



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECEN A LOS
USUARIOS LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTE
INÉS MARÍA DEL CANTÓN NARANJITO CITIM**

AUTORA

Azón Molina Damaris Kerly

TUTOR

Ecio. Franklin Gaibor Vera MAE.

MILAGRO, ENERO DEL 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la estudiante **DAMARIS KERLY AZÓN MOLINA**, para optar al título de Ingeniería en Comercial y que acepto tutorar a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 12 de Mayo del 2016

ECO. FRANKLIN GAIBOR VERA, MAE
C.I. 120323454-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Mayo del 2016

Damaris Kerly Azón Molina
CI: 094036627-1

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

Eco. Franklin Gaibor Vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Jaime Andocilla
DELEGADO

Eco. Rosa Robalino
SECRETARIO

DEDICATORIA

En primer lugar dedico este presente trabajo a Dios porque gracias a Él estoy realizando mi proyecto final, mismo que ha sido una investigación muy dura que sin sus bendiciones y fortalezas no hubiese podido seguir adelante.

A mi hija Harriet ella es mi motivación mis ganas de luchar de avanzar y continuar contra todo obstáculo que se enfrente en mi vida.

También se lo dedico a mi esposo ya que ha sido un pilar fundamental con sus consejos, apoyo económico y moral en momentos en los cuales pensaba que ya no podía continuar con esta difícil tarea.

Damaris Kerly Azón Molina

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por darme sabiduría para poder avanzar con este trabajo que ha sido muy duro durante mucho tiempo, teniendo un final inmensamente feliz por la culminación de mi carrera profesional.

A mi familia ya que siempre estuvieron pendientes en todo momento que necesitaba de su ayuda, también a mi tutor Franklin Gaibor ya que ha sido un docente muy profesional en brindarme sus conocimientos para poder avanzar con pie de lucha este trabajo y llegar a obtener una meta más en mi vida profesional.

Damaris Kerly Azón Molina

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención del Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECEN A LOS USUARIOS LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTE INÉS MARÍA DEL CANTÓN NARANJITO CITIM.” y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y la Comerciales.

Milagro, Mayo de 2016

Damaris Kerly Azón Molina
CI: 094036627-1

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Problematización.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.3 Formulación del Problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	4
1.1.5 Determinación del problema	4
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1 Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II	6
MARCO REFERENCIAL	6
2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales	7
2.2 MARCO LEGAL	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	16
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	18
2.4.1 Hipótesis General.....	18
2.4.2 Hipótesis Particulares	18
2.4.3 Declaración de las Variables.....	18

2.4.4 Operacionalización de las Variables	19
CAPÍTULO III	21
MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	21
3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.2.1 Delimitación de la población.....	22
3.2.3 Tamaño de la muestra	22
3.2.4 Proceso de selección	23
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	23
3.3.1 Métodos Teóricos.....	23
3.3.2 Métodos Empíricos	24
3.3.3 Técnicas e Instrumentos	24
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	25
CAPÍTULO IV	26
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	26
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA .	27
4.3 RESULTADOS.....	37
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	38
CAPÍTULO V	39
PROPUESTA	39
5.1 TEMA	39
5.2 FUNDAMENTACIÓN	39
5.3 JUSTIFICACIÓN	40
5.4 OBJETIVOS.....	42
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta	42

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	42
5.5 UBICACIÓN.....	43
5.6 FACTIBILIDAD.....	43
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	44
5.7.1 Actividades.....	44
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	46
5.7.3 Impacto.....	47
5.7.4 Cronograma.....	48
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	49
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	61

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Operacionalización de las Variables	20
Cuadro 2	
Servicio de calidad de las unidades	27
Cuadro 3	
Trato que ofrecen los oficiales de la Cooperativa CITIM	28
Cuadro 4	
Satisfacción de los usuarios de la Cooperativa CITIM	29
Cuadro 5	
Víctima de trato desagradable por parte de los oficiales	30
Cuadro 6	
Capacitación para el manejo de las relaciones interpersonales.....	31
Cuadro 7	
Descoordinación en los pasajeros.....	32
Cuadro 8	
Paradas improvisadas.....	33
Cuadro 9	
Paradas improvisadas elevan el índice de inseguridad.....	34
Cuadro 10	
Exceso de pasajeros genera inconformidad	35
Cuadro 11	
Trato de los oficiales	36
Cuadro 12	
Verificación de Hipótesis	38
Cuadro 13	
Análisis Financiero	47
Cuadro 14	
Cronograma de Actividades	49
Cuadro 15	
Test Psicotécnico para contratación laboral	52
Cuadro 16	
Test Psicotécnico para contratación laboral (2).....	53

Cuadro 17

Test Psicológico para contratación laboral 54

Cuadro 18

Test de Atención al Cliente para contratación laboral 55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Competencias de la Cooperativa	10
Figura 2	
Proceso de selección de la muestra.....	22
Figura 3	
Representación gráfica de los datos de pregunta 1	27
Figura 4	
Representación gráfica de los datos de pregunta 2	28
Figura 5	
Representación gráfica de los datos de pregunta 3	29
Figura 6	
Representación gráfica de los datos de pregunta 4	30
Figura 7	
Representación gráfica de los datos de pregunta 5	31
Figura 8	
Representación gráfica de los datos de pregunta 6	32
Figura 9	
Representación gráfica de los datos de pregunta 7	33
Figura 10	
Representación gráfica de los datos de pregunta 8	34
Figura 11	
Representación gráfica de los datos de pregunta 9	35
Figura 12	
Representación gráfica de los datos de pregunta 10	36
Figura 13	
Mapa del Cantón Naranjito, Provincia del Guayas	43
Figura 14	
Imagen Corporativa de la Cooperativa CITIM	44
Figura 15	
Estructura Empresarial de la Cooperativa CITIM	46

ABSTRACT

The main objective of this research is to inform all passengers Naranjiteños and other services offered by the Interprovincial Interprovincial Cooperative Transport Ines Maria. The reason for the research is to provide help by publicizing what the weaknesses are performing the transport company official and drivers of the same in order to provide better service to the carrier using this means of transport are. This research provides a lot of information about the care of customer service you can provide to the community as it is the only company in the canton Naranjito, strengthen their needs and take advantage of opportunities presented to the company. The services provided by officials and drivers are not liked by all users therefore new training methods for effective and efficient customer service of which the numerical test, general, psychological culture and personality were applied, and attention customer and annual training plan will be used to drivers and officers lords CITIM cooperative.

Keywords: Management, Administration, Organization, Resources, Principles, Quality, Teamwork

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es dar a conocer a todos los Naranjiteños y otros pasajeros los servicios que brinda la Cooperativa Interprovincial de Transporte Interprovincial Inés María. El motivo de la investigación es de proporcionar ayuda dando a conocer cuáles son las falencias que está realizando la empresa de transporte tanto oficiales como choferes de la misma para así poder brindar un mejor servicio a los transportista que utilicen este medio de transporte. Esta investigación proporciona mucha información sobre la atención del servicio al cliente que se puede brindar a la comunidad ya que es la única empresa en el cantón Naranjito, fortalecer sus necesidades y aprovechar las oportunidades que se presenten a la compañía. Los servicios que brindan los oficiales y choferes no son de agrado de todos los usuarios por lo tanto se aplicaran nuevos métodos de capacitación para una eficaz y eficiente atención al cliente de las cuales los test numéricos, cultura general, psicológico y de personalidad, y atención al cliente y el plan de capacitación anual serán empleados a los señores choferes y oficiales de la cooperativa CITIM.

Palabras claves: Dirección, Administración, Organización, Recursos, Principios, Calidad, Trabajo en equipo.

INTRODUCCIÓN

La creación de esta ardua investigación es dar a conocer a la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María las falencias que está realizando al momento de brindar sus servicios a los usuarios que utilicen este medio de comunicación, en el periodo de indagación de este proyecto fue con la intención de crear una solución eficiente y eficaz así fortaleciendo las debilidades que tiene la empresa, para esto los señores choferes y oficiales serán evaluados con preguntas relevantes para verificar si están aptos para dicho trabajo que brinda la cooperativa.

La cooperativa CITIM ha sido la única empresa de transporte en Naranjito que ha brindado por años sus servicios por lo tanto se ha realizado un exhausto seguimiento para dar a conocer cuáles son sus falencias organizacionales que está cometiendo para con los usuarios ya sea de Naranjito y de otros cantones aledaños. Las expectativas de esta propuesta investigativa es realizar un manual de contratación y capacitación a los choferes y oficiales para conocer cuáles son las inexactitudes que están realizando y brindando a sus usuarios.

