x100	%	65%	Anual	Noviembre del 2018
Procesos Internos	Planear cursos de asesoría de imagen para los choferes de las unidades de transporte.	Propietarios /Gerente	Desarrollar centros de capacitaciones continuas.	Número de capacitaciones continuas.	(Número de capacitaciones/Total de capacitaciones planificadas)	#	70%	Anual	Marzo del 2020
	Definir políticas a los choferes para que prometan brindar el servicio en un cierto tiempo.	Propietarios /Gerente	Desarrollar políticas de cumplimiento en los choferes.	Porcentaje de cumplimiento en base a políticas.	(Número de políticas/Número de cooperativas de buses de urbanos en Manta)x100	%	35%	Anual	Enero del 2019

Impartir clases de servicio al cliente	Propietarios /Gerente	Crear centros de capacitaciones continuas	Número de capacitaciones continuas.	(Número de capacitaciones/Total de capacitaciones planificadas)	#	60%	Anual	Marzo del 2020
Fortalecer el servicio de transportación urbana.	Propietarios /Gerente	Establecer una comisión evaluadora de los sistemas de gestión y control de los programas operativos para el funcionamiento idóneo de la transportación urbana.	Porcentaje de evaluación.	(Número de comisiones evaluadoras/Número de cooperativas de buses urbanos en Manta)x100	%	40%	Anual	Abril del 2019
Registrar dentro de cada unidad de transporte, los errores que cometen los choferes al brindar el servicio	Propietarios /Gerente	Instaurar un sistema donde se registren los errores que cometen los choferes de las cooperativas de buses de Manta.	Porcentaje de márgenes de errores.	(Número de choferes/Unidades de las cooperativas de buses urbanos en Manta)x100	%	30%	Anual	Diciembre del 2021
Determinar un protocolo de atención al cliente.	Propietarios /Gerente	Aplicar el protocolo de atención al cliente para satisfacer las necesidades y exigencias del usuario de buses urbanos de	Número de protocolos.	(Número de usuarios/Unidades de las cooperativas de buses urbanos de Manta)x100	#	45%	Anual	Enero del 2019

			Manta.						
	Impartir charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.	Propietarios /Gerente	Establecer cursos que impartan charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.	Número de charlas impartidas.	(Choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta/Charlas planificadas)	#	30%	Anual	Diciembre del 2020
	Mejorar el comportamiento competitivo por medio de la atención al cliente.	Propietarios /Gerente	Atender al usuario de los buses urbanos de Manta, respondiendo sus inquietudes.	Porcentaje de atención.	(Choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta/Número de usuarios)x100	%	50%	Anual	Abril del 2019
	Brindar seguridad al usuario de los buses urbanos.	Propietarios /Gerente	Transmitir confianza a los usuarios por medio del trato.	Porcentaje de confianza.	(Choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta/Número de usuarios)x100	%	60%	Anual	Abril del 2019
	Determinar que las cooperativas de buses urbanos de Manta se preocupen por los intereses de los usuarios.	Propietarios /Gerente	Ofrecer un servicio de excelencia basado en la preocupación de intereses de los usuarios de las cooperativas de buses urbanos de	Porcentaje de satisfacción.	(Número de usuarios/Unidades de las cooperativas de buses urbanos de Manta)x100	%	70%	Anual	Abril del 2019

			Manta.						
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Fortalecer los conocimientos de los choferes.	Propietarios /Gerente	Desarrollar centros de capacitación continua.	Número de capacitaciones continuas.	(Número de capacitaciones/Total de capacitaciones planificadas)	#	60%	Anual	Diciembre del 2019
	Mejorar la atención al usuario	Propietarios /Gerente	Aplicar técnicas para brindar un trato individualizado a cada usuario.	Porcentaje de satisfacción.	(Número de usuarios/Unidades de las cooperativas de buses urbanos de Manta)x100	%	35%	Anual	Abril del 2019
	Fortalecer los horarios en función al trabajo de los usuarios.	Propietarios /Gerente	Establecer una comisión evaluadora para conocer los requerimientos del usuario.	Porcentaje de evaluación.	(Número de requerimientos de usuarios/Número de cooperativas de buses urbanos en Manta)x100	%	50%	Anual	Abril del 2019
	Mejorar la atención personal hacia los usuarios.	Propietarios /Gerente	Establecer políticas para mejorar la atención personal con los usuarios.	Porcentaje de políticas aplicadas.	(Número de unidades de buses/Choferes)x100	%	40%	Anual	Abril del 2019

