

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO**

**ANÁLISIS A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DE COOPERATIVAS DE CAMIONETAS EN LA CIUDAD  
DE ESMERALDAS DESDE LA ÓPTICA DE LOS USUARIOS**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**AUTORA**

**GIBETH ALEJANDRA DE LA CRUZ DÍAZ**

**ASESORA DE TESIS**

**Mgt. PAOLA SAMANIEGO GARCÍA**

**ESMERALDAS, 2018**

## **TRIBUNAL DE GRADO**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

f. \_\_\_\_\_

**Presidente De Tribunal De Graduación**

f. \_\_\_\_\_

**Asesora de tesis**

f. \_\_\_\_\_

**Lector 1**

f. \_\_\_\_\_

**Lector 2**

f. \_\_\_\_\_

**Directora de escuela**

**Esmeraldas, 2018**

## **AUTORÍA**

Yo, **GIBETH ALEJANDRA DE LA CRUZ DIAZ**, portadora de la cédula de identidad No. 0803042357, declaro que la información obtenida en la presente investigación, que presento como tesis, previo a la obtención del título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

---

Gibeth Alejandra De La Cruz Díaz  
CI. 0803042357

# A GRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por dotarme de sabiduría y fortaleza para poder alcanzar este logro en mi vida, sin su guía y su respaldo este sueño no sería posible.

A mi padre por su amor, esfuerzo y lucha incansable, por su sacrificio a lo largo de estos años. A mi madre por su amor, entrega y dedicación, por los consejos diarios y su apoyo constante.

A mi familia y en especial a mi tío Félix, quien junto de la mano de mi papi fue un aporte fundamental para la culminación de mi carrera.

Sin duda alguna son muchos los involucrados durante el periodo de mi formación académica, a quienes les debo mi gratitud. A mis profesores por impartir sus conocimientos, a mis tutoras Mgt. Cecilia Velasco y la Dra. Tahimi Achilie por sus lineamientos. A mis lectoras, Cristina Cervantes y Verónica Aguilar por su guía y paciencia. Y de manera especial a mi asesora Mgt. Paola Samaniego, por su apoyo, compromiso y entrega, quien a pesar de sus múltiples ocupaciones siempre tuvo un espacio para mí.

Finalmente, a mis compañeros, y en especial a mis amigas que estuvieron presentes en todo momento para darnos mutuamente la mano, las llevaré por siempre en mi corazón.

Agradezco profundamente a cada uno de ustedes por el granito de arena aportado en este arduo camino. ¡Dios les bendiga!

*De La Cruz Díaz Gibeth Alejandra*

# D EDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza para poder seguir cuando sentía desfallecer.

A mis padres Rubén y Shugey, pilares fundamentales en mi vida, quienes me han forjado como persona y me formaron con rectitud, motivándome siempre a perseguir mis metas más anheladas.

Este logro está dedicado a ustedes, por su apoyo incondicional, sin su esfuerzo día tras día, no podría escalar peldaños.

A mi familia, y en especial a mi abuelito Félix que, a pesar de no poder presenciar mis logros, sé que estaría orgulloso.

A mis hermanas, quienes fueron mi mayor motivación, por quienes trato de ser mejor y un ejemplo de superación.

A cada una de las personas que confiaron en mí, a mi novio quien siempre me impulsó y me ayudo en este camino.

Gracias a todos por acompañarme en esta etapa de mi vida.

*De La Cruz Díaz Gibeth Alejandra*

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, analizar la calidad del servicio de transporte público de las cooperativas de camionetas desde la óptica de los usuarios en la ciudad de Esmeraldas. La metodología aplicada se sustenta en un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo, para ello se aplicó el modelo Servqual que permitió evaluar el servicio y medir la satisfacción de los usuarios. Las técnicas para recabar la información fueron la encuesta y la entrevista. La encuesta estructurada con 22 preguntas, aplicadas a los usuarios en diferentes sectores comerciales de la localidad y la entrevista que estuvo diseñada con 8 preguntas aplicadas a los directivos de las cooperativas, teniendo como fin analizar las fortalezas y debilidades de la organización, a través del FODA. Es así como los resultados evidencian que los usuarios de las cooperativas se sienten indiferentes con el servicio, concluyendo que los dirigentes deben mejorar en las debilidades del servicio y potenciar sus puntos fuertes.

### **PALABRAS CLAVE:**

Calidad; satisfacción; modelo servqual; servicio de transporte; camionetas; usuarios.

## **ABSTRACT**

The aim of the following research work is to analyze the quality of public transportation service of truck cooperatives from the perspective of users in the city of Esmeraldas. The methodology applied is based on a qualitative and quantitative approach, descriptive type, in which the Servqual model was used to evaluate the service and measure the user's satisfaction. The techniques implemented to gather information were the survey which contained 22 questions, applied to the users of different commercial sectors of the locality and the interviews that contained 8 questions, applied to the directors of the cooperatives, with the purpose of analyzing the strengths and weaknesses of the organization through the SWOT analysis. The results demonstrate that users feel satisfied with the service offered by the cooperatives, concluding that leaders should improve their infrastructure and enrich their strengths.

### **KEYWORDS:**

Quality; satisfaction; servqual model; transport service; trucks; users.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	i
<b>AUTORÍA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	4
<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>1.1. ESTUDIOS RELACIONADOS</b> .....	4
<b>1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	7
<b>1.2.1. La calidad en los servicios otorgados por las empresas</b> .....	7
<b>1.2.2. El servicio de transporte público en las ciudades</b> .....	8
<b>1.2.3. La satisfacción y atención al cliente</b> .....	9
<b>1.2.4. El Modelo Servqual y sus Dimensiones</b> .....	10
<b>1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b> .....	12
<b>CAPÍTULO II</b> .....	14
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	14
<b>2.1. TIPO DE ESTUDIO</b> .....	14
<b>2.2. MÉTODO DE ESTUDIO</b> .....	14
<b>2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	14
<b>2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> .....	15
<b>2.4.1. Entrevista</b> .....	15
<b>2.4.2. Encuesta</b> .....	15
<b>2.5. PROCEDIMIENTOS</b> .....	16
<b>CAPÍTULO III</b> .....	18
<b>3. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	18
<b>3.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS</b> .....	18
<b>3.2. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS</b> .....	32
<b>3.3. ANÁLISIS FODA</b> .....	33

<b>3.3.1. ANÁLISIS INTERNO</b> .....	34
<b>3.3.1.1. ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS</b> .....	34
<b>3.3.1.2. ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES</b> .....	35
<b>3.3.2. ANÁLISIS EXTERNO</b> .....	36
<b>3.3.2.1. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES</b> .....	36
<b>3.3.2.2. ANÁLISIS DE AMENAZAS</b> .....	37
<b>3.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)</b> .....	38
<b>3.5. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFE)</b> .....	40
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	42
<b>4. DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>CAPÍTULO V</b> .....	45
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	45
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	46
<b>ANEXOS</b> .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz Categorical.....	17
<b>Tabla 2</b> Cooperativas de Transporte de Camionetas .....	32
<b>Tabla 3</b> Matriz Efi .....	38
<b>Tabla 4</b> Matriz Efe.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modernidad del vehículo..	19
<b>Figura 2.</b> Materiales disponibles	19
<b>Figura 3.</b> Limpieza y cuidado.....	20
<b>Figura 4.</b> Atención personalizada.....	21
<b>Figura 5.</b> Cumplimiento de frecuencias	22
<b>Figura 6.</b> Horarios	22
<b>Figura 7.</b> Aceptación de quejas y sugerencias..	23
<b>Figura 8.</b> Expectativas del servicio	23
<b>Figura 9.</b> Confianza del conductor	24
<b>Figura 10.</b> Uso del cinturón de seguridad	24
<b>Figura 11.</b> Seguridad del vehículo	25
<b>Figura 12.</b> Comportamiento del conductor	25
<b>Figura 13.</b> Variación de las tarifas	26
<b>Figura 14.</b> Disponibilidad de las unidades	27
<b>Figura 15.</b> Conocimiento de rutas	27
<b>Figura 16.</b> Infracciones del conductor.....	28
<b>Figura 17.</b> Precios.....	28
<b>Figura 18.</b> Rapidez	29
<b>Figura 19.</b> Respuesta a peticiones	29
<b>Figura 20.</b> Disposición del conductor	30
<b>Figura 21.</b> Trato del conductor.....	30
<b>Figura 22.</b> Interés en la necesidad del usuario.	31
<b>Figura 23.</b> Foda	33

## INTRODUCCIÓN

El transporte y la expansión del sector están vinculados directamente con el desarrollo y crecimiento económico, debido a que hacen posible el acceso a ciertos recursos que no serían asequibles por un sinnúmero de razones, entre ellas, la distancia. En definitiva, se considera al transporte como aquel que estimula, activa y diversifica la economía (Hubenthal, 2010).

En América Latina la implementación del sistema de transporte se dio en diferentes ciudades, entre ellas, Bogotá que según Chaparro (2002, p.57) “se ha constituido sin duda en un aporte fundamental en el logro de un mejor funcionamiento del transporte permitiendo mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos”, siguiendo Quito, ciudad capitalina con la implementación del mismo, ya que desplazarse era un problema serio, por lo que implementar el sistema de transporte traería beneficios para la población, que según Sánchez, gracias a la creación en 1929, del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, empiezan a trabajar por conseguir el objetivo tan deseado de trasladar de un lugar a otro alrededor del 73% de la población, que en ese entonces no disponían de un medio de transporte para movilizarse (2012, p. 15).

En el Ecuador, desde la aparición del transporte se ha insistido en brindar un servicio que obtenga niveles óptimos de seguridad, confianza y comodidad para los usuarios, teniendo como dato adicional que, en el año 2016, el sector productivo de transporte representaba aproximadamente un 6.76% del producto interno bruto (Banco Central del Ecuador, 2016).

En el caso de Esmeraldas, el servicio de transporte urbano comenzó su actividad, con un grupo de choferes profesionales a inicios de los años 50, que por ser primera vez que se ofrecía este servicio, podrían tener éxito en el desarrollo de sus actividades dentro de la ciudad (Las Palmas, 2015) quienes, en su gran mayoría, actualmente están cooperados y tienen por objeto prestar servicios de transporte. Sin embargo, aunque tengan muchos años de trayectoria, no han ofrecido un servicio de calidad, pues según Morán (2016) los ciudadanos se sienten insatisfechos y de manera general lo evalúan de regular, malo y muy malo.

Es así, como surgen diferentes modos de desplazamientos, donde los ciudadanos deben elegir de acuerdo con sus intereses entre el modelo de transporte público o privado, de los cuales se derivan buses, taxis y camionetas, los mismos que atienden zonas urbanas y rurales , donde la decisión de los usuarios para la elección del transporte público influirá de manera determinante en la calidad del servicio que se brinde, la misma que reflejará la percepción que el usuario tiene de su desempeño y de lo que espera (Facua, 2007, p.4).

El sistema de transporte ha desempeñado un rol importante en el desarrollo urbano capaz de asumir las tendencias generales de las economías latinoamericanas y de sus ciudades. La circulación de la ciudadanía en medios de transportes urbanos es un asunto que abarca diferentes realidades según las características de cada localidad. Y el estado a través del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) tiene por objetivo: Contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental del Ecuador, por medio de regulaciones y reglamentos que garanticen un Sistema de Transporte amparado por estándares de calidad tanto a nivel nacional como internacional que estén alineados con el Plan Nacional de Desarrollo (Ministerio de Transporte y Obras Públicas).

Es en este sentido, que el desarrollo local les permite a las comunidades proyectar el futuro de su entorno, ya que todo lo que se refiere a brindar un servicio a la comunidad es de vital importancia porque sirve de mejora en la calidad de vida y bienestar de la población y sobre todo de la colectividad esmeraldeña.

Es por esto que la investigación aportaría de manera significativa, a la calidad y eficiencia del servicio que ofrecen las cooperativas de transporte de camionetas, ya que permitirá conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Esmeraldas, a la vez que las cooperativas conozcan los aspectos fundamentales que inciden en el mismo, e incluso que pueda llegar a manos de las entidades competentes lo que podría permitir la aplicación de mejoras en el servicio local.

Por todo lo antes descrito, se desglosan los siguientes objetivos específicos: a) examinar la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de camionetas; b) valorar el elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del transporte público de cooperativas de camionetas y c) identificar las fortalezas y debilidades del

servicio de transporte público de cooperativas de camionetas. Los mismos que para llevar a cabo la investigación se desarrollaron a través de un método analítico con enfoque cuantitativo y cualitativo, teniendo un alcance descriptivo en el que se detalló el proceso de recolección de información.

Una vez aplicado el respectivo instrumento, se obtuvo como principal resultado que la calidad del servicio de transporte que brindan las cooperativas de camionetas en la ciudad de Esmeraldas, es homogénea. Es decir que sus características son comunes, lo que permite establecer semejanzas entre sí y a su vez que el usuario se conforme.

Las variables utilizadas para medir la satisfacción en la calidad del servicio arrojan como resultado relevante, la indiferencia de los usuarios. Si bien, no hay una satisfacción total en muchos aspectos, los usuarios tienden a conformarse debido a que las cooperativas no se esfuerzan por caminar hacia la excelencia y mejorar el servicio que ofrecen.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. ESTUDIOS RELACIONADOS

En la literatura sobre el transporte, Muñoz, Batarce y Torres (2016) al realizar un análisis comparativo del nivel de servicio de los sistemas de transporte público de seis ciudades latinoamericanas, fue necesario aplicar una metodología común, teniendo como resultado que la distancia promedio de viaje es similar al igual que la velocidad, con tiempo de espera bajo. Por ende, se concluye que, aunque las condiciones que experimentan los usuarios sean muy variadas se puede hablar de tendencias.