Una de las prioridades de este proyecto es dar a conocer a los directivos de la cooperativa que las ejecuciones a seguir que plantearon como organización no están contribuyendo a la ciudadanía ya que las personas que utilizan este medio se quejan constantemente del mal servicios que están recibiendo por parte de los representantes de buses de la cooperativa CITIM.

La falta de coordinación que no tienen los oficiales de la cooperativa para con las personas al momento de abordar en la línea de transporte ocasionan conflictos entre los usuarios que esperan trasladarse a su lugar de destino, esto genera una gran impaciencia de parte de los usuarios generando problemas y disputas en el transcurso del viaje. Esta investigación esta inclinada a la población de Naranjito motivo el cual se consideró a la población económicamente activa el cual se realizó una encuesta a 371 ciudadanos tanto hombre y mujeres para así tener base de los errores que comenten los empleados de la cooperativa de transporte CITIM.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

El Cantón Naranjito de la Provincia del Guayas cuenta con una empresa de transporte público, la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María "CITIM" la cual brinda sus servicios a todos los ciudadanos desde las primeras horas de la madrugada finalizando sus rutinas diarias al anochecer, sin duda alguna es muy importante el trabajo que realizan los señores conductores para con sus usuarios; no se podría decir lo mismos sobre los señores oficiales, porque el deber primordial de ellos es brindar buen servicio, expresado comodidad y seguridad al viajar.

En la actualidad existe inconformidad de parte de los usuarios por la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transporte CITIM, uno de los problemas se relacionan con el trato que reciben de parte de los oficiales, además la falta de empatía con los usuarios ocasionando que se afecte la relaciones interpersonales y el ambiente se vuelva tenso en el transcurso del viaje, especialmente al momento de realizar el cobro del pasaje.

La falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte ocasiona conflictos entre los usuarios que esperan trasladarse a su lugar de destino.

Otra inconformidad que existe son las paradas improvisadas que realizan los choferes en el transcurso del viaje ocasionando riesgos de que los pasajeros sean víctimas de la delincuencia, además del exceso de pasajeros en horas pico genera un viaje incómodo y cansado.

Debido a los problemas presentados en el trato por parte de los oficiales y choferes a los usuarios, se ahondará un estudio para conocer de manera cierta las incidencias resultantes.

1.1.2 Delimitación del problema

El lugar donde se desarrollará la investigación está delimitado de la siguiente forma:

País: Ecuador

Zona 5: Guayas

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjito

Sector: Transporte Urbano

Área: Administración y Gerencia

Línea: Desarrollo empresarial y competitividad en la zona de influencia de la Universidad Estatal de Milagro

Sub línea: Desarrollo empresarial

Periodo: 2016-2017

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cómo incide la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte Interprovincial Inés María en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿De qué forma la falta de empatía en los oficiales de la Cooperativa de Transporte CITIM incide en su relación interpersonal con los usuarios?
- ¿En qué afecta la falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte de la Cooperativa CITIM para trasladarse a su destino?
- ¿En qué medida afecta las paradas improvisadas que realizan en el transcurso del viaje con la seguridad de los usuarios de la Cooperativa CITIM?
- ¿Cómo incide el exceso de pasajeros en horas pico con la comodidad de los usuarios de la Cooperativa CITIM?

1.1.5 Determinación del problema

Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María del Cantón Naranjito.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM) en cual afecta a los usuarios del cantón Naranjito mediante un manual de contratación y capacitación efectiva de oficiales y choferes.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de empatía en los oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte CITIM con respecto a las relaciones interpersonales con los usuarios.
- Analizar en qué afecta la falta de coordinación en los pasajeros para abordar la línea de transporte de la Cooperativa Interprovincial CITIM.
- Determinar en qué afecta realizar paradas improvisadas que realiza el chofer con la seguridad de los demás usuarios.
- Analizar en qué incide llevar exceso de pasajeros en horas pico con relación a la comodidad de los usuarios.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Continuamente en el transcurso de un viaje, de un cantón a otro se puede notar que existe inconformidad de parte de los usuarios con respecto al servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM), el servicio que ofrece una empresa se convierte en la imagen de la misma por lo que es calificada acorde a lo que se proyecta.

Cuando se analiza la gestión que realiza la empresa genera inquietudes, ya que en una empresa grande y siendo la única que está encargada de brindar el servicio de transporte interprovincial en el Cantón Naranjito, se presenten inconvenientes en el servicio que ofrecen pero no refiriéndose a las unidades sino al trato interpersonal que se ofrece al usuario.

Tomando en cuenta que las quejas son constantes por parte de los naranjiteños sobre la calidad del servicio que se ofrece, se ha estudiar las implicaciones que esta situación crea en la vida de los usuarios, y en lo posible proponer potenciales soluciones al problema.

Los resultados obtenidos del mismo beneficiaran en gran medida a los usuarios, al punto de contribuir con el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa "CITIM"

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Historia de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Inés María

El transporte es una actividad fundamental dentro del desarrollo de la humanidad definiéndose como traslado de algún lugar a otro, épocas en que no existían líneas de transporte público para poder viajar con mayor seguridad y comodidad ,

En general para realizar esta acción de transporte se necesitan componentes, que interactúen entre sí. Infraestructura en la que se produce físicamente la actividad, por ejemplo las vías para el transporte carretero, ductos para el transporte de hidrocarburos. Un vehículo que admita la movilidad. Ejemplos de vehículos son la bicicleta, la motocicleta, el automóvil, el autobús,

Con la finalidad de satisfacer la necesidad de trasladarse de un cantón a otro, por el año de 1972 aparece un grupo de entusiastas ciudadanos para unirse y comenzar a crear una institución que primero fue pre cooperativa para luego formarse en cooperativa. El día de la fundación fue el 18 de Marzo de 1973 con un acuerdo Ministerial 1214 y 2558 con un Lema de Unión y Progreso aparece la Cooperativa Interprovincial Inés María CITIM. Los primeros pasos de la creación fue en la ciudadela El Chorrón perteneciente al Cantón Naranjito y su nombre de Inés María fue porque comenzaba su recorrido desde el Recinto del mismo nombre. Sus socios

fundadores fueron los Sres. Jorge Pazmiño, Carlos Pazmiño, Gustavo Pazmiño, Ruperto Contreras, Carlos Calbache, Rigoberto Vargas, Napoleón Llerena con su gerente el Sr José Tigre, comienzan una titánica labor recorriendo las provincias del Guayas, Los Ríos y Chimborazo teniendo frecuencias cada hora de Naranjito, Milagro, Babahoyo, otro recorrido era Naranjito, Bucay, El Triunfo, Km 26, Duran, Guayaquil; con intervalos de 30 minutos, otras frecuencias Naranjito, Milagro, Km 26, Guayaquil igual cada 30 minutos.

Conforme iba creciendo el Cantón Naranjito habrá la necesidad de incrementar más frecuencias y tales recorridos se extendieron desde Naranjito hacia cada uno de los Recintos pertenecientes al Cantón y sus alrededores de la Provincia de Chimborazo y los Ríos tales Recintos son: San Antonio, Primavera, Supaipungo, El Rosario, 15 de Octubre, Rocafuerte, Barraganetal, San Pedro, Inés María, Los Amarillos, La Playita, Soledad, Matilde Esther, San Enrique, Papayal, El Cisne, El Porvenir, La Unión y Lorenzo de Garaicoa; para luego reducir más las frecuencias y tener una cantidad de 65 socios con nuevas frecuencias al servicio de los usuarios de los hoy Cantones Naranjito, Bucay, Marcelino Maridueña, Cumanda, Milagro, Yaguachi, Duran, Guayaquil con intervalos de 10 minutos y que hoy esta agrupación de hombres y mujeres que conforman tienen su propia sede social, también un mini terminal ubicadas en el Cantón Naranjito y sus respectivas oficinas en los terminales de Milagro y Guayaquil. La cooperativa siempre se caracteriza por llevar en su logotipo los colores rojo y blanco; al inicio tenían 11 unidades, ahora constan con 65 unidades para servir a la comunidad de Naranjito y sus Cantones aledaños.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Investigando y analizando varios libros con temáticas de servicio al cliente, los cuales son reconocidos a nivel mundial permiten desplegar un sin número de teorías y filosofías que coadyuvaran a profundizar el estudio del problema planteado.

LIBRO: Atención al cliente

AUTOR: Antonio Blanco Prieto

AÑO: 2007

EDITORIAL: Pirámide (**PRIETO**)

LIBRO: Como medir la satisfacción del cliente

AUTOR: Bob Hayes

AÑO: 2001

EDITORIAL: Gestiones S.A (**HAYES**)

LIBRO: Atención al cliente

AUTOR: Alejandra Souto Moure

AÑO: 2005

EDITORIAL: Ideas propias (MOURES SOUTO, 2005)

LIBRO: Servicio al cliente

AUTOR: W.AA.

