



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

---

**TESIS DE GRADO**

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

**TEMA:**

“Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del  
sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta”

**AUTORA**

Reyes Flores Cruz María

**TUTOR**


Ing. Emilio Macías Guadamud

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera Ingeniería Comercial**

Manta - Ecuador

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página 1 de 1

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad de Manta”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita Reyes Flores Cruz María, estudiante de la carrera de Administración de empresas, período académico 2021-2022, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, Manta 11/02/2021.

Lo certifico,



Ing. Emilio Macias Guadamud  
**Docente Tutor(a)**  
**Área:**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la facultad de ciencias Administrativas en la carrera administración de empresas de la Universidad Laica “ELOY ALFARO” de Manabí.

### **JURADO**

---

Presidente del tribunal

---

Miembro tribunal

---

Miembro tribunal

---

Docente Tutor

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres, la Sra., Mariana Flores y el Sr. Teodoro Reyes, quienes han sido el pilar fundamental del cumplimiento de mis objetivos, por todo el apoyo que me han brindado en toda la etapa de mi vida.

A mis docentes por haberme compartido sus conocimientos, los cuales me han servido mucho para continuar con mi carrera universitaria.

**Cruz María Reyes Flores**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitir llegar a donde estoy, por darme fortaleza y sabiduría para alcanzar mis objetivos y alcanzar cumplir mis metas, por poner en mi camino aquellos seres quienes han formado parte de mi vida personal como académica y han contribuido a mi crecimiento profesional.

A mis padres, quienes han sido mi fortaleza para alcanzar mis propósitos, porque me han brindado su apoyo moral, económico y amor incondicional para poder cumplir mis metas, quienes han sido mi guía para lograr la realización de este proyecto.

A cada uno de mis docentes, quienes guiaron el proceso de mi aprendizaje, gracias a su excelencia he podido adquirir conocimientos, los cuales me van a servir para mi desempeño profesional.

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	XIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVI
CAPÍTULO I .....	18
1. DISEÑO TEÓRICO .....	18
1.1. Título.....	18
1.2. Planteamiento del problema.....	18
1.2.1. Análisis crítico .....	20
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Problema General .....	20
1.3.2. Problemas Específicos .....	20
1.4. Objeto y campo de acción.....	20
1.4.1. Objeto de estudio .....	21

1.4.2.	Campo de acción.....	21
1.5.	Delimitación.....	21
1.5.1.	Delimitación Espacial .....	21
1.5.2.	Delimitación Temporal .....	21
1.6.	Formulación de los objetivos de la investigación .....	21
1.6.1.	Objetivo General.....	21
1.6.2.	Objetivos Específicos .....	21
1.7.	Justificación de la Investigación .....	21
1.8.	Hipótesis de la investigación.....	23
1.8.1.	Hipótesis General.....	23
1.9.	Determinación de las variables .....	23
1.9.1.	Variable independiente .....	23
1.9.2.	Variable dependiente .....	23
1.9.3.	Operacionalización de las variables.....	23
CAPÍTULO II.....		25
2.	MARCO TEÓRICO .....	25
2.1.	Antecedentes investigativos.....	25
2.1.1.	Artículos científicos.....	25
2.4.1.	Tesis doctorales.....	27
2.2.	Bases Teóricas.....	35

2.2.1.	Calidad .....	35
2.2.2.	Calidad de servicio.....	36
2.2.3.	Importancia de la calidad.....	37
2.2.4.	Indicadores de la calidad.....	38
2.2.5.	Satisfacción a los usuarios .....	38
2.2.6.	Servicios de Sindicato de Choferes Profesionales.....	38
2.2.7.	Dimensiones de la calidad de servicio .....	39
2.2.8.	Indicadores de la calidad de servicio .....	39
2.2.9.	Dimensiones de la satisfacción de los usuarios .....	41
2.2.10.	Indicadores de la satisfacción de los usuarios.....	41
2.2.11.	Modelo Servqual .....	42
CAPÍTULO III.....		43
3.	ESTUDIO DE CAMPO.....	43
3.1.	Metodología básica de investigación .....	43
3.2.	Tipo y Diseño de la investigación.....	43
3.2.1.	Tipo de investigación .....	43
3.2.2.	Diseño de la investigación.....	44
3.2.3.	Unidad de análisis.....	44
3.2.4.	Población de estudio.....	44
3.2.5.	Tamaño de la muestra.....	45

1.1.1. Cálculo de la muestra:.....	46
3.2.6. Estratificación de la muestra .....	47
3.2.7. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas.....	47
CAPÍTULO IV .....	59
4. PROPUESTA.....	59
4.1. Propuesta.....	59
4.2. Generalidades .....	59
4.3. Objetivo.....	59
4.3.1. Objetivo General de la propuesta.....	59
3.1.1. Objetivos Específicos de la propuesta .....	59
4.4. Justificación de la Propuesta .....	60
4.5. Desarrollo de la propuesta .....	60
4.6. Estrategia para la Fiabilidad .....	61
4.6.1. Fase: Fiabilidad.....	61
4.7. Estrategia para la Seguridad y empatía .....	62
4.7.1. Fase Seguridad y empatía .....	63
4.8. Estrategia para los elementos tangibles .....	64
4.8.1. Fase: Elementos tangibles.....	64
4.9. Estrategia para la capacidad de respuesta.....	65
4.9.1. Fase: Capacidad de respuesta .....	65

4.10.	Estrategia para la confianza en el servicio y trato recibido .....	66
4.10.1.	Fase: Confianza en el servicio y trato recibido .....	67
4.11.	Presupuesto del Desarrollo de las estrategias .....	68
CONCLUSIONES .....		69
RECOMENDACIONES.....		70
BIBLIOGRAFÍA .....		71
ANEXO .....		75
ANEXO 1 .....		75
ENCUESTA.....		75
ANEXO 2 .....		79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables, elaborada por Cruz Reyes .....	24
Tabla 2 Población del Cantón Manta, elaborada por (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).....	45
Tabla 3 Población de las parroquias urbanas elaborada por (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).....	47
Tabla 4: Atención en cuanto capacitación y pagos.....	48
Tabla 5: Tiempo Suficiente para la capacitación de Choferes Profesionales .....	49
Tabla 6: Capacidad de los jóvenes de 18 años para ejercer una licencia profesional.....	50
Tabla 7: Instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción ....	51
Tabla 8: Horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios .....	52
Tabla 9: Medios de comunicación por el cual conoció el servicio.....	53
Tabla 10: Aceptación del precio de la capacitación .....	54
Tabla 11: Opinión acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarquí.....	55
Tabla 12: Propósito por el cual se inscriben.....	56
Tabla 13: Debilidades en la atención del servicio .....	57
Tabla 14: Servicio de agrado a los usuarios .....	58
Tabla 15: Fase fiabilidad, elaborado por Cruz Reyes Flores.....	61
Tabla 16: Fase seguridad y empatía. elaborado por Cruz Reyes Flores.....	63
Tabla 17:Fase elementos tangibles, elaborada por Cruz Reyes.....	64
Tabla 18: Fase la capacidad de respuesta, elaborada por Cruz Reyes.....	65
Tabla 19: Fase de confianza en el servicio y trato recibido, elaborada por Cruz Reyes Flores .....	67

Tabla 20: Presupuesto del Desarrollo de las estrategias, elaborada por Cruz Reyes Flores 68

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Atención en cuanto capacitación y pagos .....	48
Ilustración 2: Tiempo Suficiente para la capacitación de Choferes Profesionales .....	49
Ilustración 3: Capacidad de los jóvenes de 18 años para ejercer una licencia profesional..	50
Ilustración 4: Instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción .....	51
Ilustración 5: Horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios .....	52
Ilustración 6: Medios de comunicación por el cual conoció el servicio .....	53
Ilustración 7: Aceptación del precio de la capacitación .....	54
Ilustración 8: Opinión acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.....	55
Ilustración 9: Propósito por el cual se inscriben .....	56
Ilustración 10: Debilidades en la atención del servicio .....	57
Ilustración 11: Servicio de agrado a los usuarios .....	58

## RESUMEN EJECUTIVO

La calidad en la atención en lo que respecta a los servicios ofrecidos por el Sindicato de Choferes Tarqui es un tema muy relevante ya que existe una variedad de enfoques para su medición. Manta cuenta con una gran cantidad de taxistas, ya que ha sido uno de los principales trabajos de esta ciudad, y muchos de ellos consideran esta profesión como una de las más cortas y con las cuales ayuda en el sustento de sus familias. El objetivo de esta investigación es identificar el análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de realizar una propuesta sobre un estudio evaluativo de la calidad de este servicio, para de esta forma mejorar los procesos y poder cumplir con las expectativas del usuario y de esta manera llegar a su total satisfacción. La metodología que se aplicó a este proyecto de investigación es de campo, bibliográfica y documental; utilizando un método de investigación estadístico y el tipo de investigación descriptiva que logren tratarse mediante herramientas con las que se pueda visualizar y verificar la situación sobre la calidad de los servicios que presta esta institución. La propuesta que se plantea en este proyecto se dirige exclusivamente en base a todos los resultados obtenidos mediante la realización de las encuestas dirigidas a usuarios que han solicitado de este servicio, dando a conocer por parte de ellos los aspectos positivos y negativos de dicho servicio.

**Palabras claves:** Servicios de capacitación, calidad de atención, calidad de servicios, satisfacción al usuario, expectativa.

## ABSTRACT

The quality of care with regard to the services offered by the Union of Professional Drivers Tarqui is a very relevant issue since there is a variety of approaches for its measurement. Manta has a large number of taxi drivers, since it has been one of the main jobs in this city, and many of them consider this profession as one of the shortest and with which they help to support their families. The objective of this research is to identify the analysis of the quality of service and the satisfaction of the users of the Tarqui Drivers Union of the city of Manta, in order to make a proposal on an evaluative study of the quality of this service, to in this way, improve processes and be able to meet user expectations and thus reach their total satisfaction. The methodology that was applied to this research project is field, bibliographic and documentary; using a statistical research method and the type of descriptive research that can be treated through tools that can be used to visualize and verify the situation regarding the quality of the services provided by this institution. The proposal that arises in this project is directed exclusively on the basis of all the results obtained by conducting the surveys directed at users who have requested this service, making them aware of the positive and negative aspects of said service.

**Keywords:** Training services, quality of care, quality of services, user satisfaction, expectation.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación hace referencia al análisis de la calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad de Manta, la cual tiene como finalidad de describir los aspectos positivos y negativos que influyen en este servicio, y percibir la satisfacción del usuario a través de la medición de la calidad de servicio ofrecido.

En la ciudad Manta, uno de los principales trabajos es el transporte público, por lo cual es fundamental que dichos estudiantes y usuarios que requieran el servicio reciban la capacitación adecuada, ya que de ellos dependen la vida de muchas personas que solicitan de sus servicios. Su importancia radica en que prevalezca el profesionalismo y se otorgue los debidos permisos a los usuarios que están realmente capacitados para dicha responsabilidad, y así mismo, conocer las debilidades para convertirlas en fortalezas.

Haciendo reseña a esta problemática se planteó la idea de realizar un plan para mejorar de manera eficaz la atención al usuario y fortalecer la calidad de los servicios brindados por esta institución, donde se tuvo como objetivo realizar la encuesta dirigida a los usuarios que solicitan de estos servicios.

En el capítulo uno se desarrolló el diseño teórico de la investigación en el cual se abordan temas que conlleva a la calidad de servicio y satisfacción del usuario, y la problemática de la misma, los problemas y objetivos generales y específicos. El cual es un modelo que proporciona información detallada de las opiniones que el cliente da sobre el servicio que ha recibido de dicha entidad, motivo por el cual se planteó estas dimensiones ya que son una herramienta eficaz para conocer las expectativas de los clientes y de qué forma aprecian los servicios que reciben en esta institución.