Vasconcellos y Mensoça (2016) en su investigación sobre el observatorio de movilidad urbana para América Latina obtuvo por efecto que el transporte colectivo predomina, ya que la mayor cantidad de viajes por día (56,4% del total) se realiza en los autobuses estándar. Pero la variedad y cantidad de vehículos hace que las operaciones diarias y la calidad del servicio se vean afectadas. Por ende, las mismas tienen importantes retos y desafíos que enfrentar, para una mejora de seguridad vial y de la oferta de los servicios de transporte público para así disminuir especialmente esos efectos negativos de la población que depende de él.

En el artículo de Rodríguez y Duarte (2013) identificaron los aspectos que, a las empresas de transporte urbano en España, afectan a la actividad diaria en el ámbito de la gestión. Aplicando una encuesta a 12 responsables, se pudo conocer la calidad del servicio, la puntualidad y la frecuencia como los ítems que recibieron mejor calificación, constituyendo estos resultados en una base de gran interés como marco de reflexión para los propios gestores de estas organizaciones respecto a las cuestiones que se consideran críticas para una gestión eficiente de su actividad diaria.

Además, Arias (2015) presenta una metodología que permita realizar una evaluación preliminar de alternativas para sistemas de transporte público, teniendo como resultado que los buses, representa el 58% de los viajes, irrespetando en su mayoría las paradas, ya que se detiene donde el usuario lo solicita, generando conflictos de circulación vial y

situaciones de riesgo para los usuarios. De tal manera que las autoridades competentes intercedan y disminuyan los problemas que aquejan a la ciudadanía.

Por su parte López, Hinestroza, Acosta y López (2014) en su estudio realizado tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte público en función de las características físicas y operativas de las rutas en la ciudad de Maracaibo, aplicando una metodología de tipo descriptivo a través de una encuesta. La muestra poblacional son 55 usuarios de las unidades y en la calidad del servicio ofrecido fue catalogada de regular a buena, por el 70% de los usuarios. En resumen, es preciso tener en cuenta su eficiencia, permitiendo a los mismos tomar el mínimo de rutas posibles o la menor distancia posible, y así lograr ser económicamente viable.

Así como también en Ecuador, Bone, Castillo y Sandoval (2016) analizaron la responsabilidad social en las empresas (RSE) del transporte público. El tipo de estudio es de campo, aplicando una encuesta a una muestra aleatoria, arrojando que el servicio que prestan las Cooperativas debe mejorar en la atención al cliente por parte del oficial y la boletería y deben tomar en cuenta que la responsabilidad social empresarial se debe implementar en el país ya que no se ha mostrado que el transporte terrestre trabaje bajo la RSE como se lo puede observar en los casos de accidentes donde se pierden vidas humanas y existen daños materiales que inquietan a la sociedad.

En Quito, Ortiz (2013) centró sus esfuerzos en investigar la calidad de vida de los ciudadanos y el rol del transporte urbano como modo de desplazamiento en la ciudad moderna. Utilizó la metodología cualitativa, multimodal, y mediante técnicas como la entrevista y la observación científica, obtuvo que el 90% de la población se ve obligada a salir al centro urbano para realizar sus actividades cotidianas y el 10% de la población utiliza otros mecanismos. Evidenciando con mayor fuerza que los factores sociales determinan su movilidad cotidiana.

El Banco de Desarrollo de América Latina (2003), analizó el sector transporte en el país, a fin de evaluar su efectividad y detectar sus fortalezas y debilidades, tal es el caso de la provincia de Esmeraldas, donde en algunas zonas sólo puede accederse con transporte fluvial y la calidad de los servicios de manera general es baja, donde los

demandantes o son conformistas o no resulta la posibilidad de contar con otro nivel de prestaciones.

Siguiendo con Esmeraldas, en el estudio realizado por Morán (2016), se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte urbano de buses. Este trabajo fue de tipo descriptivo, aplicando una encuesta aleatoria y una entrevista, teniendo como resultado que los usuarios calificaron el servicio como regular, malo y muy malo en un 93,85%. Indicando que las operadoras del servicio deben establecer diálogos continuos entre ellas y buscar mejoras para el mismo. Además, es conveniente en áreas del desarrollo local, que se evalúe al menos una vez al año el servicio entregado a la ciudadanía, para tomar los correctivos necesarios.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1. La calidad en los servicios otorgados por las empresas**

Según el Equipo Vértice (2008) la calidad, es el conjunto de aspectos que tienen relación con satisfacer los deseos del cliente que no han sido atendidos por ninguna empresa, y la calidad la determina si el producto o servicio supera sus expectativas. Se mide de manera subjetiva, porque depende como el cliente que es quien recibe el servicio, lo perciba. En ciertas ocasiones los clientes miden la calidad de acuerdo con el estado motivacional en el que se encuentre.

Según Pérez (2006, p.8) la calidad en la atención juega un papel fundamental porque permite brindar un valor agregado en el cliente, otorgándole la posibilidad de tener una percepción diferente a la que los competidores le ofrecen. Al igual que Equipo Vértice (2008) manifiesta que entre más aumente la calidad en el servicio prestado y la atención que recibe el cliente, más tiende a aumentar su agrado, generando una fidelización con respecto a otras empresas.

Por su parte, Tarí (2000), afirma que la calidad de un bien o servicio puede generar ventaja competitiva en el mercado y para esto es necesaria la implementación de programas de control de calidad, los mismos que proporcionan respuestas favorables para las necesidades de los clientes.

Así como también Solórzano y Aceves (2014) explican que todas las empresas sin tomar en cuenta tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben cumplir con la calidad en el servicio que se brinda al cliente y determinar la importancia del mismo para poder llevarla a cabo de manera óptima y eficaz. Aunque sea un tema que siempre los clientes han exigido, recientemente las empresas se están esforzando en implementarlo, lo mismo que genera competencia entre unas y otras.

Es decir, mediante una aplicación correcta y buen manejo de la calidad en los servicios que otorgan las empresas, producen percepciones positivas en el cliente, logrando una fidelización de la marca; de tal manera que los empleados le dan la importancia debida

poniendo por encima las necesidades del usuario sobre las necesidades de la empresa (Kleyman, 2009, citado por Solórzano y Aceves, 2014).

A pesar de que muchos autores escriben y explican en lo que consiste y en lo que no es la calidad, todos concuerdan en que el aspecto fundamental de la calidad es la satisfacción del cliente, es decir en satisfacer las peticiones del cliente. (Alcazar,2016)

### **1.2.2. El servicio de transporte público en las ciudades**

El servicio, según Equipo Vértice (2008) es el conjunto de prestaciones que se relaciona con las actitudes de la persona que lo ofrece, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos del cliente. De acuerdo con Anaya (2009) el transporte engloba muchos aspectos, es decir que no solo es conocido por trasladar bienes y personas, si no también se relaciona con tiempos de espera, paros, trasbordos, cargas y descargas hasta llegar al lugar de destino.

Pero para Cendrero y Truyols, (2008) el servicio de transporte público es aquel en que el usuario paga una tarifa establecida y está destinado no solo a mercancías sino también a viajeros. Además, independientemente de la clase de servicio que se brinde, los servicios de transporte se caracterizan por ser un sistema productivo, es decir que se acomoda a la demanda, sin embargo, en la actividad económica, el transporte es de gran importancia y va más allá que su incidencia en el sector productivo, influye en la calidad y capacidad del mismo y condicionan la competitividad de la economía a través de costos de producción y distribución.

Sin embargo, en América Latina cuando se trata del transporte público, BBC Mundo (2017) manifiesta que se encuentran en un punto medio de acuerdo a la valoración en la que se ubicaron cuando se evaluó la movilidad urbana en grandes ciudades del mundo, y a pesar de que sea gran parte de la población que utiliza el servicio de transporte público, la calidad de manera general, es mala. Pues, las ciudades que están situadas con buena puntuación, son aquellas que integran dentro de su sistema vial, diferentes tipos de transporte, lo que permite que los ciudadanos accedan también a diferentes tarifas desde un transporte más personalizado hasta uno más masivo.

Uno de los principales problemas que enfrentan las ciudades es la congestión del tráfico, debido a que la población aumenta con rapidez. La mayoría busca reducirlo y mejorar en el flujo vial, sin embargo, el presupuesto es una de las limitaciones para las autoridades pertinentes. Tal como lo manifiestan Houghton, Reiners y Lim (2009), numerosas ciudades plantean estrategias de movilidad para un sistema de transporte inteligente, ya que una red de transporte que sea eficaz es indispensable para la competencia económica de cada ciudad.

En la actualidad, Navajas (2013) indica que muchas de las ciudades se ven saturadas de la circulación de vehículos y si no tienen vías de acceso que eviten el tráfico, se produce un caos circulatorio, no siendo eficaz en los desplazamientos. Eh aquí, la importancia de la innovación en el transporte público que va de la mano con la electricidad y un sistema de semáforos en las intersecciones, siendo los más beneficiados los autobuses y taxis debido a la facilidad de recarga de energía en las paradas.

Otra de las iniciativas en cuanto a la innovación es la telefónica, proporcionando conectividad a los vehículos permitiéndole ajustar la tarifa de acuerdo a ciertos parámetros como, velocidad, seguridad, frenazos, etc. Es así como según Navajas (2013) la innovación les otorga a los sistemas de transporte alrededor del mundo, una evolución.

### **1.2.3. La satisfacción y atención al cliente**

El cliente según Albrecht y Bradford (1990), citado por Pérez (2006, p.2) es definido “como la razón de existir de nuestro negocio”. De acuerdo con Pérez, el cliente representa un rol importante en lo que a calidad se refiere, pues es quien demanda bienes y servicios por parte de la empresa, y de quien depende su aceptación y permanencia en el mercado. (2006, p. 2)

Sin embargo, Serrano (2012, p.211) establece características del cliente desde el punto de vista de la empresa, entre esas que, el cliente es nuestro jefe y dependemos de él, cuando adquiere un servicio o producto nos está haciendo un favor y por ende se merece el trato más amable y cordial porque es el eje principal del negocio, y por último y no

menos importante el cliente es una persona con sentimientos y emociones y gracias a eso desarrollamos actividades dentro de la empresa. Es por esto por lo que para Pérez (2006, p.6), la atención al cliente es el conjunto de prestaciones que recibe la persona, como consecuencia del prestigio, renombre, apariencia y precio del producto o servicio.

Por otro lado, Terry (2013, p.26) define a la satisfacción del cliente de acuerdo con el nivel de agrado que obtuvo una vez adquirido el producto o servicio, comparando la experiencia recibida con sus expectativas. Y por ende Pérez (2006, p.7) manifiesta que la satisfacción y la atención tienen una conexión muy estrecha en cuanto a la fidelización de los clientes, es por esto por lo que es necesario desarrollar estrategias en la empresa que sean efectivas y generen calidad con la intención de establecer relaciones que perduren.

Además, según Gosso (2010) el hiper satisfacción del cliente surge cuando se va analizar los niveles en que las necesidades son cubiertas, es decir se puede encontrar respuestas a cuestiones que se plantean aquellos que están inmersos en la gestión de satisfacción de los clientes.

#### **1.2.4. El Modelo Servqual y sus Dimensiones**

De acuerdo a Matsumoto (2014) en el año 1988 por primera vez se publicó el modelo Servqual, el mismo que es una técnica de investigación que permite medir la calidad del servicio y las expectativas del cliente.

Es un instrumento de mejora que permite la comparación con otras organizaciones y que sirve para analizar aspectos de los clientes tanto cualitativos como cuantitativos y permite conocer los factores que inciden en ellos.

El Servqual permite obtener información concisa y precisa para conocer; opiniones, comentarios y sugerencias de los clientes, a más de esto permite tener impresiones de los empleados con respecto a lo que el cliente espera del servicio.

En el análisis de medición de la calidad del servicio el modelo Servqual Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) agrupa cinco dimensiones:

Fiabilidad: Es la habilidad con la que se brinda el servicio ofrecido de forma fiable. Demostrando que la empresa cumple con lo prometido, sobre las entregas, prestación del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la capacidad de respuesta para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio adecuado. En cuanto a la atención y rapidez en responder peticiones, quejas y dudas de los clientes y por ende solucionar los problemas que se susciten.

Seguridad: Se refiere a la atención que se brinda por parte de los empleados, la seguridad y confianza que inspiran en el cliente.

Empatía: Se refiere a la atención individualizada al cliente. Es fundamental para comprender e inferir en los deseos del otro, ya que es la conexión de dos personas y se transmite de forma personalizada.

Elementos tangibles: Es la apariencia física de las instalaciones, equipos, materiales y personas.

Adí (2003) manifiesta que estas cinco dimensiones son abarcadas en un cuestionario que debe contener 22 preguntas, las mismas que son distribuidas de acuerdo a la importancia que cada empresa les otorgue a las dimensiones, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y al servicio que brindan.

Este cuestionario se complementa con una calificación a través de la escala de Likert que comprende entre el 1 y el 5, siendo el 1 evaluado como una perspectiva muy baja y el 5 como una perspectiva bien alta. Es así como según Adí (2003), se lleva a cabo un análisis referente a la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Conforme a lo anterior expuesto, se tomó como referencia la Constitución de la República, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, la Ley de Economía Popular y Solidaria.

- **La Constitución de la República**

En el art. 52 se fundamenta en que las personas tienen derecho de poseer bienes y servicios de óptima calidad, los mismos que deben estar sujetos a un control riguroso, debido a que la ley respalda a los consumidores y consumidoras aplicando las sanciones debidas por los daños o mala calidad de los bienes y servicios recibidos.

Por otro lado, en el art. 53 hace referencia a que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben implementar sistemas que le permitan medir la satisfacción del consumidor y a su vez le permitan corregir y estar en una mejora continua de los mismos para el beneficio de los usuarios.

Mientras que el art. 54 se refiere a que las personas o empresas que presten servicios públicos y produzcan bienes, serán responsables por la deficiencia que están ofreciendo en el servicio y por la mala calidad del producto, ya que pone en riesgo la integridad o la vida de las personas.