AÑO: 2005

EDITORIAL: Ideas propias (W.AA., 2005)

LIBRO: Atención al cliente y gestión de reclamaciones

AUTOR: María Londoño Mateus

AÑO: 2011

EDITORIAL: Fund Confemental (**LONDOÑO**)

LIBRO: Calidad total en la atención al cliente

AUTOR: W.AA.

AÑO: 2006

EDITORIAL: Ideas propias (W.AA, 2006)

LIBRO: Secretos de atención al cliente

AUTOR: Jackues Horovtz

AÑO: 2005

EDITORIAL: Pearson (HOROVTZ, 2005)

LIBRO: Marketing emocional Para ganar clientes

AUTORES: Scott Robinette, Claire Braud

AÑO: 2001

EDITORIAL: Gestión S.A (SCOTT ROBINETTE, 2001)

LIBRO: De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente

AUTOR: Dolores Seto Pamies

AÑO: 2004

EDITORIAL: Esic (PAMIES, 2004)

LIBRO: Los 100 errores de la experiencia de cliente

AUTOR: Juan Carlos Alcaide

AÑO: 2015

EDITORIAL: Esic (ALCAIDE, 2015)

LIBRO: Todo el poder al cliente: nuevo imperativo de calidad del servicio

AUTOR: Kart Albrecht

AÑO: 1996

EDITORIAL: Paidós Ibérica (ALBRECHT, 1996)

LIBRO: Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implementación

AUTORES: Francisco Javier Llorens, María del Mar Fuentes

AÑO: 2005

EDITORIAL: Pirámide (FRANCISCO JAVIER LLORENS, 2005)

LIBRO: Inteligencia Ejecutiva

AUTOR: José Antonio Marina

AÑO: 2012

EDITORIAL: Ariel (MARINA, 2012)

LIBRO: Inteligencia emocional para desempleados

AUTOR: Dionisio Contreras Casado

AÑO: 2013

EDITORIAL: Humanitas (**CONTRERAS**)

LIBRO: Gestión del conocimiento y calidad total

AUTORES: Cristina Quintana García, Carlos Benavides Velasco

AÑO: 2014

EDITORIAL: Díaz de Santos (CRISTINA QUINTANA GARCIA, 2014)

LIBRO: Introducción a la gestión de la calidad: generalidades y control estadístico

AUTORES: Juan Velasco Sánchez; Juan Antonio Campins Masriera

AÑO: 2005

EDITORIAL: Pirámide (JUAN VELASCO SANCHEZ, 2005)

LIBRO: Gestión comercial y servicio de atención al cliente

AUTOR: José Escudero Serrano

AÑO: 2011

EDITORIAL: Paraninfo (SERRANO, 2011)

LIBRO: Calidad, productividad y competitividad.

AUTOR: W. Edwards Deming

AÑO: 2014

EDITORIAL: Díaz de Santos (**DEMING**)

LIBRO: Valor emocional al servicio

AUTOR: Janelle Barlow

AÑO: 2003

EDITORIAL: Grupo Patria Cultural (**BARLOW**)

LIBRO: Servicio con pasión

AUTORES: Gabriel Vallejo López, Fernando Sánchez Paredes

AÑO: 2013

EDITORIAL: Norma (GABRIEL VALLEJO LOPEZ, 2013)

En resumen los libros investigados enfatizan el entorno empresarial que existente a nivel mundial, ya que depende mucho el trato que se genera a los consumidores por

parte de los vendedores, específicamente los supervisores siendo encargados de manipular bien esta gestión deben implementar ciertas medidas de atención al cliente empleando disciplina para obtener una mejor perspectiva en el ámbito laboral al mismo tiempo satisfacción al cliente.

Tomando en cuenta la existencia de varias falencias dentro de jornadas laborales, sean han suscitado varias herramientas de atención al cliente tales como la de motivación, capacitación, habilidad social, estudios de atención al cliente, etc. Siendo hincapié a los temas de servicio al cliente dedicados especialmente a vendedores se demuestra que muchas veces los clientes prefieren buscar un mejor trato a que una mejor rebaja de ciertos productos mercantiles.

El trabajo de investigación en esta etapa se enfocó en investigar varios libros que ayudan con suficiente información relacionada al tema de Diseño de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Interprovincial Inés María "CITIM".

2.1.3 FUNDAMENTACION

2.1.2.1 Fundamentación Teórica

Variables Independientes

Calidad de Servicio.- Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes

Empatía.- Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Coordinación.- Combinación de personas o cosas para realizar una acción común

Paradas improvisadas. Hacer una cosa que no estaba prevista o preparada, llevado de la intuición del momento.

Excesos de pasajero.-Hecho de exceder o sobrepasar cierto límite de personas al viajar en una unidad de transporte.

Variables Dependientes

Satisfacción de usuarios.-Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Relación interpersonal.- Son asociaciones entre dos o más personas, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales.

Generación de conflictos.- Oposición o enfrentamiento entre personas que utilizan cualquier servicio.

Seguridad de usuarios.- Ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien

Comodidad de usuarios.- Conjunto de bienes y servicios que ayudan a una persona a sentirse gustosa y tranquila.

2.1.3.2 Fundamentación social

En base a los contextos que se han realizado en esta problemática se han de mencionar algunos enunciados sobre la ayuda que pueden brindar la calidad de servicio y atención al cliente.

Esto es imprescindible. Si quieres que queden satisfechos, da lo mejor que tengas, que tu servicio sea de calidad, que lo que ofrezcas sea bueno o, mejor aún, excepcional. Una de las mejores cosas que te pueden decir tus clientes es, como me dijeron a mí recientemente: "Qué generosa eres en el curso con la información, añades mucho más de lo que dice". Eso es lo que quieres, información que cambie la vida o el negocio de tu cliente, da lo mejor. Además, aunque el contenido es lo

que de verdad importa, si el envoltorio también es de calidad mucho mejor. (BARLOW)

Sería ideal que el 100% de tus clientes quedara satisfecho (cuando tienes pocos clientes es muy factible, cuantos más tienes más difícil es) y es ideal que ese sea tu objetivo, pero siempre puede haber alguien que en algún momento quede descontento. En ese caso, aprende lo que puedas, mejora lo que sea necesario y adelante. Nadie es infalible y lo importante es dar lo mejor que tengas, con tu buena voluntad y seguir aprendiendo y mejorando. Nada más. (CONTRERAS)

Si das un servicio de calidad y que se ajuste a sus necesidades tendrás un cliente satisfecho, pero si encima superas sus expectativas dándoles más de lo que esperaban, mucho mejor. Por ejemplo, hace tiempo me apunté a un programa y a los pocos días, sin previo aviso, me llegó de regalo un libro. Me encantó el detalle sorpresa (cliente satisfecho). Eso sí, que no todo sea envoltorio, si luego el contenido es malo, no repites. (DEMING)

la formación del personal en contacto con clientes y supervisores de áreas comerciales en la difícil tarea de satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la interacción social, expone los principios básicos de la atención al cliente y la psicología del consumidor, analiza las diferentes variables implicadas en las relaciones con los clientes y ofrece las pautas para desarrollar las habilidades sociales necesarias para contactar con los consumidores, solucionar sus dudas, quejas o reclamaciones y respetar sus derechos. Todo ello explicado con un enfoque generalista que se puede aplicar a diferentes tipos de empresa y profesionales de la venta y el servicio al cliente. (PRIETO)

Una de las mayores preocupaciones de las empresas actuales es conocer, de la manera más precisa posible, cuáles son las necesidades reales de los clientes y qué tan satisfechos están éstos con sus productos o servicios. Para obtener ese conocimiento, la estadística se ha convertido en la herramienta principal del mundo de los negocios. Escrita de un modo que plantea principios científicos relevantes de un modo tan claro que cualquier hombre de negocios puede comprender, esta obra

ofrece un detalladísimo panorama de los instrumentos estadísticos más precisos que existen para conocer al cliente y cómo ponerlos a nuestro servicio (HAYES)

En el siglo XXI las empresas tienen como objetivo principal la satisfacción y fidelización de sus clientes, como consecuencia de una mayor competitividad y como no, de la globalización. Este concepto de satisfacción del cliente parece haberse convertido en el “Santo Grial” de nuestro siglo y como tal se muestra difícil e inalcanzable, accesible sólo para “los más puros y valerosos (LONDOÑO)

2.2 MARCO LEGAL

LEY DE CONSUMIDORES

Derechos y obligaciones de los consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos; Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;

Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo Sexto

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresarial es públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Ahondar.- investigar profundizar algún tema que se esté empleando

Análisis exhaustivo.- Concentración de un estudio de caso el cual se necesita mucha información.