En el capítulo dos se desarrolló detalles en lo que respecta al objeto de estudio de la investigación, en donde se obtuvo información relevante del sindicato de choferes Profesionales y por ende se estableció la metodología de la investigación, la cual se basa en encuestas dirigido a usuarios que han requerido de estos servicios.

Como último paso se realizó el planteamiento de la propuesta dando como dilema de respuesta a las necesidades de los usuarios que solicitan de este servicio.

## CAPÍTULO I

### 1. DISEÑO TEÓRICO

#### 1.1. Título

Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad de Manta.

#### 1.2. Planteamiento del problema

La calidad de servicio brindada a los usuarios, juega un papel fundamental en el desarrollo de las empresas, pues de este factor depende su desarrollo y crecimiento, haciendo posible el éxito en toda organización, ya que un usuario satisfecho es una carta de presentación de nuestras actividades empresariales y atrae a mayor cantidad de usuarios, generando de esta manera que este servicio tenga buenas satisfacciones y excelentes recomendaciones y pueda hacer frente a la competencia.

Las investigaciones de Berry, Bennet, y Brown, (1989) señalan que, “la calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes”. De acuerdo a lo mencionado si las empresas no analizan el servicio brindado y se enfocan en la calidad, se vuelven más vulnerables en el mercado, ya que la calidad es el pilar fundamental en el éxito de las organizaciones, porque de ella depende que los clientes prefieran sus servicios brindados.

Ecuador se caracteriza por ser un país muy productivo y comercial, uno de las mayores fuentes de trabajo de la ciudad de Manta es el taxismo, por lo cual muchos usuarios buscan capacitarse en varias operadoras o los sindicatos para obtener un título profesional que le permita tener una fuente de ingreso y solventar sus gastos

personales. Además de otros servicios como recuperación de puntos de licencia, exámenes psicométricos para la renovación de licencias profesionales.

En el Sindicato de choferes Profesionales de Tarqui, el nivel de enseñanza es muy bueno. Sin embargo, este debe considerar a su competencia y mejorar aquellos aspectos en los que tienen debilidades como los salones de mecánica automotriz, salas de computación, ya que no cuentan con las condiciones necesarias para el aprendizaje óptimo, pues en las clases de mecánica automotriz básica están basadas más en la teoría y no realizan prácticas, lo cual impide que sus usuarios puedan responder a situaciones básicas como cambio de llantas, cambio de aceite, entre otras.

Así mismo cabe recalcar, que las clases de manejo deben ser más exhaustiva para aquellos estudiantes que no saben conducir, debido a que muchos usuarios que acuden a esta capacitación no tienen ningún conocimiento de conducción, ya que estos servicios permiten que cualquier usuario sin poseer una licencia tipo b, pueda capacitarse para obtener un título profesional, lo cual limita que garantice el buen desempeño en el volante, y debido al corto tiempo, en muchas ocasiones no todos los usuarios alcanzan aprender a conducir como deberían, pues en las manos de ellos estarán la vida de muchas personas que necesitan del servicio de taxis, buses y furgonetas y es de vital importancia considerar para que aquellas debilidades se conviertan en fortalezas, priorizando que los estudiantes graduados en esta prestigiosa institución reciban una educación de calidad.

Debido a la problemática con la pandemia COVID 19, el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, ha tenido que aplicar medidas para poder continuar con su capacitación a los usuarios, la cual fue realizada a través de plataformas digitales, lo que ha provocado algunas inconformidades con los estudiantes, ya que no todos

cuentan con servicio de internet, y algunos no pueden comprender las clases. Por otro lado, también se sienten inconformes porque consideran que era mejor esperar que se mitigara la cantidad de contagiados para regresar a las aulas de clases, ya que esta capacitación requiere de prácticas que deben ser guiadas por el docente.

### **1.2.1. Análisis crítico**

Debido a los diversos inconvenientes que ha tenido el servicio del sindicato de choferes de Tarqui, señalan como punto de partida mejorar los aspectos de calidad de servicio en el área de capacitación a los usuarios, es por ello que se debe aplicar un plan de acción para mejorar la eficacia y atención al usuario que lo solicita, con el fin de que este cumpla con todas las expectativas del consumidor.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo afecta la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera incide las instalaciones físicas y tecnológicas del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo influye la satisfacción en los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo incide la calidad de las capacitaciones del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta?
- ¿De qué manera actúa la baja calidad en el servicio del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta?

## **1.4. Objeto y campo de acción**

### **1.4.1. Objeto de estudio**

Calidad de servicio del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.

### **1.4.2. Campo de acción**

Conocer los problemas que se dan en el servicio de capacitaciones a los estudiantes, recuperación de puntos y otros servicios, brindados por el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, con el propósito de conocer el nivel de calidad brindada a los usuarios que requieren de este servicio.

## **1.5. Delimitación**

### **1.5.1. Delimitación Espacial**

El proyecto de investigación se realizó en el Sindicato de Choferes de Tarqui del cantón Manta, provincia de Manabí de la República del Ecuador.

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

El proyecto abarcará desde el 17 de agosto del 2020, hasta 20 de febrero del 2021, el mismo tiene como finalidad realizar un análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad de Manta.

## **1.6. Formulación de los objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Identificar el análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo incide las instalaciones físicas y tecnológicas del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.

- Analizar cómo influye la satisfacción en los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.
- Indagar como afecta la calidad de las capacitaciones del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.
- Definir de qué manera actúa la baja calidad del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.

### **1.7. Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación hace referencia al análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta, este proyecto ha sido escogido por la importancia que tiene la satisfacción de la calidad de servicios brindados en este centro de capacitación.

Por tal motivo, se propone un plan de acción para mejorar de manera eficaz la capacitación a los usuarios y fortalecer la calidad de servicio. Para ello se proporcionará información relacionada a la atención brindada de usuarios que lo han requerido, y de esta forma tomar acciones para lograr el mejoramiento de los procesos, para que los futuros usuarios reciban una atención de calidad. Este plan permitirá conocer aquellas debilidades que posee, con el fin de que los futuros profesionales que acudan a este centro de capacitación, reciban una educación de calidad con todos los estándares requeridos para su formación profesional.

Dicho lo anterior esta institución, al detectar las falencias debido a la exigencia social de sus usuarios, tiene la necesidad de mejorar la calidad de su servicio y buscar alternativas de mejoras continua, sobre su administración para ser un ente diferenciador en el mercado. Teniendo en consideración que la valoración de la calidad de servicio, a través de la información obtenida mediante la aplicación de

encuestas generadas a los usuarios que han utilizado este servicio, bajo los indicadores, lo cual permitirá su desarrollo mediante la investigación y de esta forma obtener información confiable y veraz.

## **1.8. Hipótesis de la investigación**

### **1.8.1. Hipótesis General**

La influencia que tiene la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad de Manta.

## **1.9. Determinación de las variables**

### **1.9.1. Variable independiente**

Calidad de servicio

### **1.9.2. Variable dependiente**

Satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarqui de la ciudad de Manta.

### **1.9.3. Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  <b>(Variable independiente)</b>	<b>FIABILIDAD</b>	Atención oportuna
		Eficacia
		Eficiencia
	<b>SEGURIDAD</b>	Aseguramiento
		Cortesía
		Credibilidad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Apariencias física	
	Vehículos	

		Infraestructura
		Instalaciones físicas
		Disponibilidad
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Inicio y terminación
		Duración
		Atención personalizada
	<b>EMPATÍA</b>	Capacidad en la atención
		Asistencia a los usuarios
	<b>CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>	Ausencia de necesidad
		Valoración del servicio
	<b>TRATO RECIBIDO</b>	Buen Servicio
<b>SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL SINDICATO DE CHOFERES DE TARQUI DE LA CIUDAD DE MANTA (variable dependiente)</b>		Percepción

*Tabla 1: Operacionalización de variables, elaborada por Cruz Reyes*

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

##### 2.1.1. Artículos científicos

**A. TEMA:** La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones

**AUTORES:** Carlos Parra Penagos, Fernando Rodríguez Fonseca

**AÑO:** 2015

**METODOLOGÍA:** Análisis conceptual descriptiva

**OBJETIVOS:** Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, mejorar la competitividad de las empresas y adaptar los recursos a las innovaciones tecnológicas.

**CONCLUSIONES:** La capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los usuarios

Los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de ahora en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad. En los sistemas de calidad, la capacitación permite un buen desempeño y eficiencia en las organizaciones productivas, debido a que se alcanza el desarrollo de la planeación y control de todas las fases de mejora continua. Parra y Rodríguez (2015)

**B. TEMA:** Elaboración de un plan estratégico para el sindicato de Choferes profesionales Stanford

**AUTOR:** Carmita Ajitimbay, Luis Silva, Mónica Brito

**AÑO:** 2019

**METODOLOGÍA:** Cualitativa y cuantitativa

**OBJETIVOS:** Desarrollar un plan estratégico basado en los indicadores de gestión para el Sindicato de Choferes Profesionales Stanford en la ciudad de Riobamba

**CONCLUSIONES:** La administración del sindicato de choferes profesionales Stanford es llevada a cabo a través de la experiencia experimental; es por ello, que no se toman las decisiones adecuadas y no responde a las necesidades del mercado; por lo tanto, es importante implementar un plan estratégico en el cual generen nuevos espacios de trabajo y aumento de cursos de capacitación, con el fin de garantizar que el servicio brindado sea de excelente calidad.

Además, cuenta con oportunidades que deben ser aprovechadas para posicionarse en el mercado; referente al entorno interno el sindicato tiene igual debilidades y fortalezas, sin embargo, no es un foco de atención principal, aún carece de aspectos que deben irse mejorando, para poder cumplir con las expectativas de los usuarios que requieren de este servicio.

El estudio aplicado al interno permitió identificar como se realizan las diversas actividades y procesos, transformando los resultados en oportunidades para la generación de estrategias de gestión que tienen como finalidad satisfacer al usuario.

Ajitimbay, Siva, y Brito (2019)

### 2.4.1. Tesis doctorales

**A. TEMA:** “La gestión administrativa y la rentabilidad el sindicato de conductores profesionales de Izamba en el año 2013”

**AUTOR:** Luis Marcelo Nuñez Coca

**AÑO:** 2015

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVOS:** Analizar la Gestión Administrativa actual de El Sindicato de Conductores Profesionales de Izamba, a través de la medición de su rentabilidad en el año 2015.

**CONCLUSIONES:** El Sindicato de Conductores Profesionales de Izamba no cuenta con una Gestión Administrativa adecuada, en la cual no define los procesos de manejo de los Activos Fijos. Los colaboradores de esta institución no conocen la misión y visión, y tienen metas a seguir, por lo que el trabajo carece de eficiencia.

Además de ello existe deficiencia en el manejo de propiedad, planta y equipo por lo que no se han tomado las acciones necesarias para hacer mejoras, perjudicando el aprendizaje de sus usuarios, y logrando que esta institución no tenga prestigio en educación, debido a la falta de instalaciones físicas, infraestructura para la enseñanza de calidad.

Es fundamental que se ejecute un plan de acción para mejorar la calidad de servicio y de esta manera lograr que esta institución siga funcionando correctamente, garantizando la calidad y la satisfacción de los usuarios que requiera de este servicio que es muy importante para las familias de Izamba. Nuñez (2015)

**B. TEMA:** Modelo de gestión por procesos de talento humano, para el sindicato de choferes profesionales de Chimborazo (schpch), cantón Riobamba provincia de Chimborazo periodo 2016.

**AUTOR:** Ruth Cujilema

**AÑO:** 2016

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVOS:** Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos de Talento Humano, para el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo (SCHPCH), cantón Riobamba Provincia de Chimborazo periodo 2016.

**CONCLUSIONES:** En el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo se ve la necesidad de orientar su administración jerárquica por una administración por procesos, puesto que esta permite documentar y describir las actividades a realizar por cada proceso, tomándose en cuenta como una estrategia competitiva la cual permite ofrecer un servicio de calidad.