- **Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento**

Los art. 46 y 47 se refiere a que el servicio de transporte terrestre es importante para la economía del Estado porque consiste en la movilización libre y segura de las personas o de bienes de un lugar a otro, a más de esto logra el desarrollo productivo, económico y social del país. Y responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

- **Ley de Economía Popular y Solidaria**

Dentro del sector cooperativo en los art. 21 y 28 se fundamenta en que el conjunto de las cooperativas, entre esas las cooperativas de transporte, se debe a la unión voluntaria de socios para beneficio propio y de la colectividad con un interés social, representado bajo personería jurídica.

Así mismo el art. 62 hace referencia a que son cooperativas de transportes las constituidas para prestar el servicio de transporte de personas o bienes ya sea por vía terrestre, fluvial o marítima, y la elección del mismo dependerá de acuerdo las necesidades de cada persona.

Debido a ello existen diferentes tipos de cooperativas que se fundamentan en el art. 64, las cuales son:

**TRABAJO ASOCIADO**, donde son socios todos cuantos realicen una actividad en la cooperativa, y tengan una participación en el capital, de acuerdo con el monto de sus aportaciones.

**CAJA COMÚN**, solamente aquellos que brinden servicios de transporte terrestre, donde los mismos son propiedad de la cooperativa y solo los choferes profesionales podrán conducir los vehículos.

**CAJA INDIVIDUAL**, donde los socios conservan cada uno la propiedad de sus vehículos; con la diferencia que son ellos quienes deben conducirlos personalmente.

**DE USUARIOS**, donde los socios son moradores de aquellos sectores que carecen del servicio de transporte y por ende podrán contratar a personas que le brinden el mismo e incluso pueden pertenecer a otras cooperativas de transporte.

## **CAPÍTULO II**

### **2. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

#### **2.1. TIPO DE ESTUDIO**

Debido a que se analizó la calidad y eficiencia del servicio de transporte público que brindan las cooperativas de camionetas, se utilizó métodos y técnicas en la que se desarrollaron algunos aspectos metodológicos.

Se considera que en este trabajo científico el diseño es no experimental porque no fue necesario manipular variables, de acuerdo con Hernández, Ramírez y Fernández (2014). Además, es de tipo Transaccional con un alcance descriptivo, debido a que se recolectaron datos en un solo momento, teniendo como propósito describir variables de la calidad y eficiencia del servicio de transporte público de camionetas.

#### **2.2. MÉTODO DE ESTUDIO**

Esta investigación se plantea mediante el método analítico – observacional, debido a que se presentan gráficos estadísticos para medir un aspecto sociológico importante, como es el servicio de transporte público de camionetas en la ciudad de Esmeraldas, además, la investigadora se ha limitado a medir las variables definidas en el estudio.

El enfoque de la investigación es cuanti-cualitativo, debido a que se analizaron los datos estadísticos y los resultados fueron expresados de forma numérica, ya que se buscó especificar propiedades y características importantes, ofreciendo la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente de cualquier fenómeno que se analice, además de que facilitar la comparación entre estudios similares.

#### **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

El censo realizado en noviembre por el INEC (2010), reportó que la provincia Esmeraldas a esa fecha contaba con 530.972 pobladores. Asimismo, se refiere que el cantón Esmeraldas es el más poblado de los siete con que cuenta la provincia, con un

total de 189.504 habitantes, por tanto, la población de esta investigación son tres cooperativas de camionetas.

En esta investigación la muestra es no probabilística, de acuerdo con Morales (2012), debido a que no hay número exacto de ciudadanos que utilizan el servicio de transporte urbano de camionetas. Es por esta razón que no se hizo uso de una fórmula específica, de manera que la selección de 70 usuarios fue de forma aleatoria, dependiendo de la voluntad de ellos, quienes provienen de los sectores como: las cooperativas de camionetas, el mercado municipal, el terminal terrestre y el puerto pesquero donde se encuentra mayor afluencia de personas que solicitan el servicio.

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Para fundamentar esta investigación se utilizaron fuentes de información primaria como las bases de datos de las cooperativas de camionetas y las encuestas realizadas. Dentro de las fuentes secundarias y terciarias como la información pertinente obtenida en textos sobre temas de servicio de transporte público, calidad y eficiencia, artículos científicos, leyes y tesis doctorales relacionadas.

Las técnicas utilizadas para llevar a cabo la investigación fueron la entrevista y la encuesta.

### **2.4.1. Entrevista**

Dirigida a los socios de las cooperativas de transporte público de camionetas, semi-estructurada de 8 preguntas, con la finalidad de obtener el punto de vista por parte de los dirigentes, del servicio que ofrecen.

### **2.4.2. Encuesta**

Para analizar la calidad en el servicio prestado, es necesario que sea evaluada con dirección a las percepciones del cliente, es por esto que se realizó un cuestionario a través del instrumento del modelo SERVQUAL dirigida a los usuarios del servicio de transporte de camionetas.

## **2.5. PROCEDIMIENTOS**

El procedimiento que se realizó para la recolección de datos una vez establecida la población y la muestra fue visitar las instalaciones de la agencia de tránsito y solicitar la nómina con los respectivos datos de las cooperativas de camionetas que estaban vigentes y en regla, para tener conocimiento de cuántas había en la ciudad. En este caso Esmeraldas cuenta con 4 cooperativas de camionetas legalizadas.

Luego se visitó las instalaciones de las cooperativas para solicitar la respectiva autorización para entrevistar a los directivos en un horario adecuado, la misma que fue aceptada en 3 cooperativas y aplicada a los gerentes de cada una, que a su vez eran socios/conductores. Lo que facilitó obtener información también desde la perspectiva del conductor debido a que era difícil tener una cita con ellos por el horario de trabajo. La cooperativa faltante, no proporcionó la información respectiva, debido a que no hubo predisposición por parte del gerente de la misma, lo que dificultó obtener la perspectiva por parte de ellos.

A más de esto, se visitaron los puntos comerciales ya establecidos como los que están ubicados en el mercado municipal, puerto pesquero, centro de la ciudad y terminal terrestre para encuestar a los usuarios.

Una vez recogida la información se procedió a establecer las dimensiones con sus respectivas categorías, lo que facilitó identificar la información correspondiente al cumplimiento de cada objetivo, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 1**

*Matriz Categorical*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categorías</b>
<b>Servicio</b>	➤ Elemento tangible
<b>Calidad</b>	➤ Empatía
	➤ Seguridad
<b>Eficiencia</b>	➤ Fiabilidad
	➤ Capacidad de respuesta

---

**Fuente:** Elaboración propia

Finalmente, se procedió a tabular los datos del cuestionario para su respectiva graficación y a redactar las entrevistas aplicadas, para luego analizar los resultados reflejados en cada gráfico.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento, el análisis de los resultados se realizó, a través de la tabulación de datos mediante la herramienta informática Microsoft Excel 2016, el cual permitió de principio a fin, de forma rápida y exacta conocer, analizar, comparar y estudiar el comportamiento de las variables, que inciden en la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de camionetas, y posteriormente derivar conclusiones.

#### 3.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

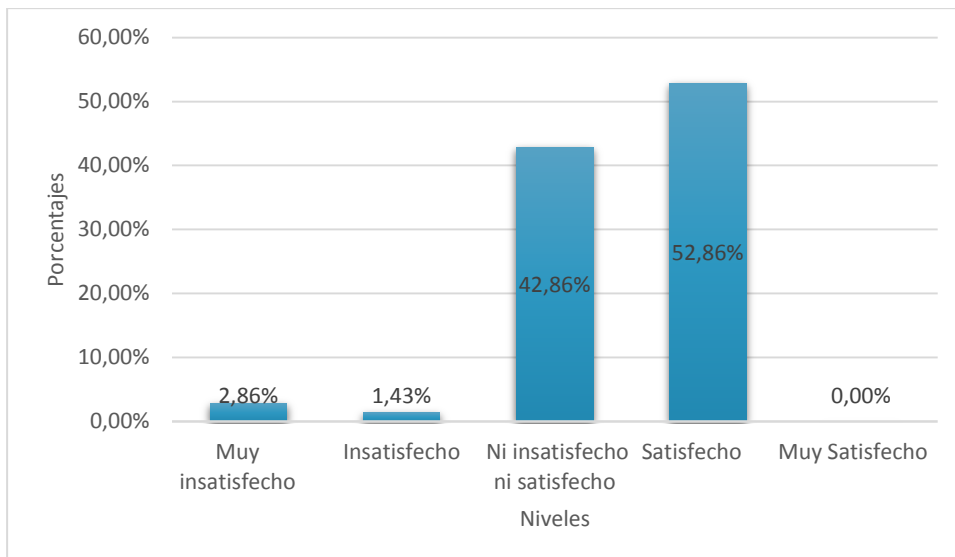
En Esmeraldas, se encuentran 10 cooperativas de transporte de carga mixta, de las cuales 4 están en estado activo que desarrollan sus actividades en el área urbana de la ciudad, no obstante, para este estudio se han considerado 3 cooperativas entre ellas: Servilohim, Camiolec y Paquisha y 70 personas que hacen uso del servicio en la localidad.

Los resultados que se presentan están basados en los objetivos específicos de la investigación, relacionados con las siguientes dimensiones: *Servicio*, *Calidad* y *Eficiencia*, de los cuales se reflejan los siguientes resultados.

#### **SERVICIO**

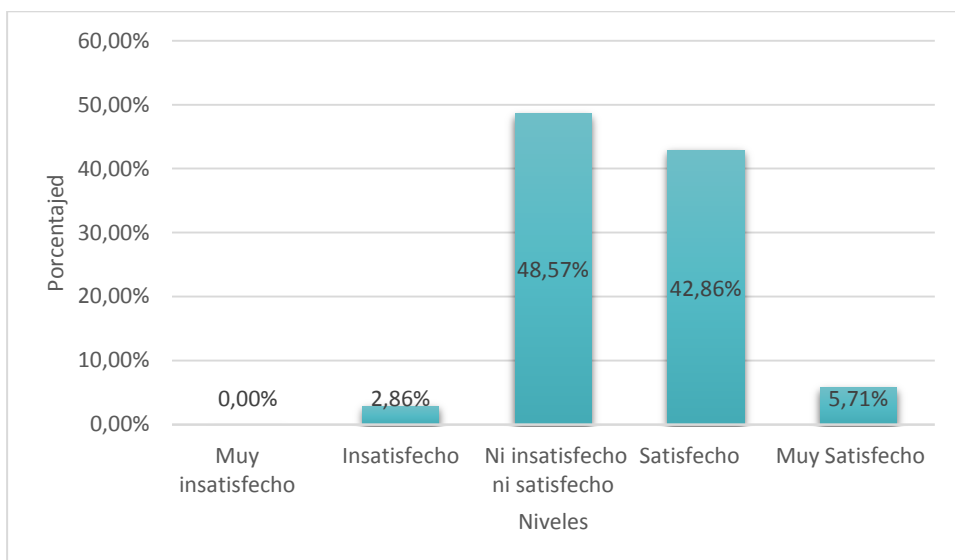
##### **Elemento Tangible**

De los 70 usuarios encuestados, 37 de ellos manifestaron que se encuentran satisfechos con el nivel de modernidad del equipamiento de los vehículos de las cooperativas de transporte de camionetas en la ciudad de Esmeraldas, según como lo refleja la Figura 1.



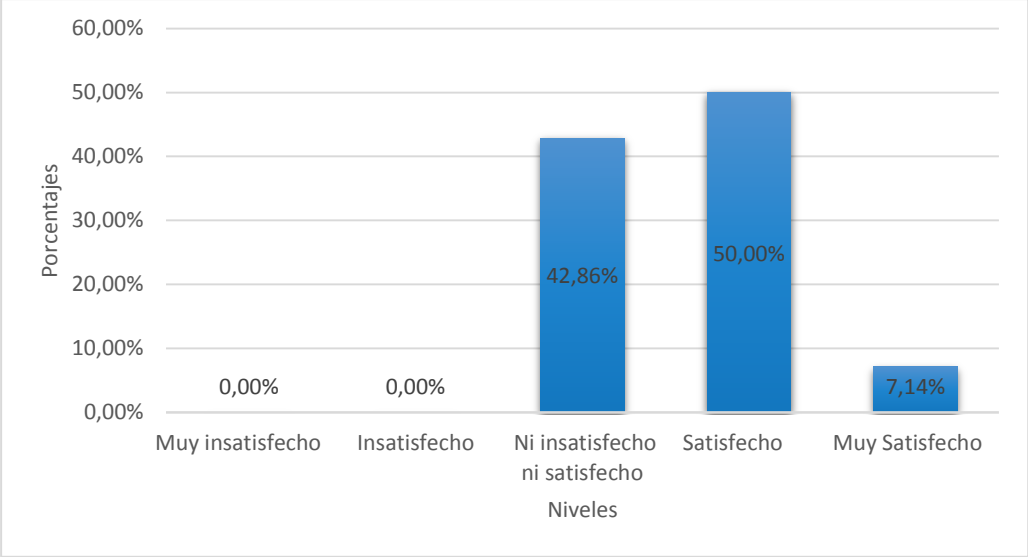
**Figura 1.** Modernidad del vehículo. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

Sin embargo, en cuanto al uso de los materiales disponibles de los vehículos, al momento de prestar el servicio de transporte de camionetas, 34 usuarios no se sienten ni muy satisfechos ni muy insatisfechos, así como 30 usuarios se sienten satisfechos.



**Figura 2.** Materiales disponibles. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

No obstante, para la prestación del servicio, 40 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el nivel de limpieza y cuidado de las unidades de vehículos, mientras que para 30 usuarios les es indiferente.