Atención al cliente.- Servicio que ofrece cualquier tipo de empresa.

Calidad.- Cualidades inherentes de ciertos productos o servicios.

Coadyuvar.- Contribuir implementar a cierto tipo de situación manual.

Convenios internacionales.- Acuerdos escritos por personas con derechos en diferentes partes del mundo

Costumbre mercantil.- Cumplimiento que realizan personas mercantiles dentro la ley de Fuentes de derechos.

Desplegar.- Extender mayor información sobre algún tema suscitado.

Empatía.- Sentimiento que afectividad que demuestra una persona a otras.

Empírico.- Experiencias que son realizadas sin estudiarlas o planearlas.

Estilos de comunicación.- Procesos básicos sirven para la mejor comunicación e información personal hacia otras personas.

Excedentes.- Cantidad sobrante ya sea de bienes, servicios o información.

Fidelización.-Confianza leal sobre lo que se está requiriendo o consumiendo.

Hipótesis.-Probabilidad de dar un resultado a una investigación o problema.

Indemnización.- Compensación que se realiza cuando existe cierta arbitrariedad.

Intereses legítimo.- Derecho que tiene cierta persona por transferir cierto bien o servicio.

Investigación no experimental.- Es aquella variable que se da sin modificar algún fenómeno o contexto.

Investigación no probabilística.- No permite demostrar los resultados necesarios de una muestra.

Momento de verdad.- Instante en que la persona observa y se pone en contacto con el producto o servicio.

Método sintético.- Análisis de razonamiento que ayuda expandir metodologías.

Método científico.-Explica e implanta hechos fenómenos físicos del universo que ayuden obtener información.

Norma jurídica.- Conducta del ser humano, al no cumplirla deberá ser provisto con alguna penalización.

Población finita.- Lugar específico para realizar cierto trabajo.

Servicio.- Faena que se realiza para otra persona a cambio de dinero u otro bien.

Variables.- Son aquellas palabras u objetos que se cambian constantemente.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La mala calidad del servicio de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en la de satisfacción de los usuarios.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La poca empatía de los oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en la relación interpersonal con los usuarios del servicio.
- La falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte incide en la generación de conflictos entre los usuarios.
- Las paradas improvisadas que realizan los choferes en el transcurso del viaje afectan a la seguridad de los usuarios.
- El exceso de pasajeros incide en la comodidad de los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María.

2.4.3 Declaración de las Variables

Variables Independientes

- Calidad del servicio
- Empatía
- Coordinación
- Paradas improvisadas
- Exceso de pasajero

Variables Dependientes

- Satisfacción de usuarios

- Relación interpersonal
- Generación de conflictos
- Seguridad de usuarios
- Comodidad de usuarios

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Calidad del servicio	Necesidades satisfechas a clientes que requieren de cualquier tipo de servicio.	Número de usuarios
Empatía	Sentimiento de una persona que demuestra afectividad hacia otras.	Registros de quejas
Coordinación de pasajeros	Ordenar a las personas que viajan de un lugar a otro.	Registros de inconvenientes en la fila de espera
Paradas improvisadas	Estacionamientos indebidos para recoger pasajeros.	Tiempo de llegada
Exceso de pasajeros	Indisciplina e irresponsabilidad por parte de pasajeros.	Registros de conflictos
Satisfacción de usuarios	Gusto o placer que tiene una persona por cierta acción.	Registro de ingresos diarios
Relación interpersonal	Actividad emocional que se puede tener entre dos o más personas en cierta situación laboral.	Número de usuarios
Generación de conflictos	Problemas que se pueden suscitar en cualquier momento laboral o situación actual	Registro de inconvenientes en la fila
Seguridad de usuarios	Confianza al momento de realizar cualquier actividad.	Registros de asaltos
Comodidad de usuarios	Placer y confort al requerir cierto servicio	Número de usuarios

Elaborado por: Damaris Azón Molina

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El presente estudio está enfocado en una investigación cuantitativa debido a que se recoge, procesa y se analiza la información sobre las variables expuestas y estudiadas anteriormente, donde se obtuvo información de manera eficaz de las personas que conforman el mercado al que se dirige el estudio mediante una investigación de campo y bibliográfica por las similitudes en la obtención de la información.

Al realizar la investigación en base a los tipos expuestos, se puede obtener respuestas a las interrogantes planteadas y de esta manera comprobar las hipótesis en base al objeto de estudio pero con la información real y acertada, para medir, descubrir y verificar los datos dentro del tema de estudio.

La investigación es de tipo no experimental porque no se afectaron las variables dependientes e independientes, se aplicó la técnica de la encuesta a un grupo determinado que permitió conocer las necesidades con respecto a los procesos de gestión.

Esta investigación también es de tipo descriptiva y explicativa debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las variables que se han investigado para verificar la factibilidad del proyecto.

Al mismo tiempo la investigación se caracteriza por ser exploratoria y de diagnóstico porque al efectuar el debido trabajo de campo, se lo realizó en un mercado determinado lo que permitió verificar las hipótesis planteadas.

3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se utilizó en el diseño de investigación está dirigida a los habitantes del cantón Naranjito que poseen ingresos económicos y están en capacidad de adquirir un producto o servicio.

3.2.1 Delimitación de la población

De acuerdo con la formulación del problema se delimitó la población como finita debido a que está destinada a la población económicamente activa del Cantón Naranjito.

3.2.3 Tamaño de la muestra

La investigación está inclinada a la población naranjiteña motivo por el cual se consideró a la población económicamente activa del cantón Naranjito, siendo los 11.299 los habitantes entre hombres y mujeres.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$
$$n = \frac{11.299 * 0.5 * 0.5}{\frac{(11.299-1)0.05^2}{1.96^2} + 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{2824,75}{\frac{28,245}{3,8416} + 0,25}$$
$$n = \frac{2824,75}{7,60240524}$$
$$n = 371$$

Figura 2. Información de la INEC

En donde:

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población.

p=posibilidad de que ocurra un evento, **p=0,5**

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, **q=0,5**

E= error, se considera el 5%

Z= nivel de confianza, que para el 95%, **Z=1,96**.

Las encuestas se realizaron a 371 personas pertenecientes a la población económicamente activa de los habitantes del cantón Naranjito.

3.2.4 Proceso de selección

El tipo de muestra que se consideró en esta investigación es no probabilístico, por lo tanto se realizó el proceso de selección mediante la muestra por cuota, en este criterio se seleccionó a las personas para que respondan los cuestionarios.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Los métodos aplicados contribuyen en el lapso del entendimiento de manera conjunta con la investigación debido a que va relacionado de manera directa con la información que se recopiló para la debida afirmación de la propuesta planteada, se debe mencionar que durante el proceso se utilizó como guía la aplicación de los siguiente métodos:

Método Científico

Debido a que la investigación parte de una observación y de la formulación del problema, teniendo en consideración la hipótesis y la investigación que permitirán obtener los resultados necesarios esperados y de manera eficiente.

Método Analítico

Se utilizó este método ya que descompone la información recopilada para realizar un análisis minucioso de cada elemento observado, de esta forma se podrá comprender

la esencia del objeto, este método es esencial ya que permite conocer con profundidad sobre el objeto de estudio y las causas y efectos del mismo.

Método Sintético

Es considerado como un proceso mental a través del cual se reconstruye un todo a través del análisis de los elementos para poder realizar una exposición metódica de lo que se ha comprendido.

El método analítico y el método sintético son complementarios porque sirven de apoyo para verificar los estudios que se han realizado y evitar confusiones sobre el objeto y sin la síntesis no se puede precisar los conocimientos que se han adquirido.

Método Inductivo-Deductivo

Es una combinación debido a que primero se deduce mediante la observación para luego proceder al respectivo análisis y constatar la realidad lógica. El método inductivo parte de verdades preestablecidas para posteriormente verificar su autenticidad.

Aplicar este método permite conocer los gustos y preferencias de la muestra que se estableció previamente, y de esta forma poder determinar conclusiones lógicas.

3.3.2 Métodos Empíricos

Los métodos empíricos inician mediante la observación debido a que es parte esencial para obtener información y poder validar la teoría planteada, porque reúne la información necesaria para iniciar con el estudio.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas de investigación permiten recopilar datos para verificar los métodos empleados en el desarrollo del estudio, las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta y la entrevista.