El objetivo de esta investigación es optimizar la efectividad en el servicio por parte de los colaboradores se logrará aumentar el rendimiento y desempeño, permitiendo un mejor manejo de los recursos de la empresa, ejecutando cada uno de los procesos de manera ordenada, el cual desenvolverá un adecuado manejo de los procesos permitiendo el logro de objetivos, cumpliendo metas de la empresa.

Para implementar la Gestión de Procesos, es importante tener muy claro que es lo quieren los clientes y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.  
Cujilema (2016)

**C. TEMA:** La gestión de talento humano y su incidencia en el servicio del Sindicato de choferes Profesionales del cantón Quevedo, año 2014.

**AUTOR:** Cinthya Geoconda Mendoza Córdoba

**AÑO:** 2016

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVOS:** Crear el área de talento humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quevedo, con el fin de optimizar la gestión, desempeño administrativo y operativo del Sindicato.

**CONCLUSIONES:** El Sindicato de Choferes, no posee un área de talento humano, lo cual ha incidido negativamente en los procesos administrativos del personal, especialmente en el control y gestión, esta falencia ha repercutido en el desempeño administrativo y operativo del Sindicato. Los directivos indicaron que no se implementan mecanismos eficientes para innovar la gestión y optimizar el desempeño de los empleados.

La administración de Talento Humano pone importancia en la función de unión, es decir se ocupa del reclutamiento, selección, introducción, inducción, entrenamiento y desarrollo de los recursos humanos de una Empresa, pero a su vez maneja partes muy importantes en el desarrollo de la Empresa, el velar por los trabajadores y su desarrollo personal es una misión que concluye con mejorar las capacidades de respuestas, eficiencia y eficacia de los trabajadores, que se incorpora en los resultados de trabajo, mantener al equipo humano motivado y en constante superación personal es una parte que pocas empresas piensan pero, las empresas que lo ejecutan crecen con un personal fiel y de confianza.

Mendoza (2016)

**D. TEMA:** Análisis de la satisfacción del cliente en el proceso de admisión y su incidencia en la situación financiera de la escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha.

**AUTOR:** María Eugenia Vivanco Vergara

**AÑO:** 2017

**METODOLOGÍA:** análisis conceptual descriptiva

**OBJETIVOS:** Analizar la satisfacción del proceso actual de admisiones de la Escuela Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha, mediante herramientas de calidad (Lean Manufacturing, Metodología SERQUAL) su incidencia en la situación financiera de la institución.

**CONCLUSIONES:** La satisfacción del cliente forma parte estratégica de los nuevos modelos empresariales ya que da un valor diferenciador al producto o servicio que brinda a la sociedad. El prestar un servicio y poder satisfacer a los usuarios, cae en una problemática ya que es más difícil vender algo intangible que tangible por lo cual la responsabilidad de dicha venta recae sobre dos factores cruciales, la calidad del servicio y su atención al cliente final, por esta necesidad las empresas en buscar herramientas óptimas para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y poder estandarizarlos.

Si una empresa posee procesos enfocados en la calidad del servicio se obtiene una ventaja diferenciadora frente a sus competidores ya que este tipo de procesos brinda respaldo a la marca y al servicio que otorga a la comunidad. Esto es muy importante porque toda organización debe priorizar la calidad de servicio que brinda a sus usuarios, puesto que de esto depende el éxito de la organización. Vivanco (2018).

**E. TEMA:** Calidad del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cuenca

**AUTOR:** Nerio Andrés Silva

Camilo Torres

**AÑO:** 2017

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVOS:** Determinar la percepción de la calidad en el servicio de transporte urbano de pasajeros en el cantón Cuenca

**CONCLUSIONES:** En la percepción de la calidad en el transporte urbano, se identificaron que los factores para que exista calidad en los servicios son los vehículos, reguladores, conductores, entre otros.

Enfatiza propuestas para que los conductores de choferes profesionales puedan tener un buen desempeño deben cumplir las cualidades de ser capacitado por el sindicato de choferes anualmente, buena concentración en el momento del manejo del vehículo, tener capacidad de mostrarse paciente y de mantener la calma en toda situación con los usuarios, conocer rutas de y leyes de tránsito, para evitar que comentan contravenciones y a su vez ofrezcan un servicio de calidad a sus clientes.

Además de ello es fundamental que prevalezca la importancia la atención al cliente, pues de esto dependerá que los clientes se encuentren satisfechos por el servicio brindado, aplicando todos los conocimientos impartidos en las capacitaciones brindadas por estas instituciones.

Los conductores deben tener especial cuidado con el manejo para evitar futuros accidentes y realizar frenadas de manera correcta, efectuar el mantenimiento periódico de sus vehículos automotores, entre otros. Silva y Torres (2017)

**F. TEMA:** Plan de Marketing en la “Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la parroquia Izamba”

**AUTOR:** Andrea Estefanía Córdova

**AÑO:** 2018

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVOS:** Desarrollar un plan de marketing en la “Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesional de la Parroquia de Izamba”

**CONCLUSIONES:** Los clientes actuales de la Escuela de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba, están moderadamente satisfechos con la atención y el servicio. Sin embargo, todavía hay quejas en algunos aspectos de satisfacción analizados.

Los clientes actuales consideran de gran importancia los siguientes aspectos de servicio: áreas deportivas, higiene de los baños, atención por parte de los empleados, e equipo tecnológico dentro de las aulas, parqueadero, taller mecánico, buen servicio de atención, trato cordial con todos los miembros de la escuela, atención con las dudas del estudiante, eficiencia en la matriculación de los cursos y las expectativas del curso.

Se determinaron elementos negativos para el logro de sus objetivos, entre los cuales se destacan: la presencia de competencia, las imposiciones por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, quien se encarga de evaluar y acreditar a este tipo de instituciones, la escasa información sobre los diferentes segmentos del mercado a los que se puede alcanzar, así como amenazas de negociación con los clientes. Esto se debe a que prevalece la competencia en los sindicatos y a su vez todavía hay agentes de tránsito, que entregan las licencias sin preparación de estos centros, solo que aprendan manejar correctamente, afectando a estas instituciones. Córdova (2018)

**G. TEMA:** Evaluación del control interno aplicado al área administrativa contable en la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato de Choferes del cantón Daule, periodo 2019.

**AUTORES:** Alvarado Barzola Rosalía Lisbeth

Salazar Álvarez Diana Cecibel

**AÑO:** 2019

**METODOLOGÍA:** Investigación de campo

**OBJETIVO:** Evaluar la gestión administrativa y contable del sindicato de choferes profesionales del cantón Daule, mediante el estudio de las fortalezas y debilidades del control interno que contribuya a mejorar la calidad de servicio administrativo y fiabilidad contable.

**CONCLUSIONES:** Mediante el análisis de la situación de la Escuela de Conducción de choferes profesionales se comprobó que se solicita la elaboración de políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa-contable, ya que se encontraron deficiencias en la autoridad de control y procedimientos laborales que ejercen actualmente.

Se identificó que actualmente los trabajadores desconocen totalmente cual es la Misión y Visión que posee la institución, así mismo no se encuentran familiarizados con los objetivos preestablecidos por la Escuela, puesto que no se les ha sido socializada dicha información. La supervisión del cumplimiento de las actividades y responsabilidades de todos los colaboradores pertenecientes a la Institución, está centralizada en el Director Administrativo, siendo este la única autoridad de Control.

Alvarado y Salazar (2019)

**H. TEMA:** Análisis a la calidad del servicio de transporte público de Cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario.

**AUTORES:** Karla Nicole Paredes García

**AÑO:** 2018

**METODOLOGÍA:** Descriptiva

**OBJETIVO:** Analizar la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas

**CONCLUSIONES:** El servicio de transporte público de las cooperativas de taxis de la ciudad de Esmeraldas se encuentra en una etapa de crecimiento, por tal motivo, se enfrenta a nuevos retos para seguir mejorando y brindando servicios de calidad, oportuno, ágil y superando a las expectativas de los usuarios.

La técnica FODA permitió analizar los factores internos y externos, se definió las fortalezas y debilidades de las cooperativas de transporte de taxis, lo más relevante de las fortalezas poseen con un equipo de choferes profesionales y con experiencia, equipamiento y modernidad de los vehículos y la atención personalizada para los usuarios. No obstante, tiene ciertas debilidades entre estas, falta de educación de los conductores y deficiencias de información por personas inexperta que desconocen las satisfacciones de los usuarios. Adicionalmente, se finaliza que las cooperativas de taxis deberían establecer diálogos continuos entre ellas y con las entidades competentes, mediante conversatorios puedan intercambiar opiniones, quejas, problemas, y buscar las mejores soluciones para dar un óptimo servicio a la ciudadanía esmeraldeña. Además, es conveniente mejorarlas aéreas del desarrollo local, que se evalué al menos una vez al año el servicio entregado a la ciudadanía, para tomar los correccionales necesarios. Paredes (2018)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

Philip (1997), determina que la calidad no es lo que todos pensamos, es difícil de definirla. Considera que la calidad no solo no es costosa, sino que es auténtica y exacta ya que es generadora de utilidades. En un negocio es primordial no cometer errores, porque a partir de estos se pierde credibilidad en el negocio y por ende la calidad.

Philip considera que la calidad se basa más bien en una alta responsabilidad con la empresa, ya que de esto depende obtener buenos resultados en el negocio, considera que la calidad es certificarla, es decir hacer que la gente o el personal que labora en una empresa haga bien las cosas importantes que de una u otra forma se debe hacer.

Deming (1989), considera que la calidad debe ser viable y a bajo coste, el cual debe ser adecuado a las necesidades del mercado. Siempre es importante considerar las necesidades y expectativas del cliente ya que el principal objetivo es considerar la calidad como todo lo que el consumidor necesita. Las empresas deben tomar en cuenta que el producto que se ofrece debe estar en constante mejoramiento esto se ve reflejado en las diversas opiniones del usuario hacia el producto o servicio, de esto depende un producto o servicio de calidad bajo los conceptos mencionados por Deming.

Según Álvarez (2006), en la actualidad la expresión calidad se utiliza con frecuencia en cualquiera de los ámbitos de nuestra sociedad, sin importar el sector del que precede el comentario ni la vertiente hacia la que se dirige. Esta característica se fundamenta en la cultura basada en sistemas de gestión que permite

la optimización de cualquier tarea a través de controles objetivos de su desarrollo y resultado.

### **2.2.2. Calidad de servicio**

Duque Oliva (2005), señala que la calidad de servicio es la actividad o beneficio que producen satisfacción a los usuarios. Son las prestaciones que el cliente espera además de sus servicios o productos también en parte su precio, su diseño y sobre todo la reputación del mismo, es decir que la calidad hacia el cliente se basa netamente en la satisfacción que un producto o servicio genera.

Serna (2006), manifiesta que la calidad en la atención al cliente es indispensable para el desarrollo económico de una empresa, ya que en la actualidad la calidad hacia el cliente es una estrategia diseñada para permitir que el usuario o cliente logre en plena satisfacción sus requerimientos o necesidades.

Por otra parte, aquellas empresas que manejan con claridad el servicio al cliente son porque tienen en consideración las siguientes características:

- Se mantienen al tanto de las necesidades de sus usuarios
- Conocen a profundidad cuales son las expectativas de sus clientes en cuanto a un producto o servicio, esto se debe también a la comunicación constante del personal que labora en la empresa hacia el usuario dirigido directamente hacia un producto o servicio
- Realizan seguimientos permanentes de los niveles de satisfacción, es decir en cuan satisfecho se siente el cliente o usuario con el servicio o producto.
- Toman en cuenta acciones de mejoramiento en cuanto a un producto o servicio, es decir bajo los términos o necesidades del cliente, esto se da

cuando el cliente o usuario comunica sobre dicho producto o servicio en lo que siente que este debe mejorar.

Es necesario tomar en cuenta las opiniones de los usuarios hacia un producto o servicio para de esta forma mejorar y preocuparnos mejor en garantizar un producto o servicio de calidad mejorando constantemente nuestros servicios en cuanto a las necesidades permanentes de los usuarios.