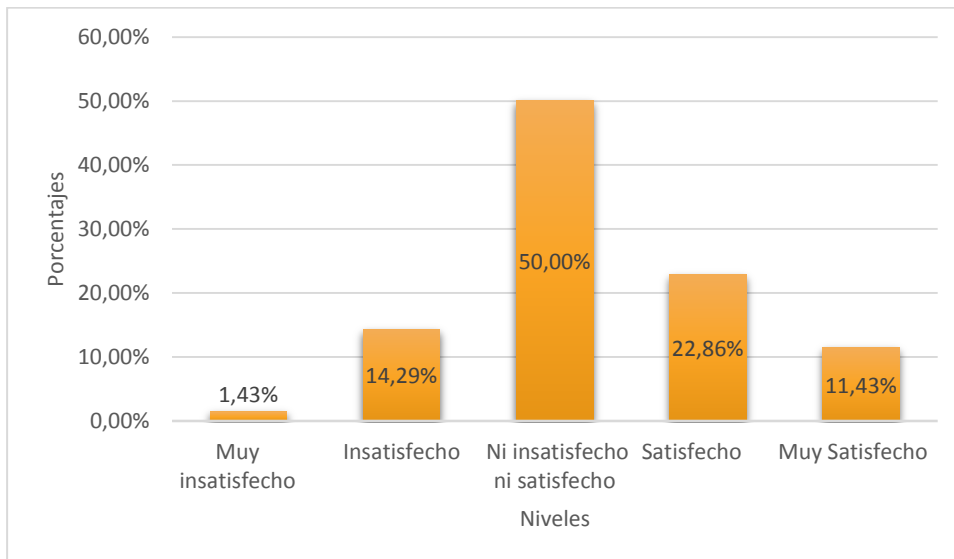
**Figura 3.** Limpieza y cuidado. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

## CALIDAD

La calidad es otra de las dimensiones importantes que permite medir la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio, dentro de ella intervienen algunos elementos tales como: la empatía de los conductores con la ciudadanía y la seguridad que brinda tanto el conductor como las unidades de camionetas, de los cuales se presentan los siguientes resultados.

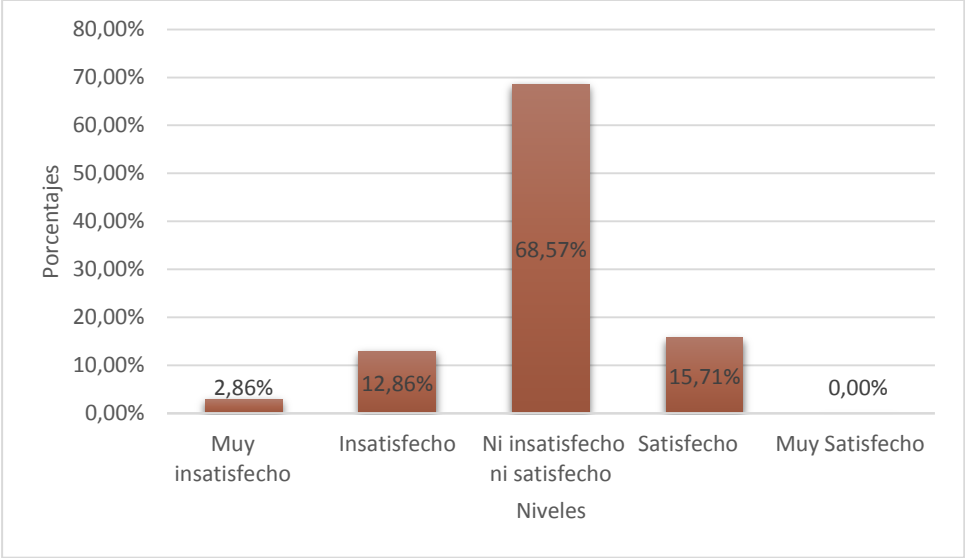
### Empatía

Los 35 usuarios manifestaron que se encuentran ni muy satisfechos ni muy insatisfechos, pero se hace referencia a que 24 usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos con el nivel de atención personalizada, ofrecida por parte de los conductores de las unidades de camionetas, tal como lo muestra la figura 4.



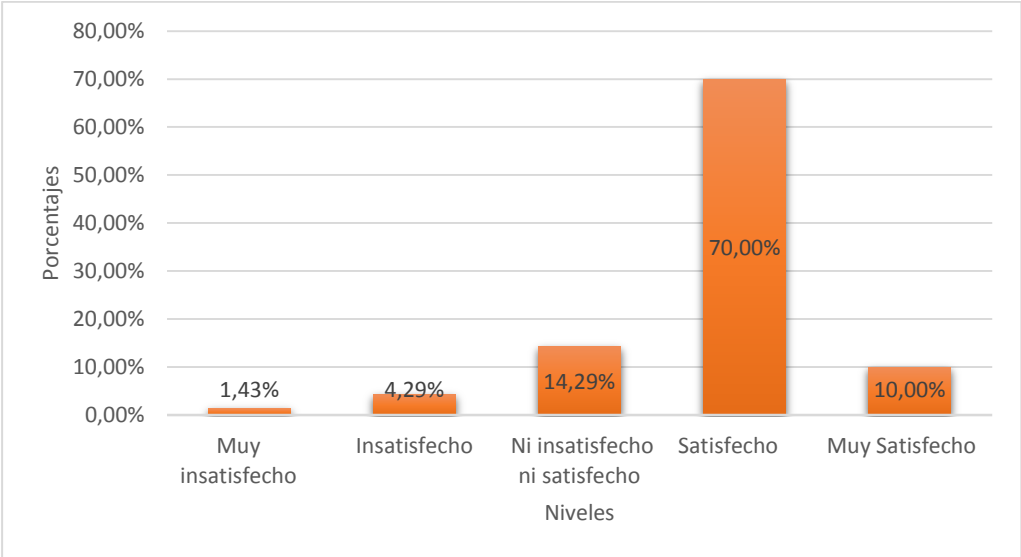
**Figura 4.** Atención personalizada. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

De forma complementaria, dentro del cumplimiento de frecuencias por parte de los conductores de las cooperativas de camionetas, según como lo indica la figura 5, 48 usuarios se encontraron ni muy satisfechos ni muy insatisfechos y 11 usuarios se encontraron satisfechos.



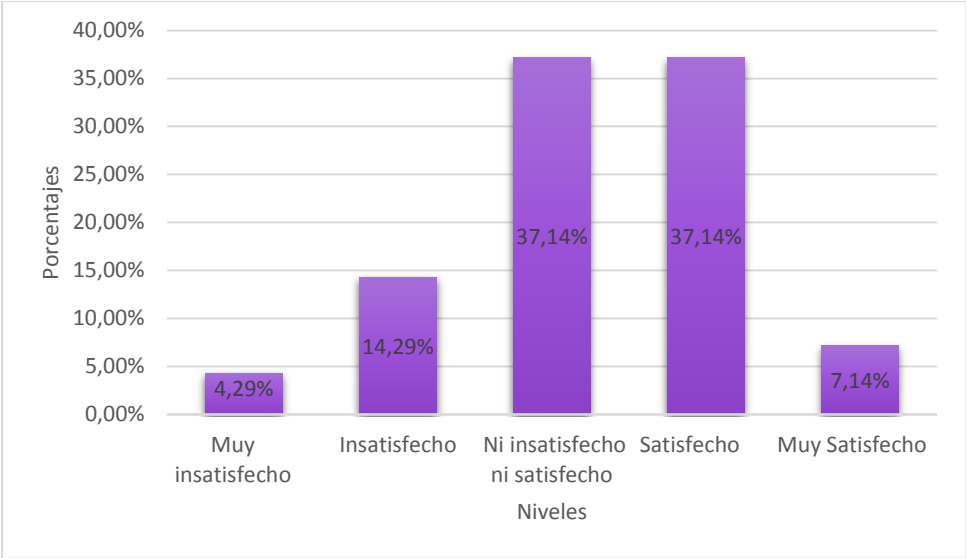
**Figura 5.** Cumplimiento de frecuencias. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

En cuanto a los horarios de trabajo establecidos por las diferentes cooperativas de camionetas en la ciudad, la figura 6 refleja que 56 usuarios se encontraron satisfechos y muy satisfechos.



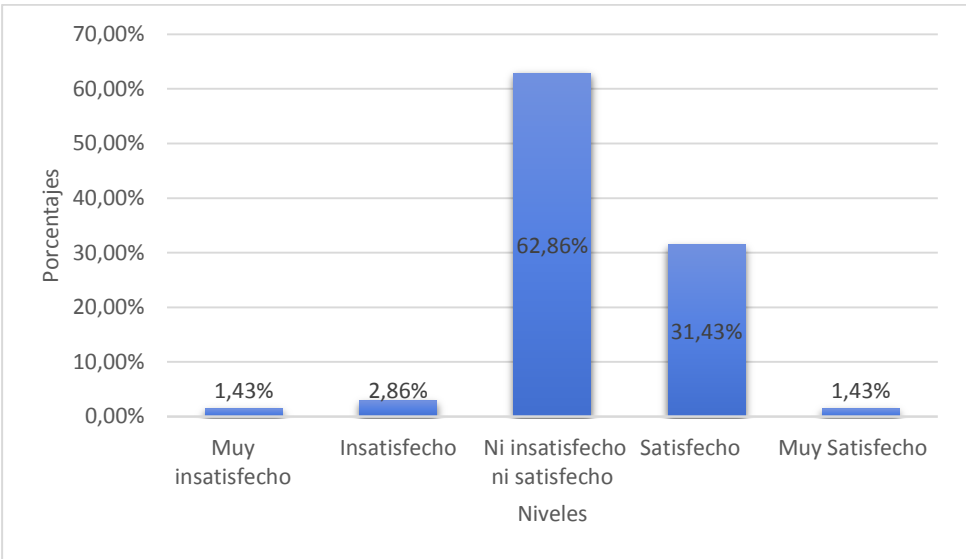
**Figura 6.** Horarios. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

Asimismo, 26 usuarios manifestaron si el conductor acepta las quejas y sugerencias, ellos se encontraron ni muy insatisfecho ni muy satisfecho, por otro lado, el mismo número de usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos, tal como lo refleja la figura 6.



**Figura 7.** Aceptación de quejas y sugerencias. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

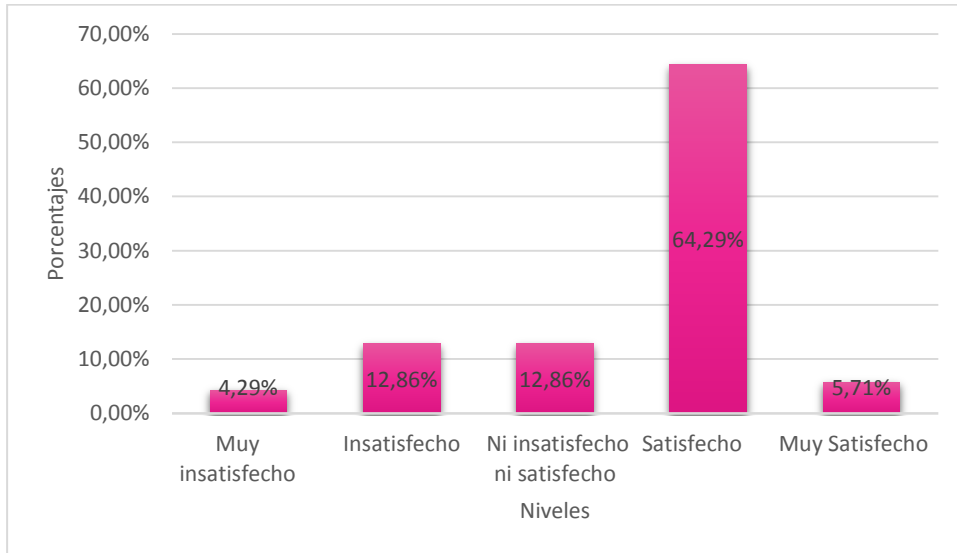
No obstante, en cuanto a si el servicio excedió sus expectativas, 44 usuarios manifestaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos, pero 23 usuarios se encontraron satisfechos, reflejado en la figura 8.



**Figura 8.** Expectativas del servicio. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

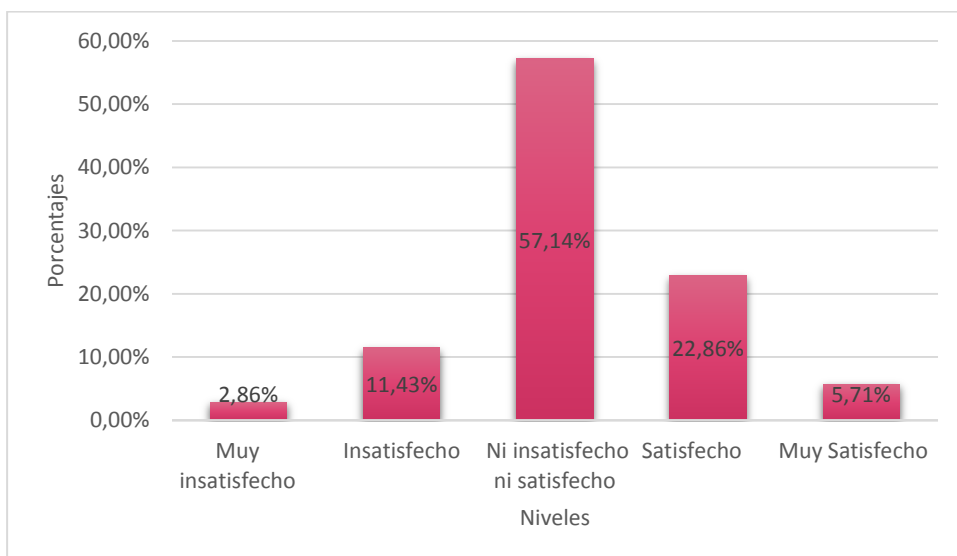
## Seguridad

Por otro lado, 49 usuarios manifestaron satisfacción con la confianza que le inspiran los conductores y 12 usuarios insatisfacción, según lo refleja la figura 9.