La encuesta se realizó con un grupo de preguntas normalizadas dirigidas a la muestra, con la finalidad de conocer la opinión de la población objeto de estudio y de

esta manera poder lograr que la propuesta se acople a los requerimientos de la población.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que será ejecutado de personas a persona de acuerdo con la muestra establecida.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información obtenida a través de la encuesta se lo realizará de manera computarizada en el programa Microsoft Excel donde se tabulará la información con la utilización de gráficos circulares para representar los resultados de cada una de las preguntas del cuestionario con la respectiva interpretación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Después de conocer la realidad del problema de la Cooperativa "CITIM", se implantaron la hipótesis general y particulares, y, con el fin de verificarlas se estableció un cuestionario, planteado a los habitantes de Naranjito, de lo cual se toma como relevancia lo importante que es para la unidad de transporte las necesidades que requiere cada persona al viajar, y concienciar tanto a los altos directivos, talento humano, choferes y oficiales al brindar sus servicios.

Para obtener datos relevantes de esta investigación, se efectuaron encuestas y estas arrojaron resultados que ayudaron a conocer la situación real de los usuarios de Naranjito, a su vez, las respuestas fortalecen la validez de las hipótesis planteadas. Por otro lado, después de obtener la información del encuestado, se elaboraron tablas estadísticas cada una de ellas con sus conclusiones y gráficos explícitos.

Para lograr alcanzar uno de los propósitos de esta investigación, se plantearon varias interrogantes a un nicho de mercado específico, como son los viajeros, quienes usan con frecuencia los servicios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María "CITIM".

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

1.- ¿Considera usted que las unidades de la Cooperativa CITIM brindan un servicio de calidad a sus pasajeros?

Cuadro 2. Servicio de calidad de las unidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	140	30%
No	231	70%
TOTAL	371	100%

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Encuestas



Figura 3. Representación gráfica de datos de pregunta 1

Lectura interpretativa: Dentro de la primera interrogante en la cual se les consulta a los encuestados pertenecientes al cantón Naranjito, sobre la calidad del servicio que brindan hacia los pasajeros la Cooperativa de Transportes CITIM, el 30% indica que este servicio SI es bueno y tienen la aceptación por parte de ellos, mientras que un total del 70% indica, según la tabulación de las respuestas, que el servicio NO es de calidad y que este debería mejorar. En base a esas respuestas tenemos que el

servicio que brindan como medio de transporte no complace a sus clientes y se sienten insatisfechos por lo que se deberían tomar medidas para solucionar aquello.

2.- ¿Cómo calificaría el trato que ofrecen los oficiales de la Cooperativa CITIM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	86	23%
Bueno	137	37%
Regular	127	34%
Pésimo	21	6%
TOTAL	371	100%

Cuadro 3. Trato que ofrecen oficiales de Cooperativa CITIM

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Encuestas



Figura 4. Representación gráfica de datos de pregunta 2

Lectura interpretativa: A la muestra del cantón Naranjito, se le consultó de como ellos calificarían el trato que les ofrecen los oficiales al momento de abordar un bus de la Cooperativa CITIM; el 23% considera que el trato y la cordialidad es Excelente; el 37% aprueba este trato pues lo consideran Bueno; el 37% cree que es Regular y al final de las opciones tenemos que el trato que le dan los oficiales de los transportes es Pésimo. Se puede concluir en esta interrogante que los niveles de

Bueno y Regular son altos, sumando 71%, por lo que se tiene según estos datos que hay ciertas falencias en el trato que ofrecen los oficiales.

3.- Usted considera que el nivel de satisfacción de los usuarios de la Cooperativa CITIM respecto al trato de los oficiales es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	22	6%
Bueno	170	46%
Regular	147	39%
Pésimo	32	9%
TOTAL	371	100%

Cuadro 4. Satisfacción de los usuarios de la Cooperativa CITIM

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Encuestas



Figura 5. Representación gráfica de datos de pregunta 3

Lectura Interpretativa: En la interrogante número 3 se busca medir el nivel de aceptación existente entre oficiales y usuarios que hacen uso de los buses de la

Cooperativa de transporte CITIM del cantón Naranjito; ante esto solo el 6% cree que el trato es Excelente; el 46% y con mayor aceptación lo considera Bueno; el 33% de los encuestados estima que es Regular y con una leve negativa califican de Pésimo al nivel de aceptación. Al igual que la interrogante anterior, los niveles Bueno Regular tienen un alto porcentaje de 85%, lo que confirma la inconformidad de los usuarios.

4.- ¿Ha sido usted víctima de algún trato desagradable durante su viaje por parte de los señores oficiales de la Cooperativa CITIM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	145	49%
No	226	51%
TOTAL	371	100%

Cuadro 5. Víctima de trato desagradable por parte de oficiales

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas



Figura 6. Representación gráfica de datos de pregunta 4

Lectura Interpretativa: Para saber si la muestra de nuestra investigación ha sido objeto y víctima de algún tipo de trato desagradable por parte de los oficiales durante

el arribo y viaje en un bus de la Cooperativa de Transporte CITIM se les consultó sobre esa problemática, misma que arrojó como resultados que el 49% Si ha sufrido algún malestar o trato desagradable mientras que el 51% con un leve incremento en relación al porcentaje anterior indica que No ha sido víctima por parte de los oficiales de algún tipo de trato desagradables o abuso. Sin embargo se observa un equilibrio entre estas dos opciones.

5.- ¿Considera usted que los oficiales de la Cooperativa CITIM deben ser capacitados para mejorar las relaciones interpersonales con los pasajeros de las líneas de buses?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	302	81%
No	69	19%
TOTAL	371	100%

Cuadro 6. Capacitación para el manejo de las relaciones interpersonales

ELaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas



Figura 7. Representación gráfica de datos de pregunta 5

Lectura Interpretativa: Las empresas deben capacitar frecuentemente a sus empleados para que estos tengan una correcta relación interpersonal entre ellos y los clientes, es por eso que se les consultó a los ciudadanos del Cantón Naranjito se consideran que los oficiales de la Cooperativa de Transporte CITIM deben ser capacitados para que mejoren la atención hacia ellos y el 81% y con un alto nivel creen que deben ser capacitados pero el 19% no lo considera necesario. Se es necesario entonces una capacitación a los señores oficiales para que estos mejor sus relaciones interpersonales con los usuarios.

6.- ¿Considera usted que existe descoordinación en los pasajeros para abordar las líneas de transporte CITIM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	302	72%
No	69	28%
TOTAL	371	100%

Cuadro 7. Descoordinación en los pasajeros

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas



Figura 8. Representación gráfica de datos de pregunta 6

Lectura Interpretativa: A la muestra se le consultó para entender y saber si existe descoordinación y desconocimiento de ellos y los lugares o paradas para abordar las líneas de transportes de la Cooperativa CITIM, un 72% de los encuestados afirma que Si hay total descoordinación sobre las paradas oficiales y el 28% estima que No hay descoordinación y los usuarios hacen uso de las paradas en los lugares establecidos por las autoridades de tránsito. Las autoridades de transito tanto como los encargados de la cooperativa en mención, deben regular que se cumplan con las paradas autorizadas de los buses con el fin de evitar descoordinación y descontento.

7.- ¿Considera usted que las paradas improvisadas que realiza el chofer durante el viaje retrasa la hora de llegada a su destino?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	9	3%
Casi Siempre	133	36%
Frecuentemente	131	35%
Nunca	98	26%
TOTAL	371	100%

Cuadro 8. Paradas improvisadas

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Encuestas

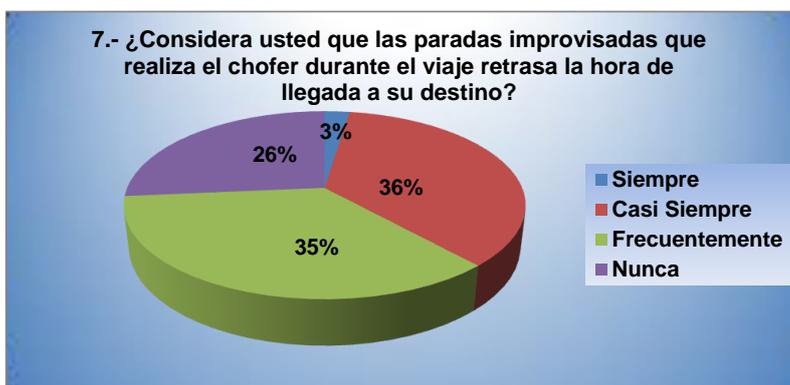


Figura 9. Representación gráfica de datos de pregunta 7

Lectura Interpretativa: Para saber sobre los retrasos de los buses de la Cooperativo de Transporte CITIM se le consultó a los encuestados si consideran que las paradas improvisadas son el principal factor para provocar retrasos en los destinos, mismos que respondieron que Siempre con un 30%, Casi Siempre un 33%, Frecuentemente un 22% y Nunca con un 15% ante la posibilidad de atrasos por paradas improvisadas en el trayecto del viaje. Se deduce entonces que se debe considerar solo las paradas autorizadas para que no se generen atrasos e inconformidad entre los usuarios.