	Conocer las necesidades específicas de los usuarios.	Propietarios /Gerente	Establecer una comisión que busque permanentemente las necesidades específicas de los usuarios.	Porcentaje de evaluaciones a las necesidades específicas de los usuarios.	(Número de necesidades específicas de los usuarios/Número de cooperativas de buses urbanos en Manta)x100	%	50%	Anual	Diciembre del 2019
	Fortalecer la lealtad del chofer hacia el usuario de los buses urbanos de Manta.	Propietarios /Gerente	Transmitir seguridad al usuario por medio de la lealtad.	Porcentaje de transmisión de seguridad.	(Número de unidades de buses/Choferes)x100	%	60%	Anual	Abril del 2019
	Implantar valores en los choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta.	Propietarios /Gerente	Impartir cursos de valores para que los choferes sean amables con los usuarios.	Número de cursos de ética y valores.	(Número de capacitaciones/Total de capacitaciones planificadas)	#	35%	Anual	Diciembre del 2019

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

Cronograma para la implementación del BALANCED SCORECARD

Tabla 28. Cronograma para la implementación del BALANCED SCORECARD

Objetivos Estratégicos	Acciones/Iniciativas estratégicas	2019										2020	2021
		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Implementar en las unidades de transporte, que equipos con apariencia moderna.	Cotizar los precios de los equipos tecnológicos para que las unidades de transporte tengan apariencia moderna.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Evaluar las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano para mejorar su apariencia.	Cotizar el costo por remodelación de las infraestructuras de las Cooperativas de buses urbanos en Manta.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Planear cursos de asesoría de imagen para los choferes de las unidades de transporte.	Desarrollar centros de capacitaciones continuas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Innovar los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte urbano	Implementar un centro de análisis periódico y negociaciones potenciales para la adquisición de las innovaciones vehiculares en el mercado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definir políticas a los choferes para que prometan brindar el servicio en un cierto tiempo.	Desarrollar políticas de cumplimiento en los choferes.												
Impartir clases de servicio al cliente	Crear centros de capacitaciones continuas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Fortalecer el servicio de transportación urbana.	Establecer una comisión evaluadora de los sistemas de gestión y control de los programas operativos para el funcionamiento idóneo de la transportación urbana.	X											
Fortalecer la atención al usuario.	Crear centros de capacitaciones continuas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Registrar dentro de cada unidad de transporte, los errores que cometen los choferes al brindar el servicio	Instaurar un sistema donde se registren los errores que cometen los choferes de las cooperativas de buses de Manta.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Determinar un protocolo de atención al cliente.	Aplicar el protocolo de atención al cliente para satisfacer las necesidades y exigencias del usuario de buses urbanos de Manta.													
Fortalecer la eficiencia en la entrega del servicio.	Aplicar lineamientos que permitan seguir ofreciendo el servicio rápido pero precautelando la integridad física del usuario.													
Impartir charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.	Establecer cursos que impartan charlas para mejorar el comportamiento de los choferes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Mejorar el comportamiento competitivo por medio de la atención al cliente.	Atender al usuario de los buses urbanos de Manta, respondiendo sus inquietudes.	X												
Brindar seguridad al usuario de los buses urbanos.	Transmitir confianza a los usuarios por medio del trato.	X												
Fortalecer la lealtad del chofer hacia el usuario de los buses urbanos de Manta.	Transmitir seguridad al usuario por medio de la lealtad.	X												
Implantar valores en los choferes de las cooperativas de buses urbanos de Manta.	Impartir cursos de valores para que los choferes sean amables con los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Fortalecer los conocimientos de los choferes.	Desarrollar centros de capacitación continua.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Mejorar la atención al usuario	Aplicar técnicas para brindar un trato individualizado a cada usuario.	X												
Fortalecer los horarios en función al trabajo de los usuarios.	Establecer una comisión evaluadora para conocer los requerimientos del usuario.	X												
Mejorar la atención personal hacia los usuarios.	Establecer políticas para mejorar la atención personal con los usuarios.	X												
Determinar que las cooperativas de buses urbanos de Manta se preocupen por los intereses de los usuarios.	Ofrecer un servicio de excelencia basado en la preocupación de intereses de los usuarios las cooperativas de buses urbanos de Manta.	X												
Conocer las necesidades específicas de los usuarios.	Establecer una comisión que busque permanentemente las necesidades específicas de los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