### **2.2.3. Importancia de la calidad**

González (2017), indica que “la calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y otorga herramientas prácticas para una misión integral”. Es por ello que hoy en día, es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización y el control de los procesos.

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

De acuerdo con Colunga (1994), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

#### **2.2.4. Indicadores de la calidad**

Farias (2015), determina que los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otra manera, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

#### **2.2.5. Satisfacción a los usuarios**

Sanchez (2016), define la satisfacción como aquella que se presenta en todo momento, el cual se produce de acuerdo al entorno en donde el usuario está recibiendo el servicio, la perspicacia determinará que los usuarios desarrollen una sensación de manera satisfactoria con respecto al servicio que brinda el sindicato de choferes. Existen diferentes intermediarios que permiten que se produzca la percepción y por ende que se desarrolle la satisfacción.

Para llegar a proporcionar satisfacción al cliente es necesario tomar en cuenta el entorno en el cual este recibe su atención, empezando de su parte interna y externa del establecimiento, refiriéndose desde las capacitaciones que brindan a los usuarios, así como otros servicios como los exámenes psicométricos, capacitación para recuperación de puntos de licencias de conducir profesionales, entre otros.

#### **2.2.6. Servicios de Sindicato de Choferes Profesionales**

Entre los servicios brindados por el Sindicato de Choferes Profesional Tarqui se encuentran la capacitación para licencia tipo C, D y E, recuperación de puntos de licencias profesionales y examen psicossomático.

### 2.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio

Las investigaciones de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), señalan que son cinco dimensiones, basadas en el modelo Servqual de la calidad de servicio el cual mide lo que el usuario espera de una entidad u organización, y consideran las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Es la habilidad para brindar un servicio de una manera minuciosa y fiable
- **La capacidad de respuesta:** es el tiempo que el cliente o usuario espera para ser atendido, prácticamente es la capacidad que tiene una entidad para prestar sus servicios, y cuál es su tiempo que brinda a sus usuarios
- **Seguridad:** es el conocimiento y atención que muestran los empleados y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.
- **Elementos tangibles:** es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal.
- **Empatía:** es la atención personalizada que brinda la entidad u organización hacia sus usuarios

### 2.2.8. Indicadores de la calidad de servicio

Bajo la mención de las cinco dimensiones del modelo Servqual, dados por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), se tiene como principal factor los siguientes indicadores:

#### **Fiabilidad:**

- Atención oportuna (brindar atención oportuna a los usuarios que requieran de este servicio).

- Eficacia (se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados).
- Eficiencia (Es desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible)

**Seguridad:**

- Aseguramiento (El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza)
- Cortesía (es la seguridad que tiene el cliente basado en el buen trato).
- Credibilidad (El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario).

**Elementos tangibles:**

- Apariencias físicas (lo que el usuario percibe dentro del sindicato)
- Vehículos (los vehículos con los cual se realizarán las practicas)
- Infraestructura (servicios necesarios para el desarrollo de su atención).
- Instalaciones físicas (la manera en cómo están establecidos las instalaciones en donde se le atendió)

**Capacidad de respuesta:**

- Disponibilidad (es el tiempo que aguarda el usuario para la atención de sus requerimientos).
- Inicio y terminación (Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio)
- Duración (Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido).

**Empatía:**

- Atención personalizada (es hacer sentir al cliente que se le trata individualmente)
- Capacidad en la atención (es atender a los usuarios de manera oportuna)
- Asistencia a los usuarios (es mostrar interés a las inquietudes de los usuarios)

**2.2.9. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

Según Oliver (2010), la satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, dicho de otra manera, se lo denomina como el juicio del consumidor del servicio requerido, proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo

- **Confianza en el servicio:** Es la seguridad o esperanza firme que el usuario tiene del servicio. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.
- **Trato recibido:** Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio.

**2.2.10. Indicadores de la satisfacción de los usuarios****Confianza del servicio**

- Ausencia de necesidad (es el nivel de satisfacción otorgado a los usuarios al momento de cubrir dicha necesidad)
- Valoración del servicio (es el valor que se le da por el servicio brindado)

**Trato recibido**

- Buen servicio (es la atención recibida por parte de la entidad)
- Percepción (es la forma de percibir el servicio y la satisfacción recibida)

### **2.2.11. Modelo Servqual**

Servqual es un cuestionario que está enfocado para medir la calidad de servicio, el cual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) en Estados Unidos y validado en junio de 1992.

Wigodski (2003), considera que el modelo Servqual es una herramienta fundamental que para constituir una medida de calidad del servicio es necesario considerar las diferencias entre las expectativas y percepciones en cuanto a los servicios prestados hacia la ciudadanía.

El modelo Servqual nos proporciona mucha ayuda para medir de una manera óptima a la calidad, ya que como lo indican los autores, este cuestionario permite llevar a cabo un servicio de calidad y poder lograr la satisfacción del cliente, generando una atención oportuna de manera eficiente y eficaz.

Este modelo permite a las empresas una mejora en la calidad, debido a que se basa en considerar las expectativas y percepciones de los clientes, poniendo en énfasis que la calidad es todo lo que el consumidor necesita para su satisfacción.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE CAMPO**

Se realizó una investigación de campo, documental, de investigación descriptiva debido a que el procedimiento usual de ésta es la elaboración de encuestas. Por lo cual se utilizó esta técnica de recaudación de información y de esta forma tomar decisiones ante los resultados obtenidos mediante la investigación de este proyecto que logren tratarse mediante herramientas con las que se pueda visualizar y verificar la situación sobre la calidad en la atención al usuario que utiliza los servicios del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.

#### **3.1. Metodología básica de investigación**

Una vez que se ha considerado la respectiva investigación aplicada a las Ciencias Administrativas, se realizará la metodología del enfoque por el cual se decidió encontrar el análisis de la calidad y satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, en la cual se describirá el tipo de investigación, unidad de análisis, población y muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, cuyo propósito fundamental es desarrollar teorías mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios.

#### **3.2. Tipo y Diseño de la investigación**

##### **3.2.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se aplicará en esta investigación es descriptiva porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza

actual y su composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. Tamayo y Tamayo (2003).

### **3.2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación será no experimental porque las variables no se manipulan, únicamente se observa el fenómeno y transversal porque observará los fenómenos en su contexto, es decir en los usuarios que utilizan este servicio

El enfoque de esta Investigación será cuantitativo, debido a que se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis en base en la medición numérica y el análisis estadística, con el propósito de constituir pautas de comportamiento y probar teorías. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

### **3.2.3. Unidad de análisis**

- Usuarios que utilizan los servicios del Sindicato de Choferes Tarqui de la ciudad Manta.

### **3.2.4. Población de estudio**

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Tamayo y Tamayo (1997)

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010), señala que la población de la ciudad de Manta cuenta con 226.477 habitantes, los cuales se dividen en zona urbana con 95,21% que corresponde a 215.629 habitantes y en zona rural con el

4,79% que corresponde a 10.848 habitantes. Además, se divide en mujeres que tienen el 50,81% con 115.074 habitantes de sexo femenino y en hombres que tienen el 49,19% con 111.403 habitantes de sexo masculino.

La población de estudio de esta investigación comprende a los habitantes de la ciudad de Manta, quienes usarán el servicio del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, el cual está segmentando en las parroquias urbanas, correspondiente al 50,1% cuyo resultado es de 113.464 habitantes, los cuales tienen mayores probabilidades para utilizar este servicio.

<b>POBLACIÓN DEL CANTÓN MANTA</b>	
<b>SEXO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>HOMBRES</b>	111.403
<b>MUJERES</b>	115.074
<b>TOTAL</b>	226.477
<b>PEA</b>	<b>113.464</b>

*Tabla 2 Población del Cantón Manta, elaborada por (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)*

### **3.2.5. Tamaño de la muestra**

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Tamayo y Tamayo (1997)

En el desarrollo de esta investigación, se consideró a los habitantes de sexo masculino y femenino de las parroquias urbanas del cantón Manta las cuales corresponden a: Manta, Los Esteros, Eloy Alfaro, Tarqui, Eloy Alfaro y San Mateo.

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

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra.

**Z** = Nivel de confiabilidad que tendrá la muestra. El 95% =  $0.95/2 = 0.4750 = 1.96$

**p** = Probabilidad de ocurrencia = 0.5

**q** = Probabilidad de no ocurrencia =  $1-0.5 = 0.5$

**N** = Tamaño de la población. 113.464

**E** = Error de muestreo. =5 %

**n= 383**

#### 1.1.1. Calculo de la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2(0.5).(0.5).(113.464)}{(113.464)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5).(0.5)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0.25).(113.464)}{(113.464)(0.0025) + (3,8416).(0.25)}$$

$$n = \frac{(9.604)(113.464)}{283.66 + 0,9604}$$

$$n = \frac{108.970,8256}{284,6204}$$

**n=383**

### 3.2.6. Estratificación de la muestra

La muestra probabilística estratificada es un muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Nº	Parroquias Urbanas	Total de Población	Muestra
1	Manta	33.410	113
2	Los Esteros	21.244	72
3	Tarqui	28.260	95
4	Eloy Alfaro	25.200	85
5	San Mateo	5.350	18
	<b>Total</b>	<b>113.464</b>	<b>383</b>

*Tabla 3 Población de las parroquias urbanas elaborada por (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)*

### 3.2.7. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas

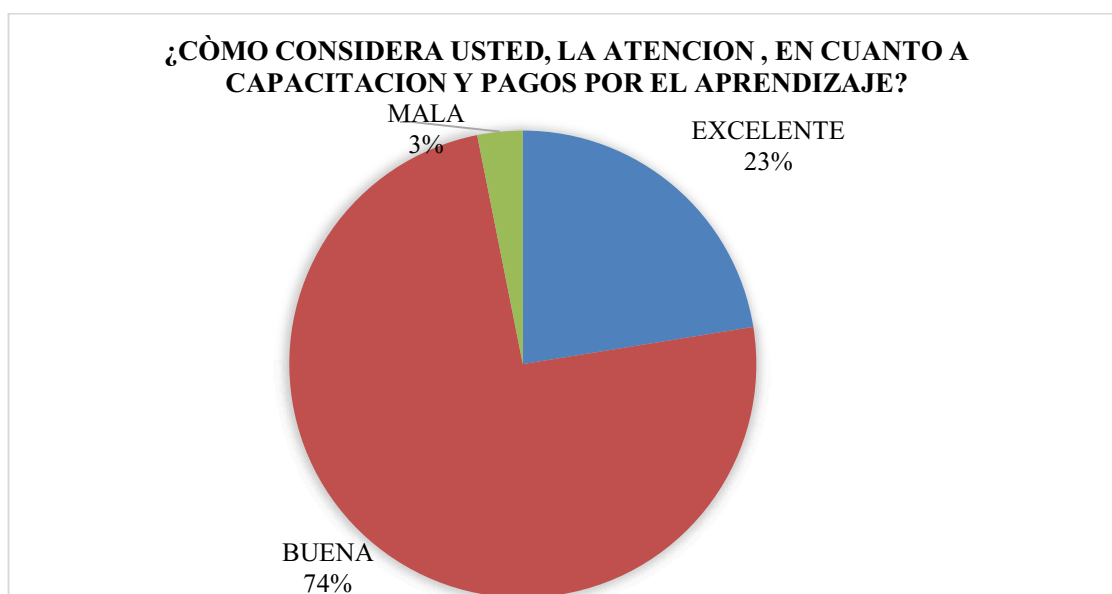
Encuesta aplica a los clientes que requirieron de los servicios del Sindicato de Choferes Profesionales Tarqui de la Ciudad de Manta. A continuación, se detallarán los resultados tabulados con su respectivo análisis e interpretación:

:

**1. ¿Cómo considera usted, la atención, en cuanto a capacitación, y pagos por el aprendizaje**

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Excelente	86	22,45
Buena	285	74,41
Mala	12	3,13
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 4: Atención en cuanto capacitación y pagos  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 1: Atención en cuanto capacitación y pagos  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

**Análisis**

De acuerdo al criterio de la población encuestada, se puede observar como consideran los usuarios la atención, en cuanto a capacitación y pagos por el aprendizaje, en la cual la mayor parte de los encuestados respondieron que buena con un 74%, con un 23% indicaron que la consideran excelente y el 3% señalaron que mala, lo que implica que el pago que se cancela por este servicio es moderado, ya que está acorde al precio de mercado y la capacitación. Para ello se aplicarán prácticas de mecánica de manera real y no teóricas, lo que contribuirá que la capacitación sea más eficiente.