8.- ¿Cree usted que las paradas improvisadas elevan el índice de inseguridad para los pasajeros de ser víctimas de la delincuencia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	110	30%
Casi Siempre	122	33%
Frecuentemente	84	22%
Nunca	55	15%
TOTAL	371	100%

Cuadro 9. Paradas improvisadas elevan índice de inseguridad

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas

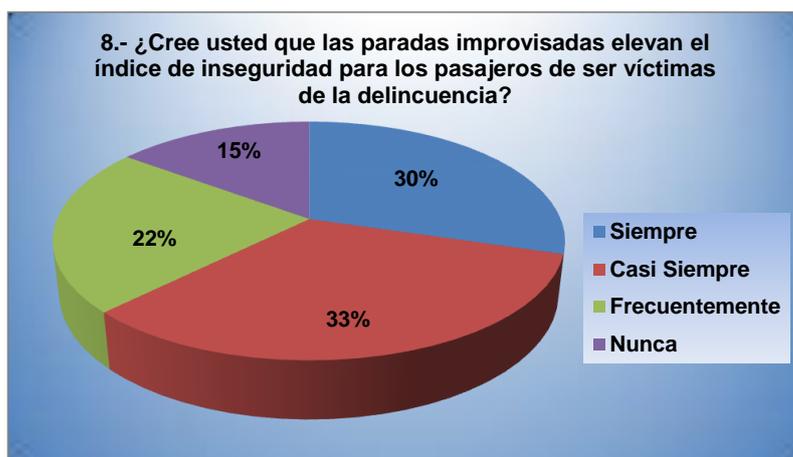


Figura 10. Representación gráfica de datos de pregunta 8

Lectura Interpretativa: A los 371 encuestados se los consulto también si estiman que las paradas improvisadas pueden ser consideradas como índices de inseguridad y ser víctimas de la delincuencia, por lo que un 30% cree que Siempre, un 33% Casi Siempre, un 22% Frecuentemente y solo el 15% cree que Nunca. Los resultados de esta pregunta son ligeramente proporcionales entre sí. Entonces, la gran mayoría se siente insegura al constatar que el bus del cual hace uso realiza paradas frecuentes durante el trayecto.

9.- ¿Considera usted que el exceso de pasajeros genera incomodidad en los usuarios de las líneas de transporte de la Cooperativa CITIM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	279	75%
No	92	25%
TOTAL	371	100%

Cuadro 10. Exceso de pasajeros genera inconformidad

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas



Figura 11. Representación gráfica de datos de pregunta 9

Lectura Interpretativa: Para medir la inconformidad de los pasajeros por el exceso de los mismos al momento de hacer uso de los buses de la Cooperativa de Transporte CITIM, se les consultó sobre esta problemática y el 75% considera que es incómodo viajar en un bus con un total exceso de pasajeros mientras que el 25% no lo cree incómodo y le es indiferente esta situación. Esta interrogante arroja como resultado que más de la mitad de los usuarios se sienten incómodos por el exceso de pasajeros, evento que es común en las rutas de destino de la cooperativa.

10.- En términos generales, el trato de los oficiales de los vehículos de la Cooperativa CITIM:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Debe mejorar	367	99%
No debe cambiar	4	1%
TOTAL	371	100%

Cuadro 11. Trato de los oficiales

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Encuestas



Figura 12. Representación gráfica de datos de pregunta 10

Lectura Interpretativa: Del 100% de los encuestados en la pregunta 10, el 99% de ellos estima y cree necesario que el trato de los señores oficiales de la Cooperativa de transportes CITIM debe mejorar, pues lo consideran una parte fundamental en el manejo de la relación entre cliente y prestador de servicios. Tan solo el 1% de los mismos cree que este no debe mejorar. Esta interrogante demuestra que los usuarios en su totalidad están de acuerdo y consientes del maltrato y la mejora de la calidad del mismo.

4.3 RESULTADOS

Con los resultados obtenidos mediante el proceso de recolección de datos a través de las encuestas realizada a la muestra (371) del cantón Naranjito que hacen uso de los buses de la Cooperativa de Transporte CITIM, nos arrojaron los siguientes resultados:

La investigación debe llevarse a cabo, pues se determina un alto nivel de insatisfacción por parte de la comunidad naranjiteña al momento de hacer uso de los buses de la Cooperativa CITIM, tanto en el manejo y trato que reciben por parte de los señores oficiales así como por la constante exageración en la recepción de pasajeros, generando inconformidad durante el trayecto del viaje hasta el lugar de destino.

Pese a esto y los resultados arrojados ante la problemática se considera que se debe realizar una capacitación constante con temáticas del manejo de Relaciones Humanas hacia los oficiales de los transporte de la cooperativa de buses en estudio. El objetivo de estas capacitaciones es mejorar las relaciones interpersonales para que exista aceptación y conformidad por parte de los usuarios y no consideren que sean víctimas de maltrato y abusos de poder.

Se debe tener en cuenta que la insatisfacción de los usuarios va mucho más allá del trato que reciben por parte de oficiales de la cooperativa, pues la inseguridad es un tema recurrente y de debate entre ellos, lo que ha llevado a considerar que las paradas en lugares no autorizadas pueden ser causante de que sean víctimas de la delincuencia, pues al hacerlo el bus puede ser abordado por personas dueñas de lo ajeno. Sin embargo, es necesario que las autoridades involucradas en este tema

sean partícipes de soluciones para frenar esto y se trabaje de la mano entre usuarios y la cooperativa.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 12. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>La MALA calidad del servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en el bajo nivel de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>La falta de un servicio de calidad por parte de los buses de la Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM), son la clave del descontento de más de la mitad de sus usuarios quienes califican como MALO el servicio que se les presta, mientras que el porcentaje restante a pesar de no indicar su insatisfacción, señalan a la inseguridad como motivo de descontento entre otros factores.</p>
<p>La poca empatía de los oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en la relación interpersonal con los usuarios del servicio.</p>	<p>La cordialidad debe ser la carta de presentación de un negocio, no solo se trata de vender sino de atender y saber retener al cliente, es por eso que un alto porcentaje de los encuestados se encuentran en total desacuerdo ante el trato que reciben por parte de los señores oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM). Es por eso que se hace la sugerencia de que estos sean capacitados frecuentemente para un correcto manejo de relaciones interpersonales y mantener satisfechos a los usuarios</p>
<p>La falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte incide en la generación de conflictos entre los usuarios.</p>	<p>La descoordinación y falta de conocimiento de los usuarios sobre las paradas para la recepción de pasajeros es causante de inconformidad y generados de conflictos entre usuario y prestador de servicios.</p>
<p>Las paradas improvisadas que realizan los choferes en el transcurso del viaje afectan a la seguridad de los usuarios.</p>	<p>El exceso de paradas improvisadas durante el trayecto de las rutas realizadas, no solo son motivos de retraso sino de inseguridad, ya que los usuarios sienten que pueden llegar a ser víctimas de robo y otras contravenciones que atentan sobre su integridad.</p>
<p>El exceso de pasajeros incide en la comodidad de los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María.</p>	<p>Es necesario que los choferes y oficiales solo permitan el abordaje de los pasajeros sugeridos para cada línea con el fin de evitar sobrecarga y generar molestias a los demás usuarios.</p>

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Encuestas

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 TEMA

Elaboración de un manual de contratación y capacitación efectiva de oficiales y choferes de la cooperativa de transporte "CITIM"

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Para una empresa, la retención de su cartera de clientes es primordial y la base para que el negocio se mantenga ya sea en servicios como en credibilidad. El departamento de talento humano de la empresa debe estar en la capacidad de saber cubrir las necesidades y exigencias de los clientes, sin descuidar el más mínimo detalle y poder mantenerse dentro del mercado.

El producto que ofrezca la empresa no será del todo atractivo cuando el talento humano no esté bien organizado, exista falta de recursos y sean, en este caso los oficiales de la Cooperativa de Transporte CITIM, quienes quieran imponer las condiciones y discordialidad entre los clientes. La situación puede ser aún más complicada cuando comienzan a aparecer las quejas y se transmiten de usuario a usuario, lo que puede dañar la imagen de la empresa.