Elaborado por: Dávila Gómez Jhonny Marcelo

CONCLUSIONES

- ⌘ La capacitación de los choferes con temas relacionados a las atenciones personalizadas y valores permiten al usuario tener más seguridad al momento de requerir el servicio de las cooperativas de buses urbanos en la ciudad de Manta.

- ⌘ Por medio de los seminarios de educación se enseña a los choferes a como tomar medidas de seguridad para evitar accidentes que vayan a lamentar los usuarios de buses urbanos en Manta.

- ⌘ La renovación de los vehículos modernos en lo general no se da por falta de financiamiento y eso provoca que las flotas son tengan apariencia moderna.

RECOMENDACIONES

- ⌘ Se recomienda utilizar la estrategia de formación de valores para brindar al usuario una atención personalizada y con valores de respeto y amabilidad.

- ⌘ Es recomendable mantener capacitado a los choferes en temas relacionados a la educación vial para evitar accidentes y brindarle a los usuarios seguridad.

- ⌘ Se recomienda renovar las flotas para hacer de la expectativa una realidad con unidades modernas, por lo que se sugiere solicitar créditos bancarios a la banca pública para tener mejores facilidades de pago y así ofrecerle al cliente comodidad y seguridad.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilera Luque (2017). Breve historia de la calidad. Recuperado del blog: <http://anamariaaguilera.com/breve-historia-de-la-calidad/>

Andrés Hubenthal (2010). Evaluación del sector transporte en Ecuador con miras a plantear medidas de mitigación al cambio climático. Recuperado de: [http://www.undpcc.org/docs/National%20issues%20papers/Transport%20\(mitigation\)/06_Ecuador%20NIP_transport%20mitigation.pdf](http://www.undpcc.org/docs/National%20issues%20papers/Transport%20(mitigation)/06_Ecuador%20NIP_transport%20mitigation.pdf)

Briceño de Gómez, María Isabel, García de Berrios, Omaira (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. *Visión Gerencial* [en línea], recuperado de: [en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545878010>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545878010) ISSN 1317-8822

Cedeño Millares y Carcacés Domínguez: "*La calidad en los servicios de transporte*" en *Contribuciones a la Economía*, mayo 2010, en <http://www.eumed.net/ce/2010a/>

Deming, W. Edwards; "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.

Ishikawa, Kaoru; "¿Qué es control total de la calidad?"; Editorial normal; Colombia, 1986.

M^a Carmen Gastalver Robles (2017). UF0922 - Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera; p.139-140. Editorial Elearning, S.L. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=f31XDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Martín Urbano, Pablo, Ruiz Rúa, Aurora, & Sánchez Gutiérrez, Juan Ignacio. (2012). EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN ESPAÑA: UNA PERSPECTIVA INTERREGIONAL. *Cuadernos de Economía*, 31(58), 195-228. Retrieved July 08, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722012000300009&lng=en&tlng=es.

Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 10 de junio de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-3Aguilera7332014000200005&lng=es&tlng=es.