**2. ¿En qué tiempo considera que es suficiente adquirir conocimientos para la Capacitación de Choferes Profesionales?**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Total</b>	<b>Porcentaje</b>
De 1 a 4 meses	46	12,01
De 3 a 6 meses	178	46,48
De 6 meses a 1 año	0	41,51
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

*Tabla 5: Tiempo Suficiente para la capacitación de Choferes Profesionales  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 2: Tiempo Suficiente para la capacitación de Choferes Profesionales  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

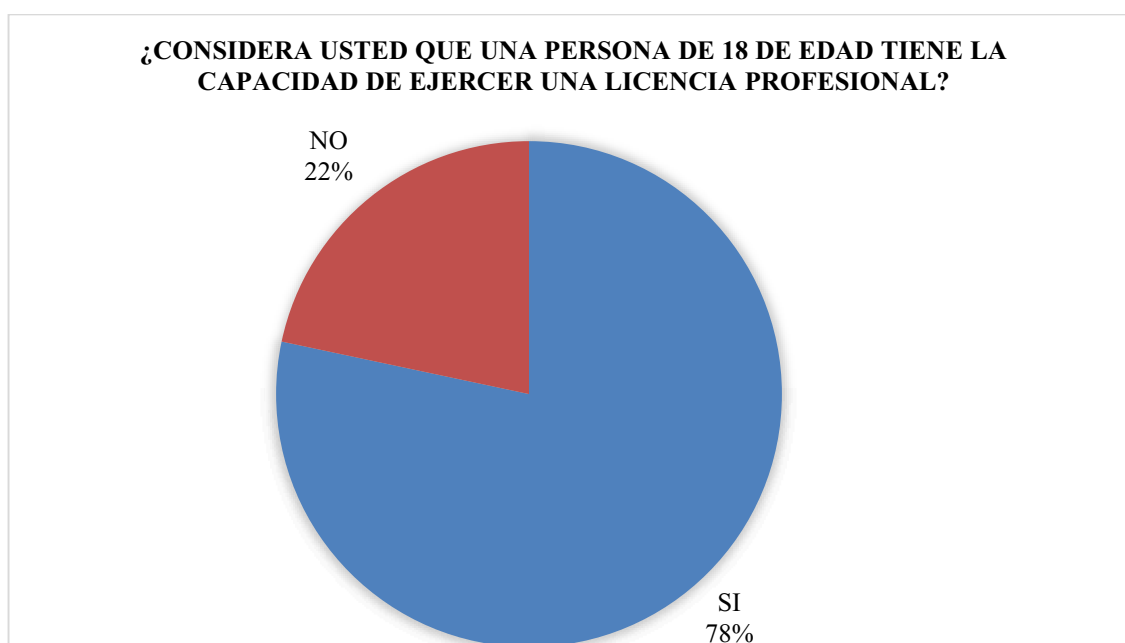
**Análisis**

En este grafico se demuestra los intervalos de tiempos que la población encuestada piensa que es conveniente para adquirir conocimientos para la capacitación de Choferes Profesionales, en la misma quedo determinado que un 46% de la población determino que el tiempo suficiente para realizar una capacitación de este tipo es de 3 a 6 meses, mientras que un 42% señalo que se puede realizar de 6 a 1 año, y un 12% indico que de 1 a 4 meses. Esto indica que el periodo de tiempo establecido de 3 a 6 meses es el adecuado, porque permite a los usuarios obtener un título profesional en un tiempo moderado.

**3. ¿Considera usted que una persona de 18 años de edad tiene la capacidad de ejercer una licencia profesional?**

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Si	300	78,33
No	83	21,67
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Tabla 6:** Capacidad de los jóvenes de 18 años para ejercer una licencia profesional  
*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



**Ilustración 3:** Capacidad de los jóvenes de 18 años para ejercer una licencia profesional  
*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

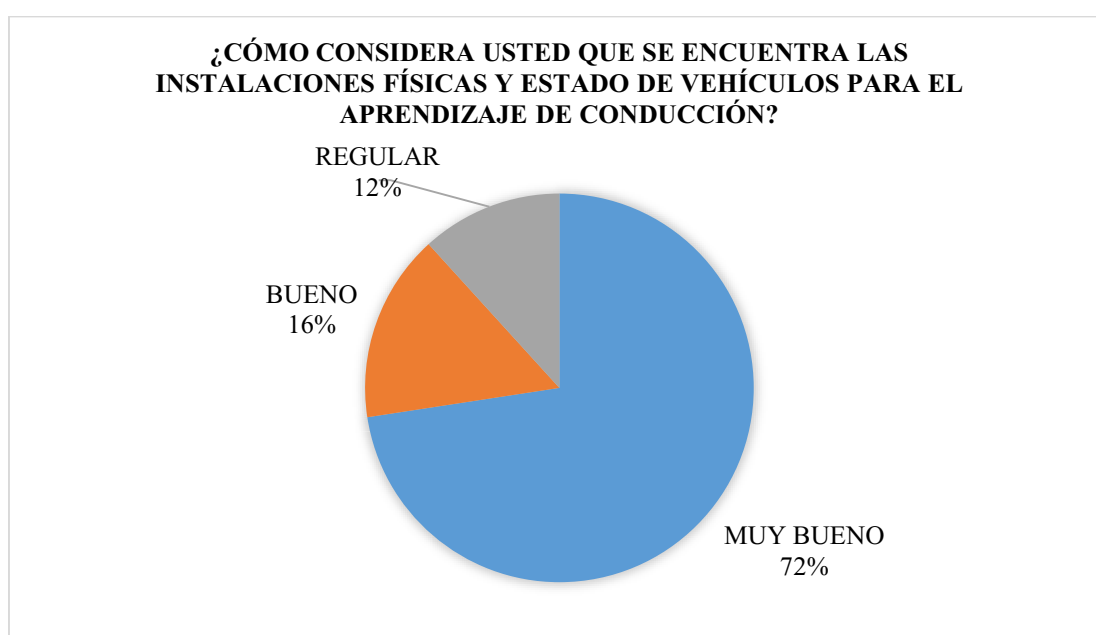
**Análisis:**

De acuerdo a la encuesta realizada, se demuestra que la población acepta que los jóvenes de 18 años puedan adquirir una licencia profesional, ya que tienen la capacidad mental de ejercer dicha responsabilidad, y la experiencia no siempre es demostrada por la edad, obteniendo una aceptación del 78% de la población, mientras que un 22% no considera a los jóvenes capaces de ejercer una licencia profesional porque a esa edad, no todos tienen la madurez necesaria y es una gran responsabilidad.

#### 4. ¿Cómo considera usted que se encuentra la instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción?

VARIABLES	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
Muy Bueno	278	72,58
Bueno	60	15,67
Regular	45	11,75
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Tabla 7:** Instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción  
*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



**Ilustración 4:** Instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción  
*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

#### *Análisis*

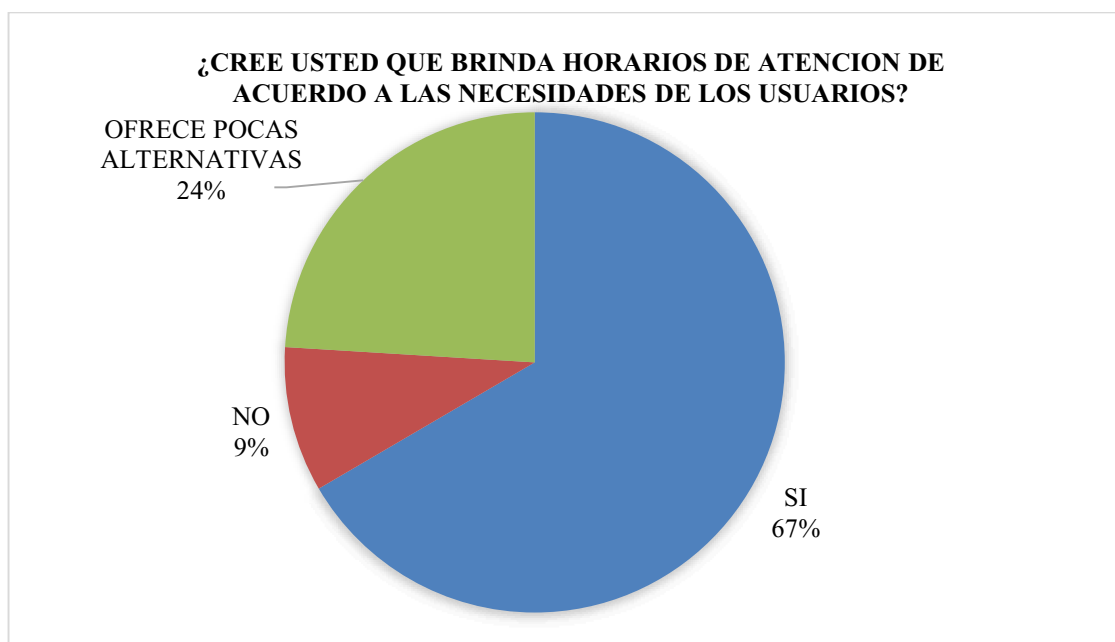
Mediante esta pregunta se busca determinar el estado de infraestructura y vehículos para el aprendizaje de conducción, donde las personas encuestadas indicaron que se encuentran en estado muy bueno, dando una ponderación de un 72%, mientras que un 16% señalaron que bueno y un 12% mencionó que regular. Lo que implica que cumple con las conducciones básicas para que los usuarios puedan aprender a conducir, sin embargo, hay que mejorar en mecánica, computación y horarios de conducción.

**5. ¿Cree usted que brinda horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios?**

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Si	255	66,58
No	36	9,40
Ofrece pocas alternativas	92	24,02
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 8: Horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 5: Horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

**Análisis**

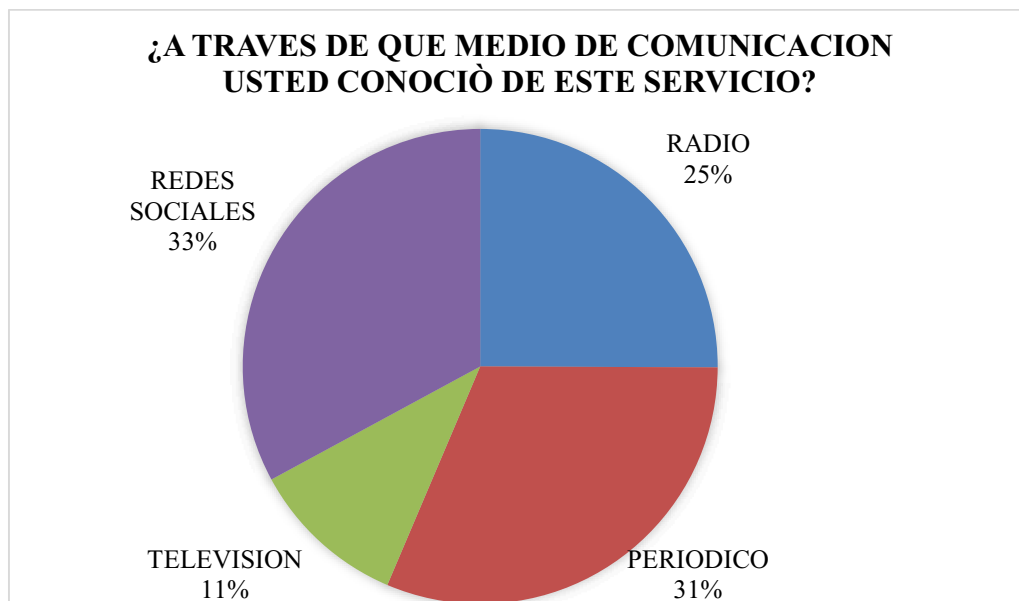
De acuerdo a la encuesta realizada, se procedió a establecer de manera clara que el sindicato de Choferes Profesionales de Tarquí, ofrece distintos horarios de atención como matutino, vespertino, nocturno e intensivo, lo que facilita al usuario adquirir este servicio, obteniendo una aceptación del 67%, mientras que un 24% dice que ofrece pocas alternativas y un 9% que no, lo que implica que el sindicato brinda a sus usuarios disponibilidad para la capacitación, lo cual favorece a quienes desean requerir de este servicio.