La Cooperativa de Transporte CITIM durante los últimos meses ha venido acumulando un sinnúmero de falencias que van desde la mala atención que se recibe por parte de los oficiales de la cooperativa hasta el irrespeto existente sobre las paradas autorizadas para receptar pasajeros, mismo que debe ser controlado en

coordinación con las autoridades de la empresa como quienes están a cargo de la vigilancia y tránsito del cantón Naranjito.

A partir de esta problemática nace la necesidad de implementar un manual de contratación y capacitación para oficiales y choferes que laboran en la cooperativa objeto de investigación.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Para el diseño de un manual de capacitación y contratación para oficiales y choferes es necesario que la empresa establezca y deduzca cuál es su situación frente a las actividades que se llevan a cabo con los clientes y oficiales, por lo que se busca que sean los primeros en identificar sus falencias, analizar las causas y problemas, destacando aquellos que son de mayor influencia, por lo tanto se justifica el actual trabajo para subsanar las falencias encontradas en esta investigación.

Organización de la empresa

La falta de comunicación interna puede ser el principal factor dentro de un análisis exterior, lo que conlleva a una deficiente atención de los oficiales hacia los clientes, siendo esto los más perjudicados y quienes puedan decidir sobre el futuro de la empresa.

Los medios de transporte en la actualidad se convierten en un elemento importante dentro de una sociedad, ya que han pasado a ser el medio por el cual se mueve una ciudad ya sea por circunstancias laborales o que estén relacionadas con el quehacer diario de los individuos por lo que se considera que el servicio que se ofrece sea de calidad.

Para medir la calidad que tiene la empresa, se puede tratar de definir la relación de la misma con su entorno a partir de la especificación de actividades y de las capacidades requeridas para su efecto. Se debe tener en cuenta que toda organización/empresa tiene varios entornos de tareas comerciales, siendo primordial que haya una planificación general de la combinación con otras empresas además de incorporar su diversificación para las empresas que apliquen estrategias corporativas.

Factores involucrados

A partir de aquí se deben analizar también cuales son los factores políticos o legales que están afectando a mediano o corto plazo a la empresa: estudiar cual es la relación existente con el gobierno, cual es la postura de los consumidores (clientes) hacia cooperativa. Dentro de este, se debe también incluir un análisis acerca de las regulaciones que está cumpliendo la cooperativa tanto en lo administrativo como en las ordenanzas establecidas por las autoridades de tránsito.

Selección del personal

Dentro de los procesos de selección de personal por parte del departamento de Talento Humano de la empresa, se deben fijar observaciones para la eficiencia y rendimiento del postulante idóneo.

Este proceso debe estar seguido por la comparación entre los candidatos sobre si cumplen con los requisitos y los niveles competitivos dentro de sus hojas de vida. Posterior se debe medir entre los postulantes, las exigencias que se presentan para el cargo y cuál es el perfil que posee cada uno.

Adicional se debe proceder a la recopilación de la información sobre los mismos, hacer un análisis minucioso y dar paso a las entrevistas personales que pueden ser:

- Estructuradas
- Situacional
- Comportamental
- De grupo
- Muestra de Trabajo

De igual manera es necesario que dentro de este proceso se involucren pruebas de carácter psicomotrices, mismas que pueden ser de:

- Conocimiento
- Desempeño
- Inteligencia
- Personalidad

Problemas que afectan la comunicación en una empresa

Se puede detectar, mediante el sondeo realizado a través de las encuestas, los siguientes problemas existentes:

- Percepción de una deficiente atención hacia los clientes.
- Falta de solución ante problemas e inquietudes presentadas ante los oficiales y choferes de la cooperativa.
- Falta de comportamiento del oficial (empleado) ante situaciones que requieren una correcta intervención.

Esta investigación que se realiza en este proyecto arroja como resultado que la cooperativa de transporte CITIM, tiene falencias que se deben tener en cuenta y solucionar para a futuro no tener una empresa que solo ofrece un pésimo servicio y mucho más allá de ser competitiva será generadora de problemas ante una sociedad que hace uso a diario de sus servicios y que merece una adecuada atención.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar, mediante un manual, normativas para la contratación del personal adecuado para la atención de los clientes y lineamientos de comunicación para el desempeño de la empresa con su entorno.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Direccionar a oficiales y choferes sobre modelos de atención al cliente mediante la implementación de manuales de buena conducta y servicio al consumidor.
- Identificar cuáles son las necesidades de la empresa y de los clientes, identificando fortalezas y debilidades que estén relacionadas al servicio que se presta.
- Diseñar normativas para la atención del cliente, caracterizándolos mediante grupos.

- Estudiar si se cumplen con los reglamentos de las autoridades de tránsito vigentes en la localidad sobre las paradas autorizadas para la recepción de pasajeros.

5.5 UBICACIÓN



Figura 13. Mapa del Cantón Naranjito, provincia del Guayas.

5.6 FACTIBILIDAD

Este proyecto de investigación es factible mediante la ejecución de la propuesta, considerando y teniendo en cuenta los siguientes enfoques administrativos, presupuestarios, técnicos y legales:

Enfoque Administrativo.- La factibilidad del proyecto de radica en su elemental aplicación de estrategias y modelos de atención al cliente que se proponen en conjunto con el manual y en bajo nivel económico que se requiere.

Es necesario que las autoridades administrativas tengan en cuenta la función que cumplen y las normativas de contrataciones que se deben seguir

Enfoque presupuestario.- No se genera impedimento presupuestario ya que las actividades como las capacitaciones permanentes a los empleados pueden estar

incluidas dentro del presupuesto de gastos que genere la empresa y se lo puede deducir como gastos que generen ingresos a corto tiempo.

Enfoque técnico.- No existe una mayor exigencia en cuenta a este enfoque ya que se tiene mayor atención en el nivel administrativo.

Enfoque legal.- No hay leyes que impidan la capacitación del equipo de talento humano para mejorar la atención al cliente así como impedimentos en cuanto a los procesos de selección del personal a través de un manual , por lo que se puede ejecutar la propuesta sin inconvenientes.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

Para el entendimiento adecuado de las actividades que se realizan mediante la ejecución de este proyecto, se pone a conocimiento la identidad corporativa de la Cooperativa de Transporte CITIM:

Imagen corporativa de la Cooperativa CITIM



Figura 14. Imagen corporativa de la Cooperativa CITIM

Misión: La cooperativa de transporte C.I.T.I.M va dirigida a todo el público en general con el fin de ayudarlos a trasladarse de una forma cómoda, para lograr la

satisfacción absoluta de sus fieles usuarios. Podrá obtener préstamos y otorgar garantía ante instituciones bancarias y particulares, sociedades u organizaciones, las cuales deberán ser beneficiosas y de interés para la entidad y el sistema cooperativo.

Visión: Ser los pioneros en brindar el servicio público de transporte de pasajeros en buses, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios y también alcanzar el mejoramiento y superación de sus socios en los campos social, cultural, económico y humano, para así instalar talleres de reparación, estaciones de servicios, almacenes de repuestos, y otros servicios que pretendan a la conservación y buen mantenimiento de las unidades.

Objetivos

- Mantener siempre en buen estado todas las unidades de transporte.
- Respetar todos los horarios establecidos.
- Igualdad de derecho de los socios.
- Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones y al trabajo realizado.

Estructura Empresarial.



Figura 15. Estructura Empresarial de la Cooperativa CITIM

Manual de contratación

Nombre: Manual de contratación y capacitación efectiva de oficiales y choferes de la cooperativa de transporte CITIM

Distribución del contenido: El contenido quedará distribuido en secciones.

Portada

Introducción

Sección 1: Proceso y Políticas y requerimientos para la contratación del personal.

Sección 2: Descripción del perfil de los postulantes (dependiendo del cargo oficial o choferes)

Sección 3: Realización y pasos de entrevistas

Sección 4: Preselección de candidatos mediante asamblea administrativa

Sección 5. Selección final

Sección 6: Revisión de base de datos y cronogramas de capacitaciones

Sección 7: Normas de comportamiento y políticas internas.

Sección 8: Normativas vigentes en relación a estatutos de tránsito.

Recomendaciones

Grupo objetivo: Choferes y oficiales pertenecientes a la Cooperativa CITIM

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Los recursos que se necesitan emplear están directamente relacionados con la elaboración, distribución y socialización del manual de contratación y capacitación efectiva entre los choferes y oficiales de la Cooperativa CITIM.

En los recursos materiales se detalle su costo referente a la impresión y posterior distribución del mismo.