Müller, Alberto (2017). "Una nueva relación urbana para el Gran Concepción: Proyecto de Transporte Intermodal Biovías". *Revista Ubiobio*, Vol.7. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/527/490>

Pardo Carlos Felipe (2009). Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina. Chile. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodrigo Fernández(1999).Análisis del problema transporte urbano en Santiago de Chile. Revista Ciencia al Día Internacional. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43788268/POSTER_SEMINARIO_3enpdf.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531110985&Signature=xSOPeZFbcSSKwbBVlxGhwFKuRo0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DANALISIS_DEL_PROBLEMA_DEL_TRANSPORTE_URB.pdf

Sánchez-Flores, Óscar, & Romero-Torres, Javier. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía, sociedad y territorio*, 10(32), 49-80. Recuperado en 08 de julio de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003&lng=es&tlng=es.

Steven P. Schnaars (1993). Estrategias de marketing: un enfoque orientado al consumidor; p.274. Ediciones Díaz de Santos. España. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=XMhruAii5X0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Susan K. Grove, Jennifer R. Gray, Nancy Burns (2016). Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. p.20. Ediciones Elsevier España. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?id=lfvwCwAAQBAJ&dq=investigacion++descriptiva+\(2014\)&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.ec/books?id=lfvwCwAAQBAJ&dq=investigacion++descriptiva+(2014)&source=gbs_navlinks_s)

Víctor Patricio Díaz Narváez (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. p.180. RIL Editores. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=ZPVtPpdFdGMC&dq=investigacion+de+tipo+exploratorio+descriptivo&source=gbs_navlinks_s

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta general

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA</p> <p style="text-align: center;">Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brindan las Cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Manta.</p> <p>Sexo: Edad: Uso del transporte urbano:</p>						
	EXPECTATIVA	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de las Cooperativas de transporte de excelencia tendrán apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de las cooperativas de transporte urbano de excelencia serán visualmente atractivas.					
3	Los empleados de las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán apariencia pulcra.					
4	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) serán visualmente atractivos.					

	FIABILIDAD					
5	Cuando las cooperativas de transporte urbano de excelencia prometen hacer algo en cierto tiempo, lo harán.					
6	Cuando un usuario tiene problema, las cooperativas de transporte urbano de excelencia mostrarán un sincero interés en solucionarlo.					
7	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia realizarán bien el servicio a la primera.					
8	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia concluirán el servicio en el tiempo prometido.					
9	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia insistirán en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes comunicarán a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes ofrecerán un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes siempre estarán dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia transmitirá confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de las cooperativas de transporte urbano de excelencia se sentirán seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes serán siempre amables con los usuarios.					

17	En las cooperativas de transporte urbano de excelencia, los choferes tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					
18	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia darán a sus usuarios una atención individualizada.					
19	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia tendrán choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	Las cooperativas de transporte urbano de excelencia se preocuparán por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de las cooperativas de transporte urbano de excelencia comprenderán las necesidades específicas de sus usuarios.					



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre de la ciudad de Manta.

Sexo:

Edad:

**Uso del
transporte
urbano:**

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte 29 de Septiembre tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano 29 de septiembre son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre tienen apariencia pulcra.					

4	En la cooperativa de transporte urbano 29 de septiembre, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano 29 de septiembre promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano 29 de septiembre realiza bien el servicio a la primera.					
8	La cooperativa de transporte 29 de septiembre urbano concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					

	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					
18	La cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre da a sus usuarios una atención individualizada.					
19	Las cooperativas de transporte urbano tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	La cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano 29 de Septiembre comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativas de transporte urbano Costa Azul de la ciudad de Manta.