## 6. ¿A través de qué medio de comunicación usted conoció de este servicio?

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Radio	96	25,07
Periódico	120	31,33
Televisión	41	10,70
Redes sociales	126	32,90
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 9:** Medios de comunicación por el cual conoció el servicio

*Elaborada por:* Cruz Reyes Flores



**Ilustración 6:** Medios de comunicación por el cual conoció el servicio

*Elaborada por:* Cruz Reyes Flores

### **Análisis:**

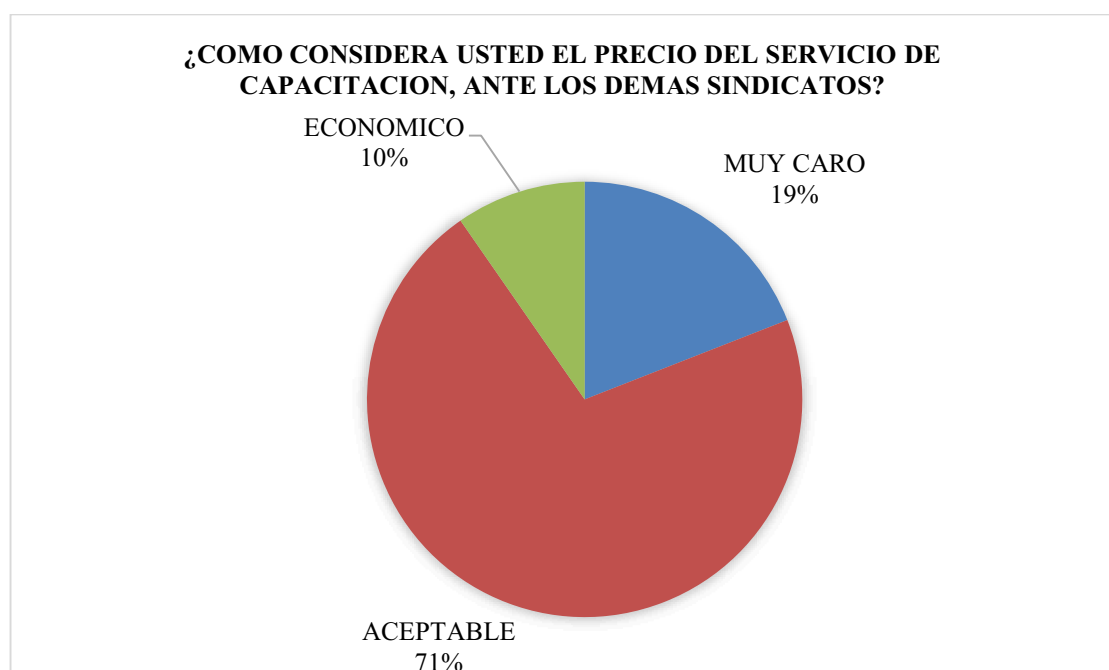
De acuerdo a la encuesta realizada, se demuestra que este servicio es conocido por los usuarios, a través de distintos medios de comunicación, lo que ayuda obtener mayor demanda, los datos obtenidos fueron el 33% de la población utiliza las redes sociales, el 31% periódico, el 25% la radio, y un 11% de la población encuestada por la televisión, lo que implica que se está utilizando adecuadamente los medios comunicación y se está haciendo uso de las redes sociales, para brindar publicidad de manera gratuita a quienes requieran del servicio.

**7. ¿Cómo considera usted el precio del servicio de capacitación, ante los demás sindicatos?**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy caro	73	19,06
Aceptable	273	71,28
Económico	37	9,66
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Tabla 10:** Aceptación del precio de la capacitación

*Elaborada por:* Cruz Reyes Flores



**Ilustración 7:** Aceptación del precio de la capacitación

*Elaborada por:* Cruz Reyes Flores

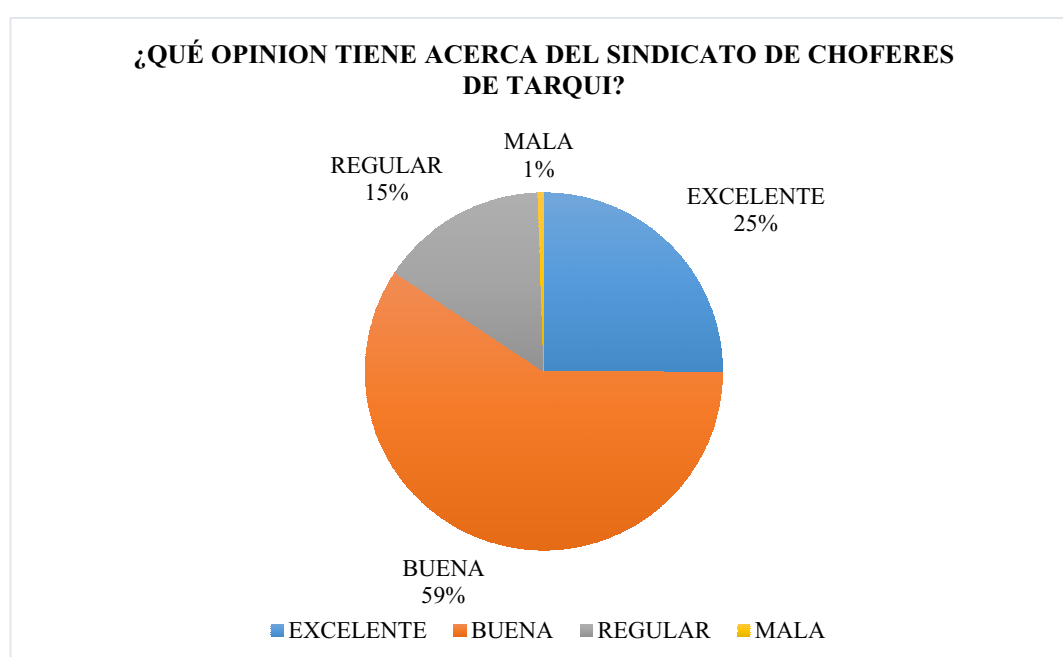
**Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada, se demuestra que los usuarios consideran el precio del servicio aceptable, ya que está acorde al mercado competitivo, en la misma quedo determinado que un 71% de la población acepta el precio establecido, mientras que un 19% dice que es muy caro y un 10 % que es económico, a través de estos datos recopilados queda demostrado la aceptación del precio en el mercado es aceptable, debido a que esta de acorde al precio de mercado.

## 8. ¿Qué opinión tiene acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui?

Variables	Frecuencia Total	Porcentaje
Excelente	96	25,07
Buena	227	59,27
Regular	58	15,14
Mala	2	0,52
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 11: Opinión acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 8: Opinión acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui  
Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

### **Análisis**

De acuerdo al criterio de la población encuestada, se ha podido determinar la opinión que tienen sobre el Sindicato de Choferes es buena con un 59%, el 25% señalo que es excelente, mientras que el 15% indico que es regular y el 1% menciono que es mala, lo que implica que los usuarios que han requerido de este servicio tienen una buena opinión de este servicio, por lo que se debería emplear técnicas de mejora continua para lograr la eficiencia del servicio brindado.

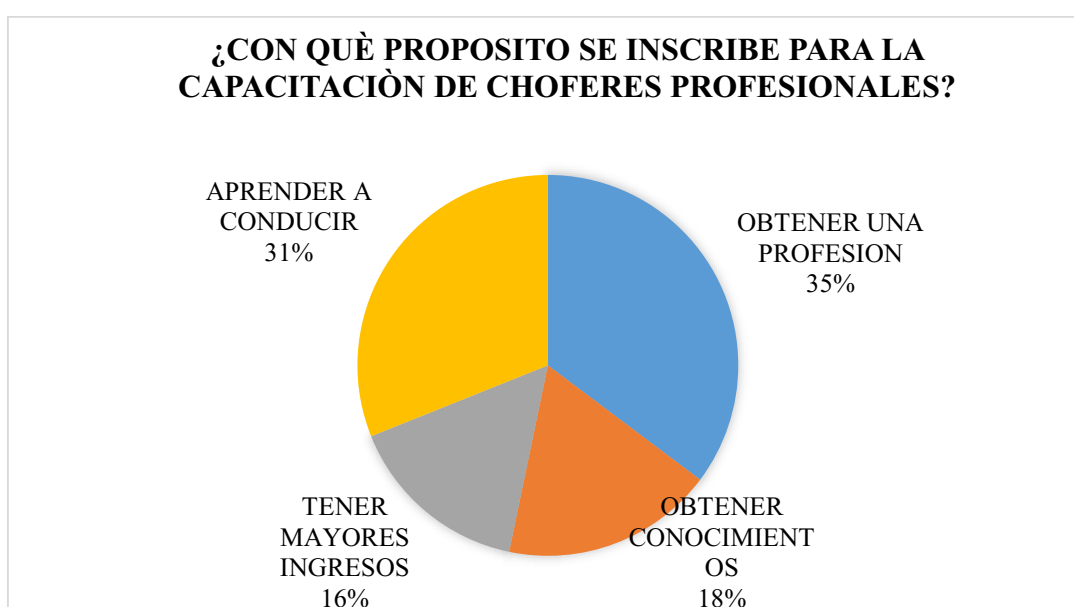
## 9. ¿Con qué propósito se inscribe para la Capacitación de Choferes

### Profesionales?

Variables	Frecuencia Total	Porcentaje
Obtener una profesión	135	35,25
Obtener conocimientos	69	18,02
Tener mayores ingresos	60	15,67
Aprender a conducir	119	31,07
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 12: Propósito por el cual se inscriben*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 9: Propósito por el cual se inscriben*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

### *Análisis*

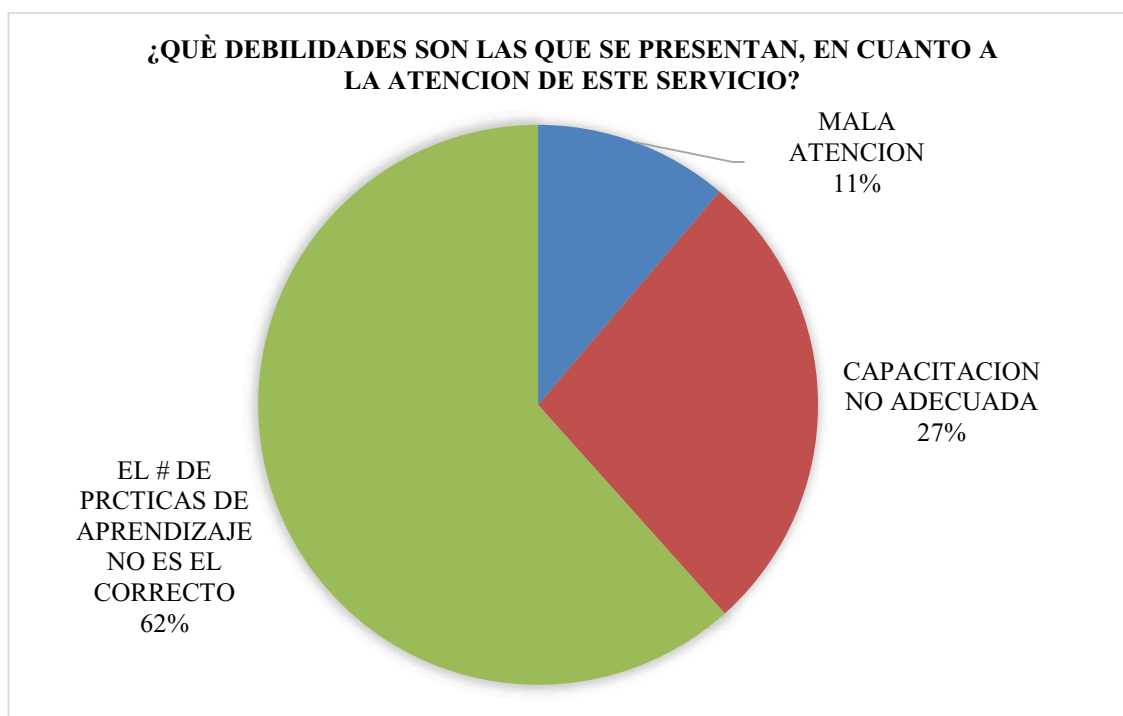
De acuerdo a las respuestas de las personas encuestadas se puede determinar que el propósito por el cual se inscriben para la capacitación de Choferes Profesionales con mayor frecuencia es para obtener una profesión con un 35%, mientras que un 31% solo lo hacen para aprender a conducir, un 18% mencionó que se inscriben para obtener conocimientos y un 16% señalaron que para tener mayores ingresos, lo que implica que el propósito principal de este servicio es obtener una profesión en corto plazo, que les permita obtener un trabajo, y a sus vez ingresos para sus sustento.