**Figura 9.** Confianza del conductor. **Fuente:** Cuestionario aplicado

Respecto al uso del cinturón de seguridad por parte de los conductores, 40 usuarios manifestaron que se encuentran ni muy satisfechos ni muy insatisfechos, y 20 usuarios manifestaron que encuentran satisfechos y muy satisfechos, así como lo indica la figura 10.



**Figura 10.** Uso del cinturón de seguridad. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

De acuerdo con el nivel de seguridad de los vehículos de las cooperativas, la figura 11 refleja que 58 usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

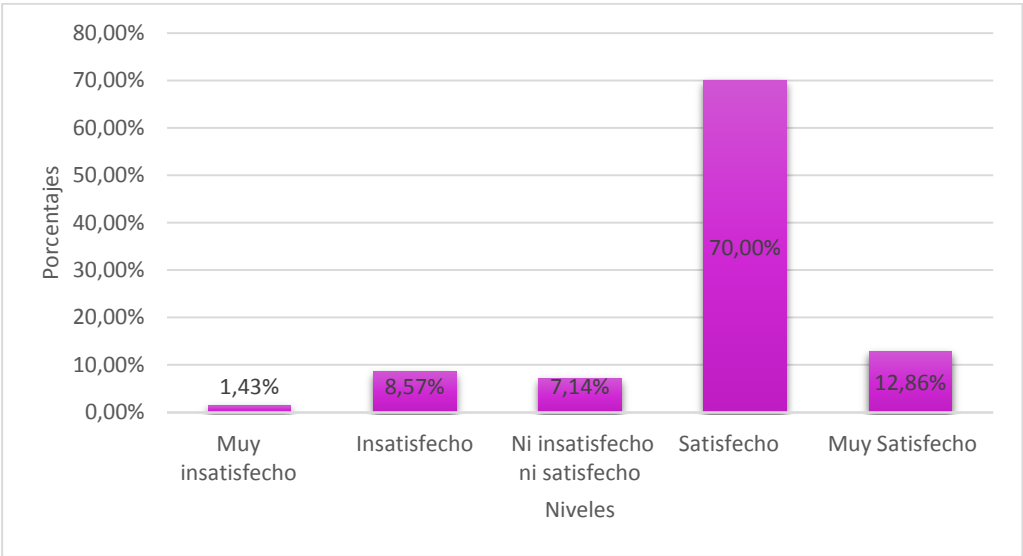


Figura 11. Seguridad del vehículo. Fuente: Cuestionario aplicado.

Y según lo refleja la figura 12, 56 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el comportamiento de los conductores de las cooperativas de camionetas.

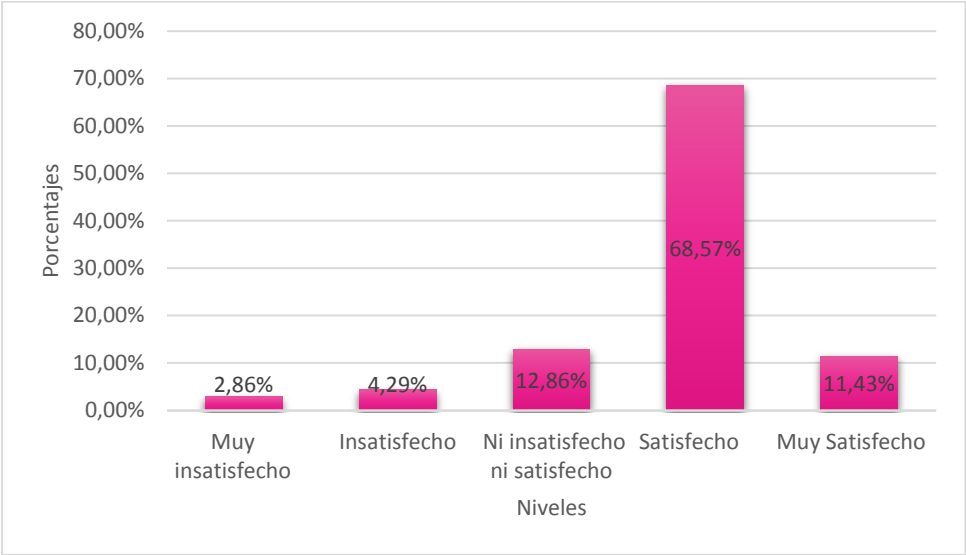


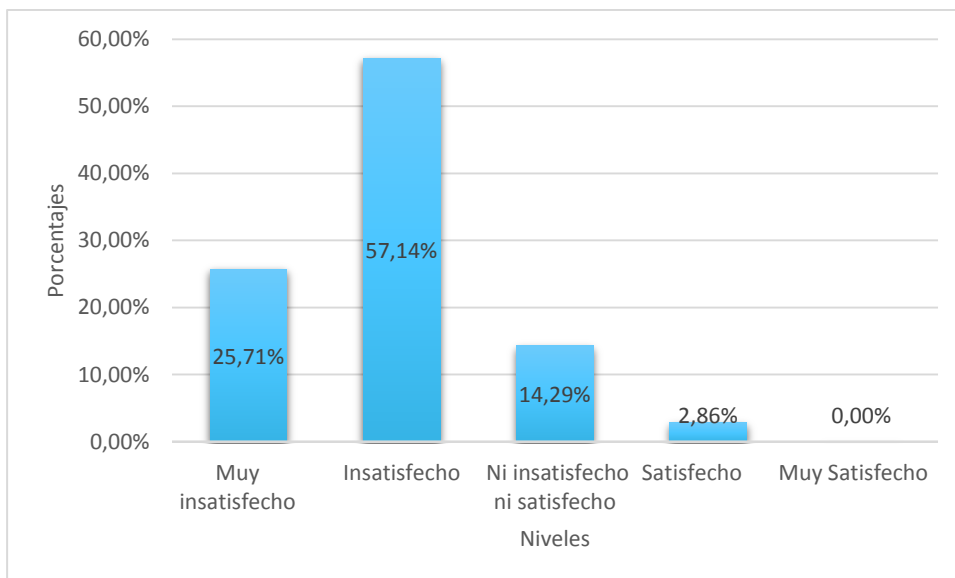
Figura 12. Comportamiento del conductor. Fuente: Cuestionario aplicado.

## EFICIENCIA

La eficiencia es la última dimensión a medir, pero no menos importante ya que también permite obtener una percepción del usuario sobre el servicio prestado, dentro de ella intervienen ciertos elementos tales como: la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta del conductor para con los usuarios, de los cuales se presentan los siguientes resultados.

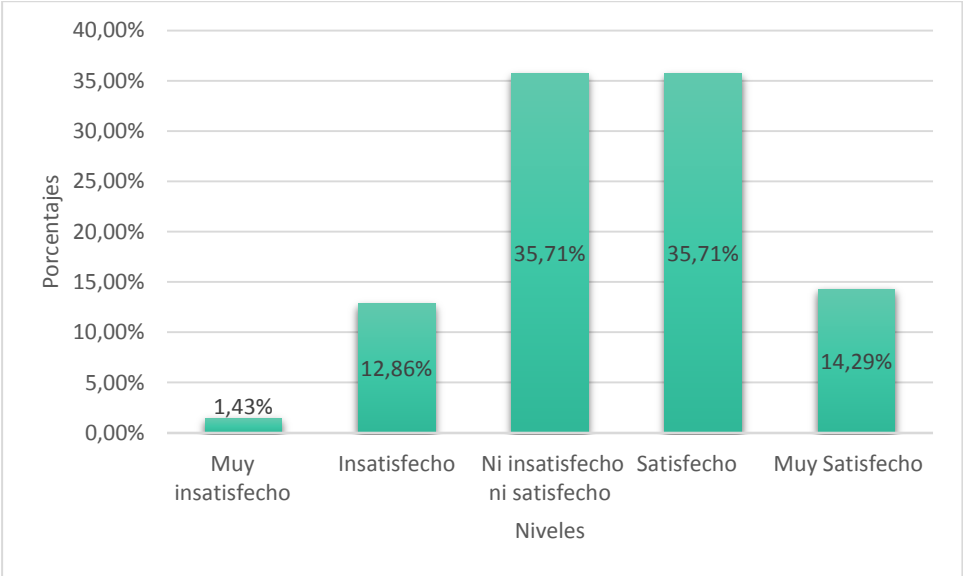
### Fiabilidad

De acuerdo con la variación de las tarifas actuales del servicio que ofrecen las cooperativas de camionetas, 58 usuarios manifestaron que se encuentran poco y nada satisfechos, según lo indica la figura 13.



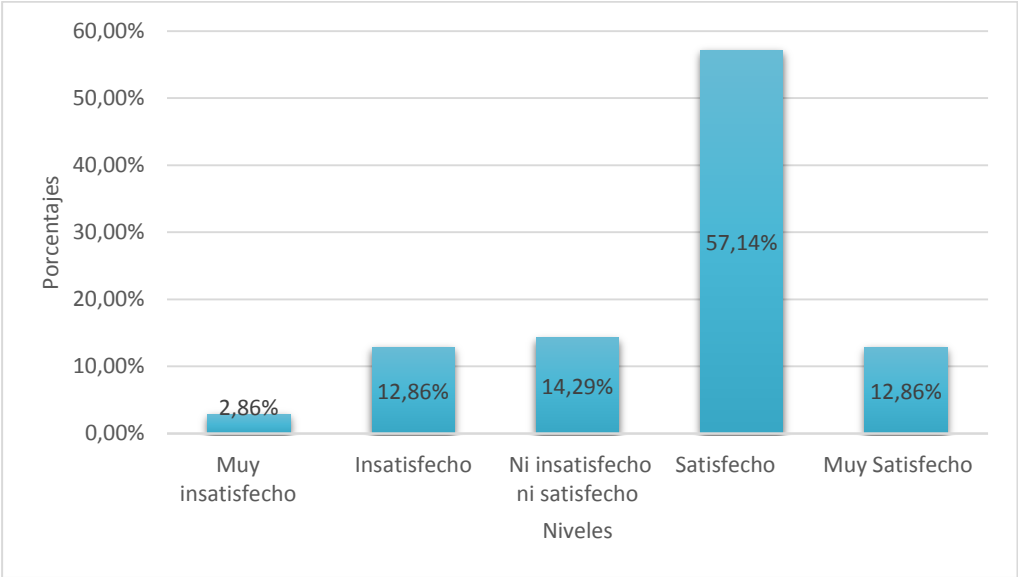
**Figura 13.** Variación de las tarifas. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

Sin embargo, 25 usuarios indicaron que se encuentran ni muy insatisfecho ni muy satisfecho, de la misma manera que 35 usuarios indicaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la disponibilidad de las unidades de las cooperativas de camionetas, siempre que se lo solicite, tal como lo muestra la figura 14.



**Figura 14.** Disponibilidad de las unidades. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

En cuanto al nivel de conocimiento de los conductores acerca de las rutas, 49 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos, según lo reflejado en la figura 15.



**Figura 15.** Conocimiento de rutas. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

Respecto a si el conductor comete infracciones cuando está conduciendo, los 45 usuarios indicaron que se encuentran ni muy insatisfecho ni muy satisfecho, pero 18 usuarios se encuentran poco y nada satisfecho, reflejado en la figura 16.

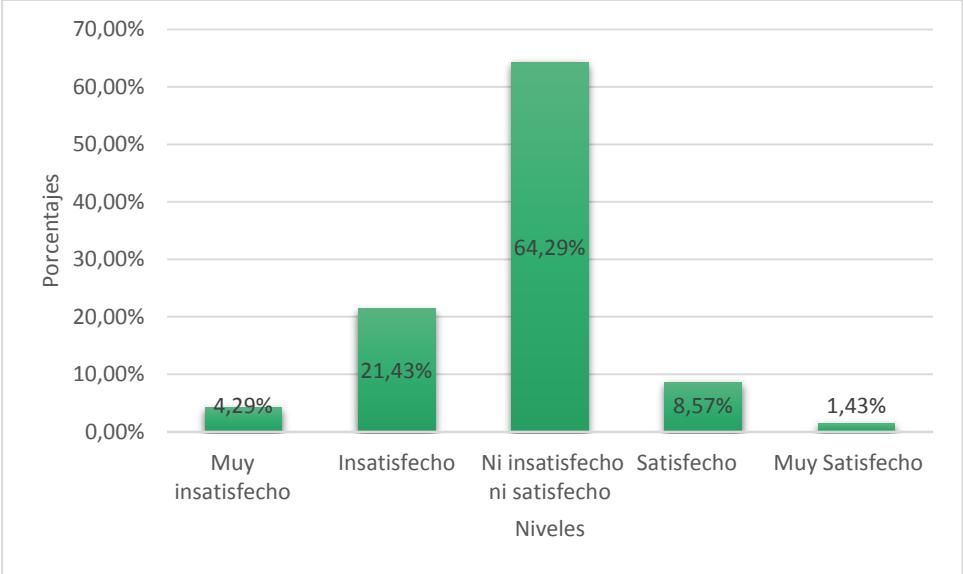


Figura 16. Infracciones del conductor. Fuente: Cuestionario aplicado.

No obstante, a sí el precio que pagan los usuarios, comparado con lo que desearían pagar (de forma realista) es adecuado, 30 de ellos manifestaron que se encuentran ni muy insatisfecho ni muy satisfecho y 32 usuarios se encuentran satisfecho y muy satisfecho, tal como lo muestra la figura 17.