Sexo:

Edad:

Uso del transporte urbano:

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte Costa Azul tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano Costa Azul son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano Costa Azul tienen apariencia pulcra.					
4	En las cooperativas de transporte urbano Costa Azul, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano Costa Azul promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					

6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano Costa Azul muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul realiza bien el servicio a la primera.					
8	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano Costa Azul transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano Costa Azul se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano Costa Azul, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					

18	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul da a sus usuarios una atención individualizada.					
19	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	La cooperativa de transporte urbano Costa Azul se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano Costa Azul comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA**

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre de la ciudad de Manta.

**Nombre del
encuestado/a:**

Edad:

**Uso del
transporte
urbano:**

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte 24 de Octubre tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre tienen apariencia pulcra.					
4	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					

6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre realiza bien el servicio a la primera.					
8	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					

18	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre da a sus usuarios una atención individualizada.					
19	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	La cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano 24 de Octubre comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Anexo 5. Formato de la encuesta de la Cooperativa de buses Manta



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de transporte urbano MANTA de la ciudad de Manta.

Sexo:

Edad:

Uso del transporte urbano:

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte Manta tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano Manta son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano Manta tienen apariencia pulcra.					
4	En la cooperativa de transporte urbano Manta, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano Manta promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					

6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano Manta muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano Manta realiza bien el servicio a la primera.					
8	La cooperativa de transporte urbano Manta concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La cooperativa de transporte urbano Manta insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano MANTA transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano MANTA se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano MANTA, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					
18	La cooperativa de transporte urbano MANTA dan a sus usuarios una atención individualizada.					

19	La cooperativa de transporte urbano MANTA tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano MANTA tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	La cooperativa de transporte urbano MANTA se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano MANTA comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA**

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brindan las Cooperativas de transporte urbano FETUM de la ciudad de Manta.

Sexo:

Edad:

Uso del transporte urbano:

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte FETUM tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano FETUM son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano FETUM tienen apariencia pulcra.					
4	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano FETUM promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano FETUM muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano FETUM realiza bien el servicio a la primera.					
8	La cooperativa de transporte urbano FETUM concluyen el servicio en el tiempo prometido.					

9	La cooperativa de transporte urbano FETUM insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano FETUM transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano FETUM se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano FETUM, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					
18	La cooperativa de transporte urbano FETUM da a sus usuarios una atención individualizada.					
19	La cooperativa de transporte urbano FETUM tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano FETUM tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					
21	La cooperativa de transporte urbano FETUM se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					

22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano FETUM comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					
----	---	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

Se solicita su colaboración en esta encuesta elaborada para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de transporte urbano Transdelfines de la ciudad de Manta.

Sexo:

Edad:

Uso del transporte urbano:

	REALIDAD – PERCEPCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PREGUNTAS					
	ASPECTOS TANGIBLES					
1	Los equipos de las unidades de la Cooperativa de transporte Transdelfines tienen la apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la cooperativa de transporte urbano Transdelfines son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la cooperativa de transporte urbano Transdelfines tienen apariencia pulcra.					
4	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los elementos materiales relacionados con el servicio (transportación de pasajeros) son visualmente atractivos.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando la cooperativa de transporte urbano Transdelfines promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un usuario tiene problema, la cooperativa de transporte urbano Transdelfines muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines realiza bien el servicio a la primera.					

8	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines insiste en mantener registros exentos de errores.					
	SENSIBILIDAD					
10	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
11	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
	SEGURIDAD					
14	El comportamiento de los choferes de la cooperativa de transporte urbano Transdelfines transmite confianza a sus usuarios.					
15	Los usuarios de la cooperativa de transporte urbano Transdelfines se sienten seguros en sus transacciones con las organizaciones.					
16	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes son siempre amables con los usuarios.					
17	En la cooperativa de transporte urbano Transdelfines, los choferes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	EMPATÍA					
18	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines da a sus usuarios una atención individualizada.					
19	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines tiene choferes que ofrecen una atención personal a los usuarios.					

21	La cooperativa de transporte urbano Transdelfines se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	Los choferes de la cooperativa de transporte urbano Transdelfines comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					