### 10. ¿Qué debilidades son las que se presentan, en cuanto a la atención de este servicio?

Variable	Frecuencia Total	Porcentaje
Mala atención	43	11,23
Capacitación no adecuada	104	27,15
El número de prácticas de aprendizaje no es el correcto	236	61,62
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 13: Debilidades en la atención del servicio*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 10: Debilidades en la atención del servicio*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

#### *Análisis*

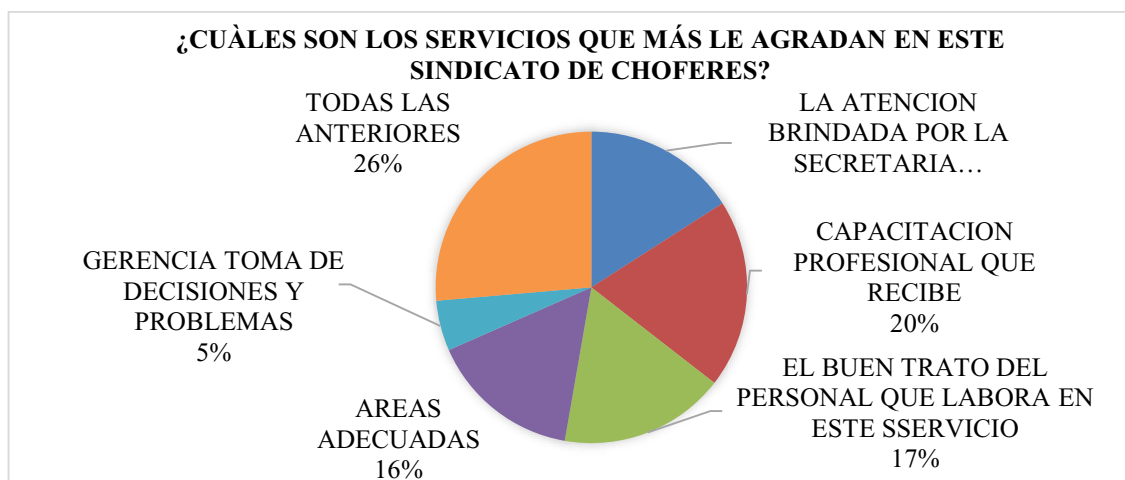
Mediante esta pregunta se puede determinar las debilidades que como empresa se tiene, en donde los encuestados señalaron que el número de prácticas no es el correcto con un 62%, mientras que un 27% indicaron que la capacitación no es adecuada y el otro 11% mencionaron que la atención es mala. Por lo tanto, se debe incrementar el número de prácticas, garantizando que los usuarios conduzcan con el profesionalismo que amerita dicho título profesional.

### 11. ¿Cuáles son los servicios que más le agradan en este Sindicato de Choferes?

Variables	Frecuencia Total	Porcentaje
La atención brindada por la secretaria	61	15,93
Capacitación profesional que recibe	75	19,58
El buen trato del personal que labora en este servicio	66	17,23
Áreas adecuadas	60	15,67
Gerencia toma de decisiones y problemas	20	5,22
Todas las anteriores	101	26,37
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

*Tabla 14: Servicio de agrado a los usuarios*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*



*Ilustración 11: Servicio de agrado a los usuarios*

*Elaborada por: Cruz Reyes Flores*

#### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada, es posible determinar que este servicio agrada a la mayoría de los usuarios, ya que brinda atención adecuada, ofrece una excelente capacitación, se recibe el buen trato por el personal que labora y tienen áreas adecuadas y equipadas para el aprendizaje del estudiante. Los encuestados seleccionaron de la siguiente forma: capacitación profesional que recibe con un 20%, el buen trato del personal que labora en este servicio con un 17%, la atención brindada por la secretaria y áreas adecuadas con un 16%, gerencia y toma de decisiones y problemas con un 5%, y todas las anteriores con un 26%, lo que demuestra la aceptación y agrado de este servicio por parte de los usuarios.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1. Propuesta

Plan de acción para mejorar de manera eficiente y eficaz la atención de los usuarios y fortalecer la calidad y satisfacción del servicio brindado por el Sindicato de Choferes Profesionales Tarqui.

#### 4.2. Generalidades

A partir de los resultados obtenidos se considera que es necesario emplear un plan de acción para mejorar de manera eficiente y eficaz y de esta forma fortalecer la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en este servicio, de manera que se brinde un servicio rápido y oportuno que cumpla con las expectativas de los usuarios.

#### 4.3. Objetivo

##### 4.3.1. Objetivo General de la propuesta

Crear estrategias basadas en las cinco dimensiones empleadas bajo el modelo Servqual para brindar un servicio de calidad y a su vez cumplir con las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, logrando de esta manera que se cumpla con los requerimientos y expectativas de los usuarios.

##### 3.1.1. Objetivos Específicos de la propuesta

- Fortalecer los aspectos de fiabilidad de la calidad de servicio del Sindicato de Choferes.
- Mejorar la capacidad de respuesta en este servicio.
- Plantear mejoras en los elementos tangibles tales como instalaciones físicas de las aulas de capacitación.

- Optimizar a través de capacitaciones los aspectos de empatía y de seguridad en el servicio brindado.
- Brindar mayor disponibilidad a los usuarios para conocer sus niveles de satisfacción a través del otorgamiento del servicio y reclamos.

#### **4.4. Justificación de la Propuesta**

La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Sindicato de Choferes Profesionales Tarqui es de suma importancia para quienes desean recibir este servicio, ya que las expectativas no son totalmente requeridas, y aún posee falencias en la capacitación como es el caso de las clases de mecánica y conducción los cuales son primordiales al momento de ejercer este título, debido a que no solo ponen en juego su propia de vida, sino a terceros, ya que este servicio que se ofrece es público y es un deber entregar este título a quienes cumplan con los requerimientos necesarios para cumplir con esta responsabilidad.

#### **4.5. Desarrollo de la propuesta**

El plan de acción de mejora para la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui consiste en realizar estrategias que permitan mejorar la calidad de este servicio, en sus aulas de capacitación (Mecánica y conducción) y así mismo mejorar la satisfacción de los usuarios, cuya finalidad es que se encuentren complacidos con el servicio brindado. Para ello se optará en realizar estrategias basadas en las cinco dimensiones del modelo Servqual.

#### 4.6. Estrategia para la Fiabilidad

La fiabilidad es la permeancia de la calidad de los servicios a lo largo del tiempo, también se lo conoce como la capacidad de desarrollar adecuadamente su labor a lo largo del tiempo. De acuerdo a los resultados obtenido por los usuarios en cuanto a la capacitación y el requerimiento de otros servicios, todavía hay aspectos que mejorar para lograr la excelencia, y de esta manera poder hacer frente a la competencia.

Se propone realizar un estudio evaluativo mediante una aplicación de un buzón de sugerencias.

##### 4.6.1. Fase: Fiabilidad

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Línea de acción
Identificar los aspectos fiables y acceder a las inquietudes de los usuarios.	Plantear un estudio evaluativo mediante la aplicación de un buzón de sugerencias	Eficacia  Eficiencia	Se optara por colocar un buzón de sugerencias en las oficinas de cobro, donde el usuario podrá calificar la atención recibida y a su vez hacer las respectivas sugerencias en las que debería mejorar el servicio, cuya finalidad es tomarlas en consideración para brindar un servicio eficiente y eficaz

*Tabla 15: Fase fiabilidad, elaborado por Cruz Reyes Flores*

#### **4.7. Estrategia para la Seguridad y empatía**

La seguridad es la atención y la generación de confianza hacia los usuarios que requieren de este servicio, lo que ayuda a fomentar la credibilidad y confianza por los servicios prestados. La empatía es la atención personalizada a los usuarios. Debido a los resultados obtenidos en cuanto a la seguridad y empatía, los usuarios afirman que a pesar de que la edad prudencial para obtener un título profesional es de 18 años, hay que considerar la madurez y grado de responsabilidad del usuario que se le otorga dicha profesión, debido a que de esto depende que los futuros choferes respondan de manera positiva hacia la sociedad. Por tal motivo se considera prudencial que reciban un requisito extra que el estudiante demuestre tener conocimientos básicos en la conducción para que, de esta manera, tener más tiempo para capacitar a los demás usuarios y evitar que algunos de ellos se gradúen sin haber perfeccionado la forma de conducir.

#### 4.7.1. Fase Seguridad y empatía

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Línea de acción
Identificar la capacidad de los jóvenes de 18 años para adquirir una licencia profesional.	Solicitar como requisito tener conocimientos básicos de conducción o la presentación de la licencia Sportman, cuya finalidad es garantizar que los usuarios que requieran este servicio, lo ejerzan con profesionalismo	Aseguramiento  Cortesía  Credibilidad  Atención personalizada  Ausencia de la necesidad  Asistencia a los usuarios	Se procederá a solicitar a los usuarios que requieran obtener el título profesional, conocimientos de conducción o la licencia sportman.

*Tabla 16: Fase seguridad y empatía. elaborado por Cruz Reyes Flores*

#### 4.8. Estrategia para los elementos tangibles

En cuanto a los resultados de los usuarios manifestaron que el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, no se encuentra el 100% en óptimas para el aprendizaje de esta entidad sea excelente, por lo que se debe considerar los aspectos que deben mejorar en cuanto a las instalaciones físicas, ya que las salas de computación no cuentan con suficientes computadores para que los usuarios puedan aprender lo básico en computación, en mecánica no se encuentran los elementos necesarios para un aprendizaje óptimo, ya que solo se encuentran viejos motores, en donde solo le muestran una sola vez un motor viejo, pero no capacitan en la práctica, situaciones básicas como cambiar una llanta, cambio de aceite, entre otras que son primordiales al momento de conducir.

##### 4.8.1. Fase: Elementos tangibles

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Línea de acción
Establecer mejoras en las condiciones de las instalaciones físicas de la sala de computación y mecánica	Aumentar más horas de prácticas, las cuales serán reemplazadas por las horas de capacitación teóricas.	Apariencia física	Hacer cambios en los horarios de capacitaciones
		Vehículos	teóricas en las materias de computación y mecánica, y reemplazarlas con horas prácticas para que los usuarios reciban capacitaciones de las situaciones más emergentes en la forma de conducir.
		Infraestructura	
		Instalaciones físicas	

*Tabla 17: Fase elementos tangibles, elaborada por Cruz Reyes*

#### 4.9. Estrategia para la capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es el tiempo que el usuario espera para ser atendido, debido a los resultados obtenidos esta entidad si brinda horarios de atención de acuerdo a las necesidades, ya que ofrece horarios matutinos, vespertinos y nocturnos que permiten al estudiante, capacitarse y adquirir una profesión. Sin embargo, se impulse con mayor esmero las publicidades en redes sociales y en páginas web, para que los usuarios puedan enterarse de los cupos disponibles y evitar que tengan que esperar a las próximas promociones.