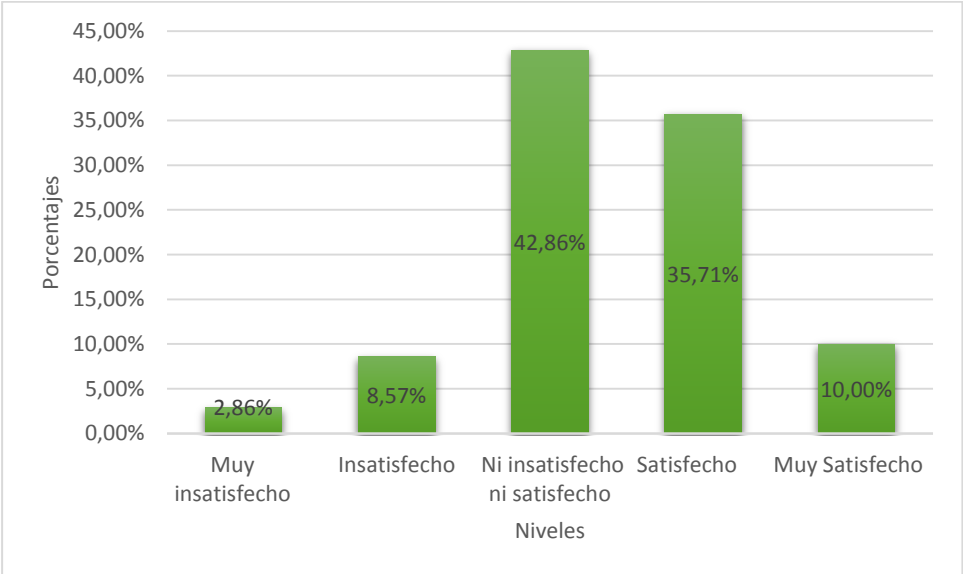
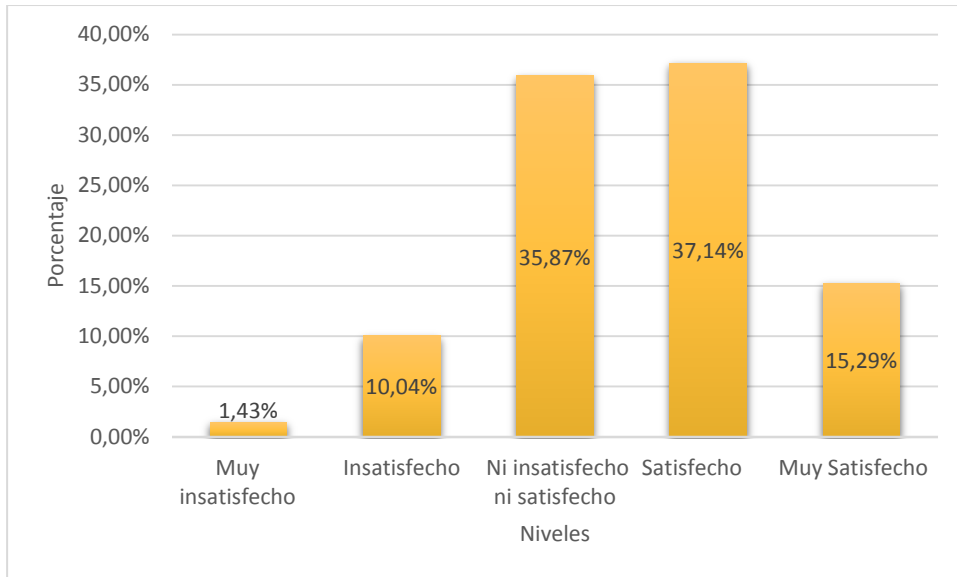


Figura 17. Precios. Fuente: Cuestionario aplicado.

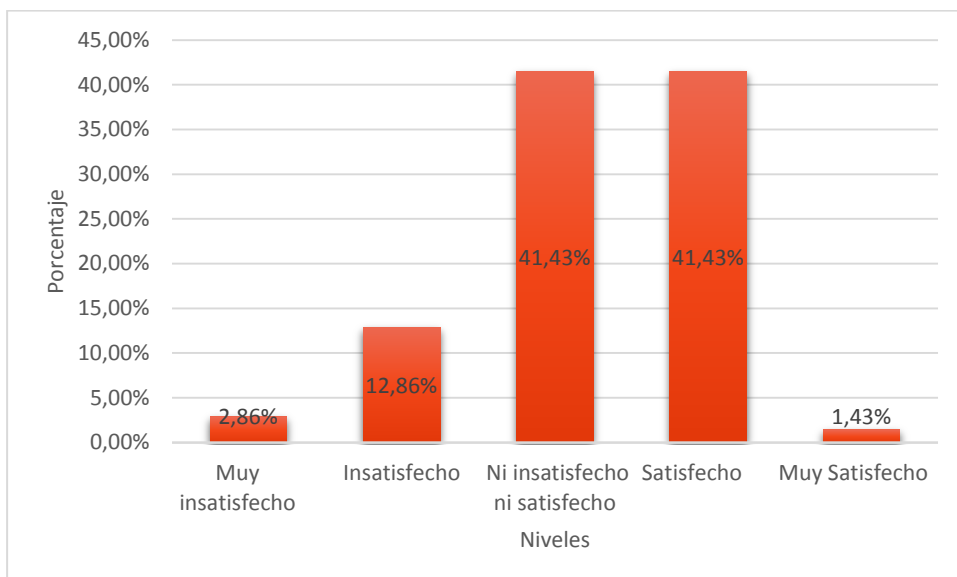
## Capacidad de respuesta

Por otro lado 37 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la rapidez del servicio, según lo refleja la figura 18.



**Figura 18.** Rapidez. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

De acuerdo a la respuesta inmediata de las peticiones del usuario, 29 de ellos indicaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos, así como también otros 29 se encuentran satisfechos, tal como lo muestra la figura 19.



**Figura 19.** Respuesta a peticiones. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

En cuanto a la disposición de los conductores por ayudar al usuario, 35 de ellos manifestaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos y 30 usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos, según la figura 20.

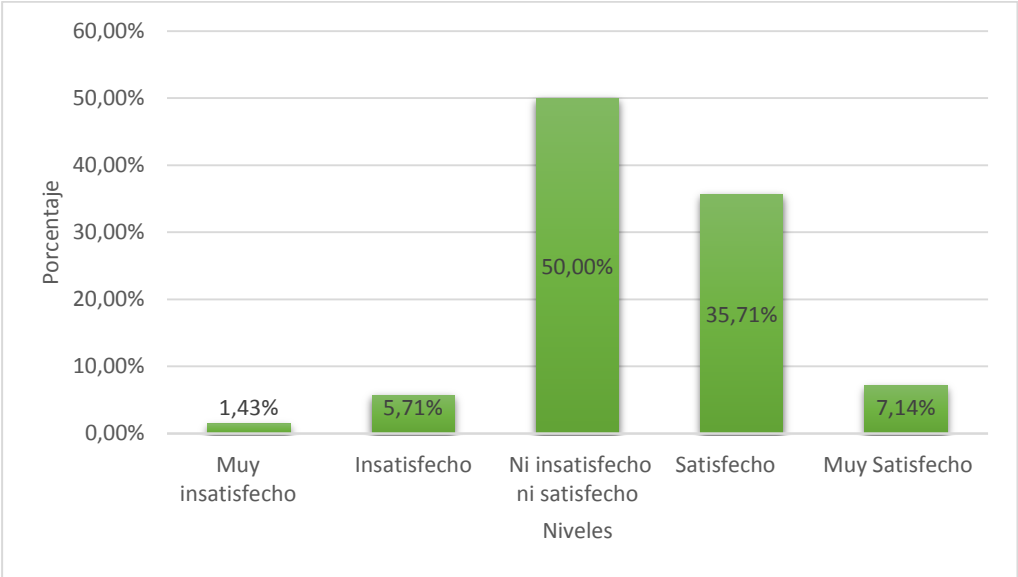


Figura 20. Disposición del conductor. Fuente: Cuestionario aplicado.

Sin embargo, 35 usuarios indicaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos, pero 23 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos con el trato por parte de los conductores, reflejado en la figura 21.

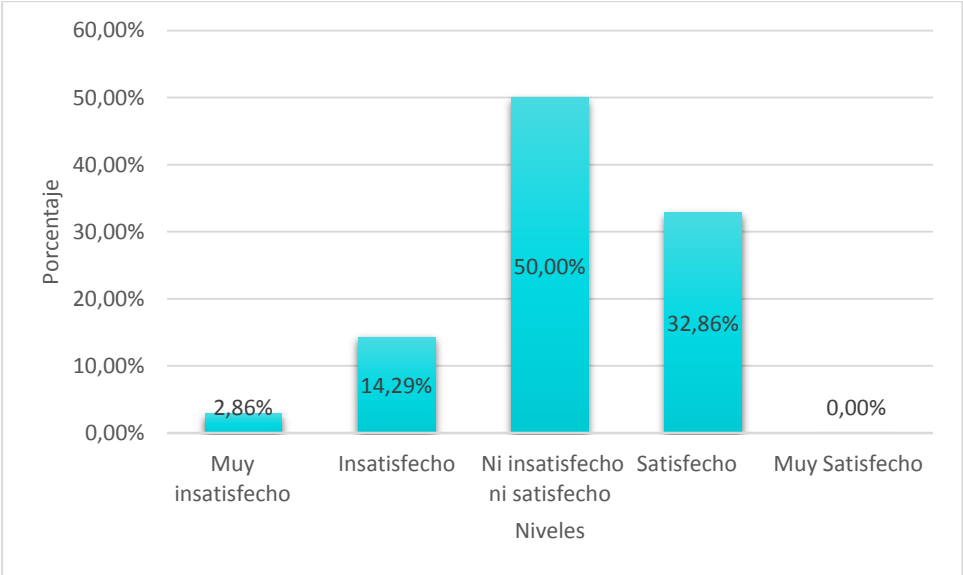
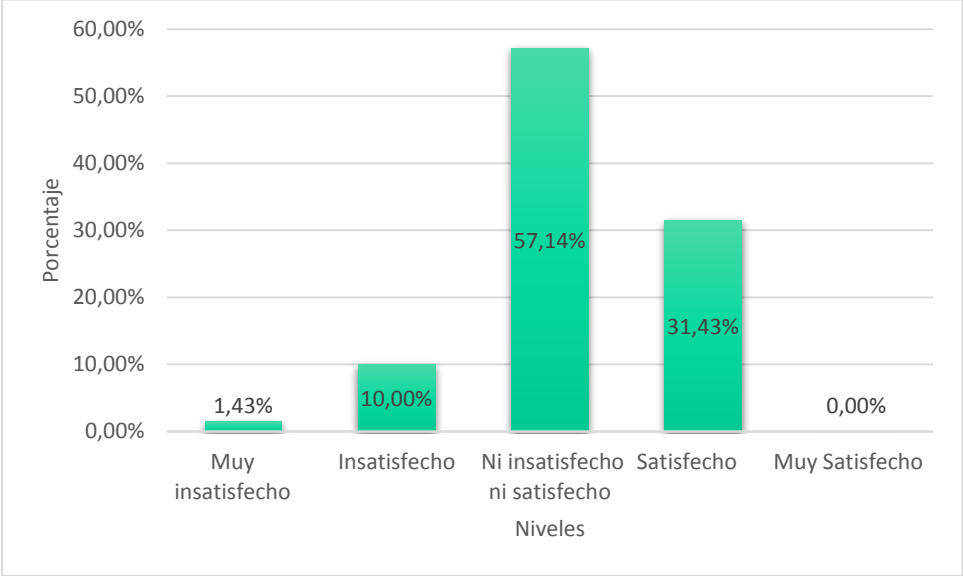


Figura 21. Trato del conductor. Fuente: Cuestionario aplicado.

Y, por último, respecto a si los conductores se preocupan por los intereses del usuario, 40 de ellos indicaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos, pero 22 usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos, tal como lo muestra la figura 22.



**Figura 22.** Interés en la necesidad del usuario. **Fuente:** Cuestionario aplicado.

### 3.2. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

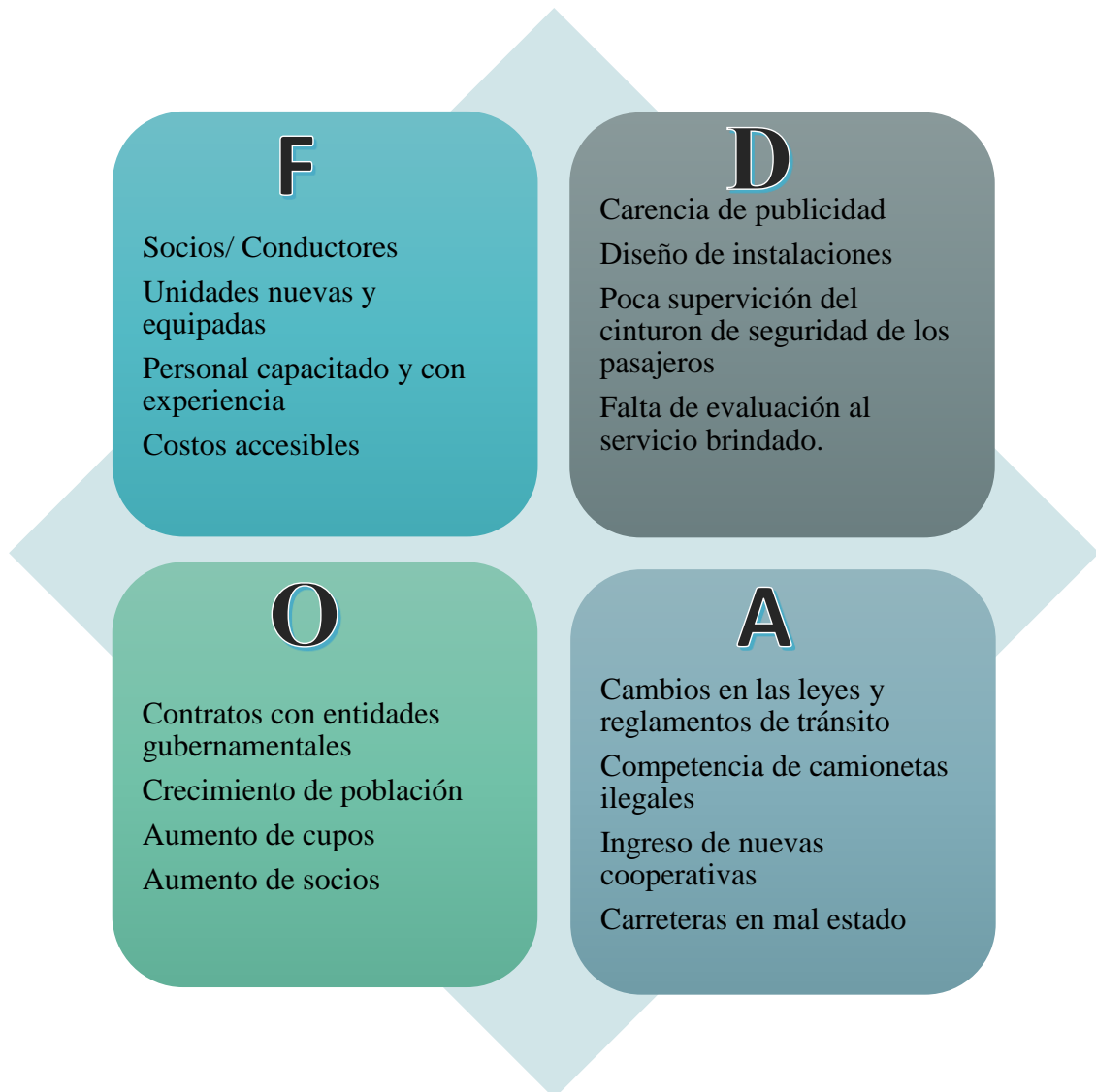
De las cooperativas mencionadas anteriormente que se consideraron son:

<b>Cooperativa Servilohim</b>	<b>Cooperativa Camiolec</b>	<b>Cooperativa Paquisha</b>
¿Con cuantas unidades de camionetas cuenta la cooperativa para brindar el servicio de transporte?		
25	18	20
¿El número de unidades que tienen les permite atender de forma eficiente la demanda local?		
En la actualidad cubren la demanda	Es insuficiente para atender la demanda	No es suficiente
¿Cuáles son los beneficios a favor de los usuarios del servicio otorgado por la cooperativa?		
Seguro de vida para el conductor y pasajero Comodidad	Comodidad Seguridad Limpieza	Confort y equipamiento Seguridad Agilidad
¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen de los usuarios del servicio de transporte en la ciudad?		
Ninguno	Ninguno	Ninguno
¿Qué sugerencias daría a la autoridad municipal para mejorar la calidad del servicio de transporte de camionetas en la ciudad?		
Agilidad en los procesos de matriculación Ampliación de los cupos	Ampliación de cupos Descentralización de la capital Reducción de trámites	Reparación de las carreteras Ampliación de los cupos Entidades que faciliten la adquisición de vehículos
¿Cuáles son las fortalezas que tiene la cooperativa de transporte de camioneta?		
Cooperativa joven Unidades nuevas Socios/conductores Precios bajos	Cooperativa joven Unidades nuevas Predisposición con los usuarios Profesionales	Relaciones Humanas Conductores capacitados y motivados Costos Accesibles
¿Cuáles son las debilidades que tiene la cooperativa de transporte de camioneta?		
Carencia de cupos para poner operar con más unidades de vehículos	Carencia de publicidad Falta de supervisión del uso de cinturón de seguridad.	Infraestructura Falta de promoción Faltas de organismos que evalúen el servicio local.

**Tabla 2** *Cooperativas de Transporte de camionetas*  
**Fuente:** Entrevista

### 3.3. ANÁLISIS FODA

La matriz de análisis foda también conocida como dafo, es una herramienta mediante la cual se analiza la situación de la empresa proporcionando un diagnóstico que le permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se presentan en el mercado para tomar decisiones estratégicas y puedan mejorar en un futuro. (Espinosa, 2013)



**Figura 23.** Foda. **Fuente:** Entrevista aplicada.

Una vez que se ha determinado en la matriz FODA los factores tanto internos como externos, se ha procedido a realizar un análisis más específico que consiste en una evaluación de los mismos a través de las matrices EFI y EFE.

### **3.3.1. ANÁLISIS INTERNO**

En este apartado, se realiza un análisis del porqué de cada fortaleza y debilidad que tienen las cooperativas de camionetas.

#### **3.3.1.1. ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS**

##### **F1: Socios/Conductores**

Las cooperativas de camionetas están conformadas por varios socios, los mismos que a su vez son conductores de sus propios vehículos, asegurando de esa forma el cuidado y un trato mejor de sus unidades.

##### **F2: Personal capacitado y con experiencia**

Se cuenta con choferes profesionales, con licencias aptas para conducir ese tipo de vehículos y movilizar a más de un pasajero, adicionalmente tienen una amplia experiencia en el campo de los transportistas.

##### **F3: Unidades nuevas y equipadas**

Las unidades de vehículos con las que se cuenta son nuevas y equipadas, de tal forma que brinda comodidad y confort a la ciudadanía esmeraldeña.

##### **F4: Costos Accesibles**

Los precios de los servicios que ofrecen las cooperativas son accesibles para los usuarios, es decir que son precios moderados que están al alcance de todo presupuesto económico de la colectividad.

### **3.3.1.2. ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES**

#### **D1: Diseño de instalaciones**

Una inadecuada infraestructura desmotiva y genera malestar, trabajar en malas condiciones reduce la productividad y una baja autoestima.

#### **D2: Carencia de publicidad**

La poca publicidad y la falta de estrategias de promoción no permiten que muchos de los ciudadanos conozcan del servicio que ofrecen las cooperativas de camionetas.

#### **D3: Carencia de evaluación permanente**

La falta de organismos que evalúen el servicio otorgado por parte de las cooperativas, no permite que exista una mejora continua del mismo, por el desconocimiento de las opiniones de los usuarios.

#### **D4: Poca supervisión del cinturón de seguridad de los pasajeros.**

Los conductores no tienen un control sobre el uso del cinturón de seguridad de los pasajeros, lo que puede ocasionar multas e infracciones.

### **3.3.2. ANÁLISIS EXTERNO**

Luego de que se identificaron los factores externos, se realiza un análisis del porqué de cada oportunidad y amenaza que tienen las cooperativas de camionetas

#### **3.3.2.1. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES**

##### **O1: Aumento de cupos**

La ampliación de cupos permite que las cooperativas puedan operar con más unidades de vehículos, de tal manera que puedan cubrir la demanda local.

##### **O2: Aumento de socios**

El aumento de socios en las cooperativas conlleva a que exista una inyección de capital y que las entidades de crédito le otorguen facilidades, debido a la fuerza empresarial que existe.

##### **O3: Crecimiento de población**

El crecimiento de la población ocasiona un incremento de comerciantes que generan nuevas plazas y por ende aumenta la demanda del servicio.

##### **O4: Contrato con entidades gubernamentales**

Contar con clientes fijos como los contratos con entidades gubernamentales representa tener ingresos fijos y representativos cada cierto tiempo, lo que asegura la subsistencia en días de bajos ingresos.

### **3.3.2.2. ANÁLISIS DE AMENAZAS**

#### **A1: Ingreso de nuevas cooperativas**

El aumento de la demanda local ocasiona el incremento de nuevas cooperativas.

#### **A2: Competencia desleal**

Por parte de las camionetas ilegales, es decir que no están autorizadas para operar compiten de forma desleal, como por ejemplo con precios bajos.

#### **A3: Cambios en las leyes y reglamentos de tránsito**

El desconocimiento de las nuevas reformas en las leyes y reglamentos de tránsito pueden ser perjudicial puesto que el no actualizarse no exime de culpa.

#### **A4: Carreteras en mal estado**

Las carreteras en mal estado ocasionan daños severos en las unidades de vehículos.

### 3.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

A través de esta matriz se evalúa la situación interna de las cooperativas como las fortalezas y debilidades, otorgándole un peso que exprese la importancia de cada factor, de acuerdo a una calificación entre 1 y 4, considerando que en las fortalezas el 4 es para una mayor y el 3 para una menor; y en cuanto a las debilidades el 1 es para una mayor y el 2 para una menor. Obteniendo así un total ponderado de las cooperativas en su conjunto, según lo indica la tabla 1. (Ponce, 2007)

**Tabla 3**

*Matriz Efi*

<b>FORTALEZAS</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN (1 A 4)</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
F1 Socios/Conductores	0,2	4	0,8
F2 Personal capacitado y con experiencia	0,1	3	0,3
F3 Unidades nuevas y equipadas	0,1	4	0,4
F4 Costos Accesibles	0,1	3	0,3
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,5</b>		<b>1,8</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN (1 A 4)</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
D1 Diseño de instalaciones	0,2	1	0,2
D2 Carencia de publicidad	0,1	2	0,2
D3 Carencia de evaluaciones permanentes al servicio	0,15	2	0,30
D4 Poca supervisión del cinturón de seguridad de los pasajeros	0,05	2	0,1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,5</b>		<b>0,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,6</b>

**FUENTE:** *Conceptos de Administración Estratégica* (Fred, 2003)

---

1	Debilidad mayor
2	Debilidad menor
3	Fortaleza menor
4	Fortaleza mayor

---

Una vez realizado el respectivo análisis, el resultado que arroja la matriz de factores internos es de 2,60; es decir que este total de puntajes ponderados es mayor al promedio, lo que significa que las cooperativas de camionetas tienen una posición interna estable, en el que pueden potenciar sus fortalezas.

### 3.5. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFE)

Así mismo a través de esta matriz se evalúa la situación externa de las cooperativas como las oportunidades y amenazas, otorgándole un peso que exprese la importancia de cada factor, de acuerdo a una calificación entre 1 y 4, considerando que 4 es para una oportunidad mayor y 3 para una menor y en el caso de las amenazas 1 es para una menor y 2 para una mayor. Obteniendo así un total ponderado de las cooperativas en su conjunto, según lo indica la tabla 2.

**Tabla 4**

*Matriz Efe*

<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN (1 A 4)</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
O1 Aumento de cupos	0,2	4	0,8
O2 Aumento de socios	0,15	4	0,6
O3 Crecimiento de la población	0,05	3	0,15
O4 Contrato con entidades gubernamentales	0,1	4	0,4
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,5</b>		<b>1,95</b>
<b>AMENAZAS</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN (1 A 4)</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
A1 Ingreso de nuevas cooperativas	0,2	1	0,2
A2 Competencia desleal	0,05	2	0,1
A3 Cambios en las leyes y reglamentos de tránsito	0,2	1	0,2
A4 Carreteras en mal estado	0,05	1	0,05
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,5</b>		<b>0,55</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,50</b>

*FUENTE: Conceptos de Administración Estratégica (Fred, 2003)*

---

1	amenaza mayor
2	amenaza menor
3	oportunidad menor
4	oportunidad mayor

---

Una vez realizado el respectivo análisis, el resultado que arroja la matriz de factores externos es de 2,50; es decir que este total de puntajes ponderados se encuentra igual al promedio, lo que significa que las cooperativas de camionetas aprovechan las oportunidades con eficacia, y reducen el impacto negativo de las amenazas externas.

## CAPÍTULO IV

### 4. DISCUSIÓN

El modelo Servqual ha sido una herramienta importante que ha permitido evaluar la satisfacción de los usuarios y medir la calidad de los servicios que ofrecen las cooperativas de transporte de camionetas en la ciudad de Esmeraldas, permitiendo obtener la percepción que tienen respecto al servicio y si éste superó sus expectativas.

Los resultados de la investigación relacionados al elemento tangible de las unidades de vehículos muestran que los clientes están satisfechos. La modernidad de sus unidades ha permitido cubrir las expectativas de los usuarios, agregando que la limpieza y los materiales son suficientes para sentirse cómodos, estos resultados son similares al estudio realizado por López, Hinestroza, Acosta y López (2014) quienes manifiestan que las características físicas de las unidades en la ciudad de Maracaibo fueron catalogadas de regular a buena por los usuarios.

En relación a la empatía, la experiencia que tienen los esmeraldeños es indiferente en su mayoría, debido a que existe inconformidad con el cumplimiento de las frecuencias y la atención personalizada, a más de que los conductores no aceptan quejas ni sugerencias por parte de los usuarios. Por su parte, en el estudio de Muñoz, Batarce y Torres (2016) ocurre lo mismo en algunas ciudades de Latinoamérica, ya que manifiesta que las condiciones que los usuarios experimentan son muy heterogéneas en cuanto al nivel de calidad del servicio de los sistemas de transporte. Sin embargo, en España, para Rodríguez y Duarte (2013) esta variable fue la que mejor calificación obtuvo por parte de los usuarios, valorando que el servicio público recibido es de calidad.

La diferencia en cuanto al nivel de calidad que ofrece el servicio de transporte público en algunas ciudades del mundo y Esmeraldas, se debe primero a la falta de inversión y despreocupación de las autoridades pertinentes y como segundo al conformismo de los ciudadanos. Depende no solo de anhelar un servicio mejor, sino de exigir un servicio de calidad, de esto radica el esfuerzo de las empresas por ofrecer la excelencia.

Por consiguiente, Vasconcellos y Mendoza (2016) en su estudio hicieron hincapié en varios elementos que intervienen a la hora de brindar un servicio de transporte público, en el que la calidad del mismo se ve afectada en varias ciudades de América Latina debido a la cantidad de vehículos que circulan; no siendo el caso de Esmeraldas que al

ser una ciudad pequeña y de cortas distancias, los usuarios se sienten satisfechos con la rapidez del servicio.