##### 4.9.1. Fase: Capacidad de respuesta

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Línea de acción
Impulsar la propaganda a través de redes sociales y páginas web que aumente el nivel de ventas del servicio.	Subir más información sobre los horarios de atención y cupos disponibles para brindar mayor atención a los usuarios que requieran del servicio	Disponibilidad Inicio terminación Duración	Brindar a los usuarios mayor soporte en las redes sociales para que puedan obtener una respuesta rápida y oportuna, desde la comodidad de su hogar.

*Tabla 18: Fase la capacidad de respuesta, elaborada por Cruz Reyes*

#### **4.10. Estrategia para la confianza en el servicio y trato recibido**

La confianza del servicio, generado por el trato recibido a los usuarios que lo solicitan, no cumplen con el 100% de los requerimientos, debido a que todavía hay falencias en el número de prácticas, ya que en algunas ocasiones no se le brinda la atención requerida a los alumnos, pese a que muchos de ellos van a capacitarse como profesionales sin ninguna idea de conducción y los instructores tienen que hacer el máximo esfuerzo para que aprendan lo básico, lo cual genera conflictos al momento de ejercer el título profesional, ya que gran parte los usuarios que requieren de este servicio es para generar ingresos y brindar un servicio público a la ciudadanía. En cuanto al trato recibido es muy bueno, brindan atención oportuna, el nivel de enseñanza es bueno, las aulas cuentan con equipos visuales como proyector, y el aprendizaje es opimo a excepción de las salas de computación y mecánica.

#### 4.10.1. Fase: Confianza en el servicio y trato recibido

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Línea de acción
Fortalecer la calidad de servicio y el buen trato a los usuarios que lo quieran.	Aumentar el número de horas a los estudiantes que tienen mayor dificultad en la conducción.	Ausencia de necesidad Valoración del servicio Buen servicio Percepción	Hacer una evaluación a los usuarios que se están capacitando, para conocer cuáles de los estudiantes tienen una conducción deficiente y brindarles mayor cantidad de horas del aprendizaje de los usuarios y apoyar a los que poseen mayores dificultades al momento de conducir.

*Tabla 19: Fase de confianza en el servicio y trato recibido, elaborada por Cruz Reyes Flores*

#### 4.11. Presupuesto del Desarrollo de las estrategias

A continuación, se desarrollarán las actividades: el tiempo y precio de las estrategias a implementar:

CANTIDAD	ACCIÓN	TIEMPO	PRECIO
1	Colocar un buzón de sugerencias en las oficinas de cobro, donde el usuario podrá calificar la atención recibida	INDEFINIDO	\$40
1	Se procederá a solicitar a los usuarios que requieran obtener el título profesional, conocimientos de conducción o la licencia sportman.	4 MESES	\$0
1	Hacer cambios en los horarios de capacitaciones teóricas en las materias de computación y mecánica, y reemplazarlas con horas prácticas para que los usuarios reciban	3 MESES	\$3000
1	Brindar a los usuarios mayor soporte en las redes sociales para que puedan obtener una respuesta rápida y oportuna, desde la comodidad de su hogar.	1 MES	\$20
1	Hacer una evaluación a los usuarios que se están capacitando, para conocer cuáles de los estudiantes tienen una conducción deficiente y brindarles mayor cantidad de horas.	4 DIAS	\$10
	TOTAL		\$3070

*Tabla 20: Presupuesto del Desarrollo de las estrategias, elaborada por Cruz Reyes Flores*

## CONCLUSIONES

La calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui es muy buena, pues cuentan con docentes capacitados, realizan casas abiertas para aumentar el interés en los usuarios y aprendan de forma más didáctica, sin embargo, todavía hay falencias, puesto que el nivel de aprendizaje en las practicas no es tan eficiente, lo que provoca que muchos estudiantes que se han capacitado no cumplen con los requerimientos para cumplir con la responsabilidad de obtener un título profesional, ya que no se les exige tener conocimientos básicos de conducción y acuden a este servicio sin tener una preparación previa, lo que dificulta que todos reciban la atención debida y algunos de ellos se incorporen sin saber conducir, debido a la falta de planificación por parte de los docentes y autoridades quienes deberían hacer una evaluación para establecer horarios extras a los que tienen más deficiencia en conducción.

Esto es muy importante porque los usuarios que requieren este servicio, lo utilizan para generar ingresos, cuyo servicio se basa al público y demanda una gran responsabilidad, puesto que no solamente pone en riesgo su vida, sino de los que requieran del servicio de taxismo o buses, que es lo que más demanda en nuestra ciudad.

Por otra parte, es primordial que mejore las instalaciones físicas de esta entidad para que mejore el nivel de aprendizaje, a través de la planificación de mayor cantidad de prácticas en las materias de computación y mecánica, prevaleciendo las practicas básicas como el cambio de llantas, aceites, cuya finalidad es que puedan responder a las eventualidades que se les presenten al momento de ejecutar su profesión.

## RECOMENDACIONES

- Se deben hacer cambios en la planificación de horarios para aumentar el número de prácticas para aquellos estudiantes que tienen deficiencia en la conducción, cuya finalidad es lograr perfeccionar su forma de conducir y puedan ejercer su profesión adecuadamente, evitando futuros accidentes por la imprudencia del conductor.
- Las prácticas básicas de mecánica como el cambio de una llanta, o de aceite, deben ser realizadas por los usuarios que desean capacitarse, ya que estos conocimientos son fundamentales a la hora conducir, ya que se pueden generar eventualidades al momento de conducir y es fundamental saber responder ante estas situaciones.
- Es necesario que los usuarios que requieran de este servicio tengan conocimientos básicos de conducción, para que de esta manera logren perfeccionar sus técnicas y puedan responder a su trabajo con mayor profesionalismo.
- Se deben hacer evaluaciones periódicas a los estudiantes para detectar aquellas falencias presentadas y lograr corregirlas, cuya finalidad es garantizar la enseñanza en esta entidad, y que los futuros choferes graduados en este prestigioso sindicato sean competentes y lleven en alto su título de chofer profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajitimbay, C., Siva, L., & Brito, M. (2019). Elaboración del plan estratégica para el sindicato de choferes profesionales Stanford. *Revista Ciencia y Tecnología*, 7. Obtenido de <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/257/441>
- Alvarado, R., & Salazar, D. (2019). *Evaluación del control interno aplicado al área administrativa contable en la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato de Choferes del cantón Daule, periodo 2019 (Tesis Doctoral)*. Universidad Estatal de Milagro. Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5145/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20APLICADO%20AL%20%C3%81REA%20ADMINISTRATIVA-CONTABLE%20EN%20LA%20ESCUELA%20DE%20CAPACITACI%C3%93N%20DE%20CONDUCTORES%20PROFESIONAL.pdf>
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad*. Ideas popias.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Diaz Santos.
- Colunga, C. (1994). *Los costos de calidad*. Universitaria Potosina.
- Córdova, A. (2018). *Plan de Marketing en la Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba (Tesis Doctoral)*. Escuela de Administración de empresas, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2371/1/76543.pdf>
- Cujilema, R. (2016). *Modelo de gestión por procesos de talento humano, para el sindicato de choferes profesionales de Chimborazo (schpch), cantón Riobamba*

*provincia de Chimborazo periodo 2016. (Tesis doctoral)*. Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8686/1/12T01123.pdf>

- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *B Digital*, 64-80.
- Farias, J. (30 de marzo de 2015). *Indicadores de calidad*. Obtenido de IsoTools: <https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes>.
- González, G. (16 de febrero de 2017). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de Sistemas: <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Resultados del Censo 2010*. Quito. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/manabi.pdf>
- Mendoza, C. (2016). *La gestión de talento humano y su incidencia en el servicio del Sindicato de choferes Profesionales del cantón Quevedo, año 2014 (Tesis doctoral)*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1955/1/T-UTEQ-0003.pdf>

- Núñez, L. (2015). *La gestión administrativa y la rentabilidad en el sindicato de conductores profesionales de Izamba en el año 2013*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17518/1/T3067i.pdf>
- Oliver, L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: ME Sharpe.
- Paredes, K. (2018). *Análisis a la calidad del servicio de transporte público de Cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario (Tesis Doctoral)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1520/1/PAREDES%20GARCIA%20%20KARLA%20NICOLE.pdf>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revistas UPTC*, 6(2), 131-143. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/view/4602/3821](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602/3821)
- Philip, B. C. (1997). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*.
- Sanchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos " Cesar Garayar Garcia . Repositorio de la Universidad científica del Perú*.
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre: metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. Panamericana, 3R Editores.
- Silva, N., & Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca (Tesis Doctoral)*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.

Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

Tamayo, & Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Lumusa S-A-.

Tamayo, M., & Tamayo. (2003). *EL proceso de la investigación científica* (Cuarta edición ed.). Limusa Noriega Editores.

Vivanco, M. (2018). *Análisis de la satisfacción del cliente en el proceso de admisión y su incidencia en la situación financiera de la escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha (Tesis doctoral)*. Universidad Internacional SEK, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3226/1/TESIS%20MBA%20FINAL%20CD.pdf>

Wigodski, J. (2003). ¿Qué es Servqual? *MedWave*, 57.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1988). Modelo Servqual.

**ANEXO****ANEXO 1****ENCUESTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO DE ENCUESTA****Dimensión Fiabilidad**

**1. ¿Cómo considera usted, la atención, en cuanto a capacitación, y pagos por el aprendizaje**

- Excelente
- Buena
- Mala

**Dimensión Seguridad**

**2. ¿En qué tiempo considera que es suficiente adquirir conocimientos para la Capacitación de Choferes Profesionales?**

- De 1 a 4 meses
- De 3 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año

**3. ¿Considera usted que una persona de 18 años de edad tiene la capacidad de ejercer una licencia profesional?**

- Si
- No

**Dimensión Elementos Tangibles**

**4. ¿Cómo considera usted que se encuentra la instalaciones físicas y estado de vehículos para el aprendizaje de conducción?**

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular

**Dimensión Capacidad de respuestas**

**5. ¿Cree usted que brinda horarios de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios?**

- Si
- No
- Ofrece pocas alternativas

**6. ¿A través de qué medio de comunicación usted conoció de este servicio?**

- Radio
- Periódico
- Televisión
- Redes Sociales

**Dimensión de Empatía**

**7. ¿Cómo considera usted el precio del servicio de capacitación, ante los demás sindicatos?**

- Muy caro
- Aceptable

- Económico

### **Dimensión confianza en el servicio**

#### **8. ¿Qué opinión tiene acerca del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

#### **9. ¿Con qué propósito se inscribe para la Capacitación de Choferes Profesionales?**

- Obtener una profesión
- Obtener conocimientos
- Tener mayores ingresos
- Aprender a conducir

### **Dimensión Trato Recibido**

#### **10. ¿Qué debilidades son las que se presentan, en cuanto a la atención de este servicio?**

- Mala atención
- Mala atención
- El número de prácticas de aprendizaje no es el correcto

**11. ¿Cuáles son los servicios que más le agradan en este Sindicato de Choferes?**

- La atención brindada por la secretaria
- Capacitación profesional que recibe
- El buen trato del personal que labora en este servicio
- Áreas adecuadas
- Gerencia toma de decisiones y problemas
- Todas las anteriores

## ANEXO 2

Infraestructura e instalaciones físicas del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui





Encuestando a usuarios que han sido capacitados por el Sindicato