Otro elemento considerado dentro de la calidad de un servicio es la seguridad por ende los resultados arrojados en este estudio evidencian que en Esmeraldas el nivel de seguridad de los vehículos y el comportamiento de los conductores de las cooperativas de camionetas, les han permitido establecer confianza en el usuario. Y Villaveces (2010) en su libro afirma que los sistemas de transporte deben cumplir con ciertos requisitos para la seguridad humana y medio ambiental, pero no existe a menudo una medida por velar el cumplimiento de los mismos. Es por eso que surge la adaptación de camionetas para el transporte público ya que los riesgos en los autobuses aumentan, dado que la mayoría de los modos de protección como salidas de emergencia, extintores, cinturones y otros, son escasos o ni siquiera disponen de ellos. Esta situación no ocurre con las camionetas, y han derivado una excesiva oferta de servicios en las zonas urbanas y comerciales debido a los riesgos reducidos para la seguridad de los usuarios.

Por otro lado, Ortiz (2013) relaciona la calidad de vida de los ciudadanos con su movilidad, en Quito la mayoría de la población (90%) se desplaza por medio del transporte urbano, esto se debe a las largas distancias de un lugar a otro para poder realizar sus actividades diarias, tal es el caso de Esmeraldas que a pesar de ser una ciudad pequeña según Morán (2016) el 98,29% de la población también utiliza al menos una vez al día el servicio, es así como se evidencia que existen factores sociales que determinan la movilidad, entre esos el tener bajos ingresos.

De tal manera que la tarifa del servicio es vital porque representa un rubro importante en el presupuesto familiar. Y en la localidad los usuarios están conformes con el precio que actualmente pagan, si bien las camionetas no tienen establecido un precio fijo porque varían dependiendo de la carga, las distancias, etc., que es la inconformidad que existe porque no hay una tabla de precios referenciales que se asemejen a lo que de forma realista deberían pagar, los dirigentes tanto como los usuarios expresan que son relativamente accesibles.

Sin embargo, en el artículo científico del Banco de Desarrollo de América Latina (2003), de manera general, la calidad de los servicios en el sector transporte del país, es baja y los que demandan de esté, se conforman. Al igual que la ciudad de Esmeraldas

que según Moran (2016) los usuarios calificaron la calidad del servicio de transporte de buses como regular, malo y muy malo. Lo que no ocurre con el servicio de transporte de camionetas que, a pesar de también ser un servicio público, si bien no excede las expectativas del usuario, se sienten conformes, debido a que ciertas condiciones en el que se desarrollan hacen la diferencia, ya que el servicio es más personalizado que colectivo.

Producto de este estudio, permite a otros estudiantes la realización de futuras investigaciones direccionadas a *evaluar el servicio de transporte desde la óptica de los dirigentes de las cooperativas y su gestión administrativa, desde la óptica de los socios y conductores* de manera que se pueda tener una perspectiva general tanto de los usuarios como de los oferentes del servicio y se pueda conocer los factores que impiden dar un servicio de calidad para la ciudadanía.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada a través de los resultados, se pudo obtener que:

- Las organizaciones que entregan el servicio de transporte de camionetas en la ciudad de Esmeraldas son: Servilohim, Camiolec y Paquisha. Las mismas que de manera general están cubriendo las expectativas de los usuarios, regularmente. Es así, como la aplicación del modelo Servqual a través de las 5 dimensiones, es fundamental en las empresas de transporte para un desarrollo eficiente porque les permite conocer el nivel de satisfacción y evaluar la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio que recibe, lo que a su vez otorga la competitividad, aumento de clientes y por ende un incremento en la rentabilidad.
- Realizar un diagnóstico de fortalezas y debilidades en el servicio de transporte público, es de vital importancia para las cooperativas de camionetas en Esmeraldas porque permite analizar su situación real tanto interna como externa, y a su vez entender el potencial para posicionarse en el mercado, así mismo como enfrentar los retos y mejorar en los puntos débiles que aquejan a la ciudadanía e impiden la aplicación de mejoras en el servicio local.
- Para concluir, es importante que las cooperativas de camionetas establezcan diálogos continuos entre sí y sobre todo con las entidades competentes, de tal forma que puedan ser evaluadas periódicamente y les permita suplir y mejorar las falencias. Además, es conveniente que inviertan en mejoras para la infraestructura de cada cooperativa, ya que un buen clima laboral incrementa la productividad de sus trabajadores, de tal manera que puedan brindar un servicio de calidad tanto en el área de transporte y movilización como en el área administrativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adí, G. (2003). *Medición de la calidad de los servicios* (pp. 2-24) Obtenido de:  
[https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf):
- Anaya, J. (2009). *El Transporte de Mercancías*. ESIC. Obtenido de:  
<http://www.googlebooks.com>
- Arias. (2015). *Metodología para Sistemas de Transporte Público*. Obtenido de:  
<http://www.googlebooks.com>
- Alcazar, K. (2016). *Modelo Servqual para el análisis de la percepción de la calidad*. Obtenido de:  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3961/1/modelo%20servqual%20para%20el%20analisis%20de%20la%20percepcion%20de%20la%20%281%29.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Resultados de las cuentas nacionales trimestrales del cuarto trimestre*. Obtenido de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/965-resultados-de-las-cuentas-nacionales-trimestrales-del-cuarto-trimestre-de-2016-y-anual-2016>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2003). *Análisis del sector transporte en Ecuador*. Obtenido de:  
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/398>
- Berry; Bennet y Brown. (1989). *Servicio y Calidad*. Repositorio Udlap. Obtenido de:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/mateos\\_z\\_mm/capitulo\\_2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo_2.pdf)
- Bone; Castillo y Sandoval. (2016). *Responsabilidad Social en las empresas de transporte público* (pp.195-203). Obtenido de:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489115000242>
- BBC Mundo. (2017). *Ciudades con mejor transporte público en América Latina*. Metro Ecuador. Obtenido de:  
<https://www.metroecuador.com.ec/ec/mundo/2017/02/10/cuales-ciudades-mejor-peor-transporte-publico-america-latina.html>
- Cendrero, B. y Truyol, S. (2008). *El transporte, aspecto y tipología*. ISBN: 978-84-92453-12-2. Obtenido de: <https://www.googleacademics.com>
- Chaparro, I. (2002). *Evaluación del impacto socioeconómico del transporte de Bogotá*, p.57. Cepal Eclac. Obtenido de:  
[http://200.9.3.98/bitstream/handle/11362/6408/S0210717\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://200.9.3.98/bitstream/handle/11362/6408/S0210717_es.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Equipo Vértice. (2008). *La Calidad en el servicio al cliente*, p.3. Málaga, ISBN 978-84-9523-71-8. Obtenido de: <http://www.googlebooks.com/>.

- Espinosa, R. (2013). *La matriz de análisis Foda*. Obtenido de: <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Facua. (2007). *El Transporte Público*. Revista Consumidores en Acción, 19(1),7-20. Obtenido de: <https://www.facua.org.com/>.
- Flores, M. y Galicia. (2015). *El Sistema de Transporte Metro Bus de México*. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/html/1816/181620500039/>.
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. SBN 0-13-049794-0. Obtenido de: <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/con-estrategica-%20fred%20david.pdf>
- Gosso, F. (2010). *Hiper Satisfacción del cliente*. Panorama, ISBN 978-968-38-1688-6. Obtenido de: <http://www.googlebooks.com>
- Hubenthal, A. (2010). *Evaluación del sector transporte en Ecuador con miras a plantear medidas de mitigación al cambio climático*, p.4. UNDP. Obtenido 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)
- Houghton, J., Reiners, J., & Lim, C. (2009). *Transporte Inteligente*. Obtenido de: <https://www-05.ibm.com/services/es/bcs/pdf/transporte-inteligente-como-mejorar-la-movilidad-en-las-ciudades.pdf>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de: Resultados del VII censo poblacional del Ecuador: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Las Palmas, C. d. (2015). *Cooperativas de transportes*. Guía Mundial de Negocios. Obtenido de <http://www.guimun.com/pagina/seccion/1859/113/1/cooperativa-de-transporte-urbano-las-palmas>
- López, E; Hinestroza, D; Acosta, P y López, C. (2014). *Calidad del servicio de transporte público urbano*. Redieluz. Obtenido de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/21657/21455>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. Obtenido de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses*. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/702>
- Muñoz, Batarce y Torres. (2016). *Comparación del nivel del servicio del transporte público de seis ciudades Latinoamericanas*. Ingeniería de Transporte. Obtenido de: <http://www.redalyc.org.com>
- Navajas, J. (2013). *Innovación en el transporte de las ciudades*. Blogthinkbig. Obtenido de <https://blogthinkbig.com/innovacion-en-el-transporte-de-las-ciudades>

- Ortiz, M. (2013). *Rol de Transporte Urbano*. Obtenido de:  
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10781/2/TFLACSO-2016MCOS.pdf>.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Ideas propias, ISBN: 9788498390681. Obtenido de: <http://www.googlebooks.com>
- Peters, T. (1987). *Servicio y Calidad*. Obtenido de:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/mateos\\_z\\_mm/capitulo\\_2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo_2.pdf)
- Ponce. (2007). *Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Obtenido de:  
<http://www.redalyc.org/html/292/29212108/>
- Públicas, M. d. (s.f.). *Objetivos del plan nacional del buen vivir*. Obtenido de  
<http://www.obraspublicas.gob.ec/objetivos/>
- Rodrigueza, F.y Duarte, B. (2013). *Situación actual del transporte público urbano*. Obtenido de:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000580>.
- Sánchez, G. (2012). *Modelo de gestión operativo financiero en la compañía de transporte San Francisco*. Obtenido de:  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3420/1/UPS-ST000922.pdf>
- Serrano, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Obtenido de:  
<http://www.paraninfo.es/catalogo/9788428339360/comunicacion-y-atencion-al-cliente-2-%C2%AA-edicion-2017>
- Solórzano, G. y Aceves J. (2014). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para funcionamiento de las empresas*. Obtenido de:  
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Obtenido de:  
<http://hdl.handle.net/10045/13445>
- Terry, V. (2013). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*, pp.30-60. <https://www.marcialpons.es/libros>.
- Thomson, I. (2001). *El desarrollo institucional del transporte en América Latina durante los últimos veinticinco años del siglo veinte*, p.8. Obtenido de:  
<http://www.cepalclac.org.com>
- Vasconcellos E, Mensoça A. (2016). *Observatorio de movilidad urbana para América Latina*. Revista CAF. Obtenido de: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/>
- Villaveces, A. (2010). *Defensa del transporte público seguro y saludable. Organización Panamericana de la salud*. Obtenido de:  
[http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28274/9789275331408\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28274/9789275331408_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V; Parasuraman, P; Berry L. (2004). *Desarrollo del Modelo Servqual para medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*, pp15-20. Obtenido de:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

## ANEXOS



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE ESMERALDAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte de camionetas en la ciudad de Esmeraldas. A continuación, nos gustaría que usted como **usuario** indicara algunos aspectos acerca de la percepción sobre el servicio prestado, donde (1= muy insatisfecho; 2= insatisfecho; 3=ni satisfecho, ni insatisfecho; 4= satisfecho; 5= muy satisfecho). Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas.

<b>Dimensión</b>	<b>No.</b>	<b>Ítem</b>	<b>Calificación</b>				
Fiabilidad	1	Variación de tarifas actuales	1	2	3	4	5
	2	Disponibilidad de las unidades siempre que se lo solicite	1	2	3	4	5
	3	Nivel de conocimiento de los conductores acerca de las rutas	1	2	3	4	5
	4	Infracciones del conductor cuando está conduciendo	1	2	3	4	5
	5	Comparado con lo que desearía pagar (de forma realista), el precio que pago es adecuado	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	6	Rapidez del servicio	1	2	3	4	5
	7	Respuesta inmediata a las peticiones del usuario	1	2	3	4	5
	8	Disposición de los conductores por ayudar al usuario	1	2	3	4	5
	9	Trato amable y considerado por parte de los conductores	1	2	3	4	5
Seguridad	10	Preocupación por los intereses del usuario	1	2	3	4	5
	11	Confianza que inspiran los conductores	1	2	3	4	5
	12	Uso de cinturón de seguridad	1	2	3	4	5
	13	Nivel de seguridad de los vehículos	1	2	3	4	5
Empatía	14	Comportamiento del conductor brinda seguridad	1	2	3	4	5
	15	Nivel de atención personalizada	1	2	3	4	5
	16	Cumplimiento de las frecuencias	1	2	3	4	5
	17	Horarios de trabajo adecuados	1	2	3	4	5
	18	Conductor acepta quejas y sugerencias	1	2	3	4	5
Elemento Tangible	19	El servicio recibido excedió sus expectativas	1	2	3	4	5
	20	Nivel de modernidad del equipamiento de los vehículos	1	2	3	4	5
	21	Disponen de materiales suficientes para prestar el servicio	1	2	3	4	5
	22	Nivel de limpieza y cuidado de los vehículos	1	2	3	4	5

## ANEXO 2



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE ESMERALDAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

La presente entrevista tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte de camionetas en la ciudad de Esmeraldas. Se mantendrá la debida confiabilidad de la información proporcionada.

A continuación, nos gustaría que usted como **directivo/socio de la cooperativa** me ayude con la contestación de las preguntas acerca de la percepción sobre el servicio prestado.

- 1.- ¿Con cuantas unidades de camionetas cuenta la cooperativa para brindar el servicio de transporte?
- 2.- ¿El número de unidades que tienen les permite atender de forma eficiente la demanda local?
- 3.- ¿Cuáles son los beneficios a favor de los usuarios del servicio otorgado por la cooperativa?
- 4.- ¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen de los usuarios del servicio de transporte en la ciudad?
- 5.- ¿Qué sugerencias daría a la autoridad municipal para mejorar la calidad del servicio de transporte de camionetas en la ciudad?
- 6.- ¿Qué sugerencias daría a la autoridad municipal para mejorar la calidad del servicio de transporte de camionetas en la ciudad?
- 7.- ¿Cuáles son las fortalezas que tienen la cooperativa de camioneta en Esmeraldas?
- 8.- ¿Cuáles son las debilidades que tiene la cooperativa de camioneta en Esmeraldas?

Gracias por su colaboración.