Análisis Financiero

Cuadro 13. Análisis Financiero

RUBROS	COSTOS
Elaboración y diseño del manual	100
Contratación de diseñador	200
Reproducción del manual	80
Presentación y socialización del manual	150
Evento de presentación	130
TOTAL	\$ 660

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Investigación

5.7.3 Impacto

La ejecución de esta propuesta, Manual de contratación y capacitación efectiva, representara beneficios para la empresa económicos ya que se mejorará la calidad de su servicio y el trato de mantengan los oficiales con las personas que hacen uso a diario de los buses de la cooperativa.

Económicente, esto representaría a la empresa un mayor rendimiento como respuesta a las operaciones de forma ordenada y posicionamiento competitivo en el sector donde opera, destacando su servicio, cordialidad y mejor desempeño de su imagen corporativa.

El impacto social estará a cargo de los clientes quienes serán los encargados del manejo de la publicidad de boca en boca con respecto al servicio que reciben así como las mejores en las relaciones interpersonales por parte de los oficiales y choferes de la cooperativa, brindando una mejor calidad de convivencia.

En términos normativos y reglamentarios en cuanto al tránsito, el impacto deberá estar apegado a las indicaciones y controles por parte de las autoridades de tránsito del cantón Naranjito.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 14. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Responsables	MESES																			
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Misión y Visión de empresa	Damaris Azón Molina	■	■	■																	
Elaboración de Organigrama	Damaris Azón Molina		■	■	■																
Elaboración de manual	Damaris Azón Molina					■	■	■	■	■	■	■	■								
Determinación de las secciones del manual	Damaris Azón Molina					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Establecimiento de lineamientos de evaluación de propuesta	Damaris Azón Molina									■	■	■	■	■	■	■	■				
Presentación del manual	Damaris Azón Molina													■	■	■	■				
Socialización del manual con choferes y oficiales	Damaris Azón Molina																	■	■	■	■

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Investigación

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

Los indicadores que nos permitan evaluar la propuesta son los siguientes:

- Socialización del manual con el grupo objetivo: choferes y oficiales de la cooperativa CITIM.
- Aplicación de encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios después de haber aplicado la propuesta.
- Registro de las quejas que se han presentado en la administración de la empresa, una vez que la propuesta se ha comenzado a ejecutar para mediante estas determinar los grupos o sectores en los cuales no se ha canalizado de forma correcta el manual.
- Base de datos de los aspirantes a choferes y oficiales que se encuentran capacitados para ocupar la plaza laboral.
- Seguimiento y supervisión del cumplimiento de las políticas de servicio al cliente y manejo de las relaciones interpersonales.

MANUAL DE CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS SEÑORES CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA CITIM

CONTRATACIÓN EFICIENTE

A continuación se presentan los test que serán aplicados y que son de vital importancia realizarlos y que están dirigidos específicamente para los postulantes de cargos para choferes y oficiales de la cooperativa de transporte CITIM, para así tener una mejor participación en el ámbito laboral de la cooperativa.

- Test Numérico
- Test Habilidades Verbales – Cultura General
- Test Psicológico y de Personalidad
- Test de Atención al Cliente

La adecuada utilización de estas test ayudara a que la contratación del personal de choferes y oficiales sea eficiente.

Cuadro 15. Test Psicotécnico para contratación laboral

HABILIDADES NUMÉRICAS	PUNTUACIÓN
SE PIDE SOMBRERAR LA RESPUESTA CORRECTA	
1. Si al doble de un número le resto el propio número, se obtiene 18. Hallar el número. A 18 B 36 C 24 D 12 E 20	
2. Un alambre de 36m se ha dividido en dos partes, de manera que una de ellas es el doble de la otra. Calcular la longitud de la parte menor. A 6 B 9 C 12 D 18 E 24	
3. Dos hermanos ahorran \$ 300. Si el mayor tiene 11 veces lo que tiene el menor. ¿Cuánto tiene el mayor? A \$200 B \$220 C \$242 D \$253 E \$275	
4. Una persona estando en el primer piso de un edificio sube al quinto piso y baja al tercero. Si las escaleras entre pisos tienen 27 peldaños; ¿cuántos peldaños recorrió? A 135 B 162 C 108 D 189 E 81	
5. Si en el producto indicado 27×36 , cada factor aumenta en 4 unidades; ¿Cuánto aumenta el producto original? A 320 B 288 C 328 D 268 E 220	
6. En 15 días un mecánico y su hijo han ganado \$ 900, si el hijo gana la mitad de lo que gana el mecánico. ¿Cuánto gana el hijo al día? A \$20 B \$40 C \$12 D \$25 E \$30	
7. A una cinta le dan tres cortes, cada pedazo es igual al anterior más 10 metros. Si el pedazo más pequeño mide 16 metros. ¿Cuánto mide toda la cinta? A 124 B 108 C 140 D 96 E 88	
8. Si al doble de la edad de Mirtha se le resta 17 años, resulta menos de 35, pero si a la mitad de la edad de Mirtha se le suma 3 el resultado es mayor que 15. Mirtha, tiene: A 13 años B 25 años C 29 años D 28 años E 15 años	
9. Tres jugadores A, B Y C tienen cierta cantidad de dinero; A y B tienen juntos \$36; A Y C tienen juntos \$39; B y C tienen juntos \$43. ¿Cuánto tiene C? A \$23 B \$45 C \$32 D \$40 E \$18	
10. Calcular el 10% del 50% de 80. A 1 B 2 C 3 D 4 E 5	
PUNTUACIÓN FINAL	
OBSERVACIONES:	

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Test Varios

PREG	VALORACIÓN
Pregunta 1	100
Pregunta 2	100
Pregunta 3	100
Pregunta 4	100
Pregunta 5	100
Pregunta 6	100
Pregunta 7	100
Pregunta 8	100
Pregunta 9	100
Pregunta 10	100
TOTAL	1000 puntos

VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
0 – 500 puntos	No idóneo
600 – 700 puntos	Segunda oportunidad
800 – 1000 puntos	Idóneo, pasa a prueba habilidad verbal

Cuadro 16. Test Psicotécnico para contratación laboral (2)

HABILIDADES VERBALES – CULTURA GENERAL SE PIDE SOMBRERAR LA RESPUESTA CORRECTA	PUNTUACIÓN
1. Me encontraba, preocupado y no cesaba de dar vueltas de un lado a otro fastidiado, tratando de un que no me llegaba. A eliminar B conciliar C responder D conversar con E aprehender sueño llamado amigo pensamiento Dolor	[]
2. Hallar las letras que siguen: BCH, EFH, HIH A LEH B KKH C LKH D LLH E KLH	[]
3. ¿Cuántas estrofas tiene el Himno Nacional? A 6 B 7 C 8 D 9 E 5	[]
4. "Echose a andar". La palabra subrayada es: A proclítica B enclítica C aguda D proparoxítona E lleva tilde	[]
5. A la persona que es originaria del país que habita y cuyos antecesores han vivido siempre en dicho país, se le denomina: A aborígen B nacionalista C paisano D propio E procedente	[]
6. ¿Qué animal es el que aparece en el Escudo Ecuatoriano? A Llama B Cóndor C Águila D Tortuga E Foca	[]
7. ¿Qué letra continúa? Y , B . U , C , Q , E , N , ... A P B Q C O D F E G	[]
8. El equilibrio de nuestro sistema del uso de los naturales A regular – elementos B nacional – recursos C medido – medios D adecuado – ejemplares E racionalizado – frutos	[]
9. ¿Qué significado tienen las siglas CITIM? A Cooperativa de Transporte Inés María B Cooperativa Internacional de Transporte Inés María C Cooperativa Intercantonal de Transporte Inés María D Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María E Cooperativa Interior de Transporte Inés María	[]
10. Naranjito queda situado en la provincia de: A Santa Elena B Los Ríos C Cañar D Manabí E Guayas	[]
PUNTUACIÓN FINAL	
OBSERVACIONES:	

Elaborado por: Damaris Azón Molina

Fuente: Test Varios

PREGUNTA	VALORACIÓN
Pregunta 1	100
Pregunta 2	100
Pregunta 3	100
Pregunta 4	100
Pregunta 5	100
Pregunta 6	100
Pregunta 7	100
Pregunta 8	100
Pregunta 9	100
Pregunta 10	100
TOTAL	1000 puntos

VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
0 – 500 puntos	No idóneo
600 – 700 puntos	Segunda oportunidad
800 – 1000 puntos	Idóneo, pasa a test psicológico

Cuadro 17. Test psicológico para contratación laboral

TEST PSICOLÓGICO Y DE PERSONALIDAD SE PIDE SOMBRER LA RESPUESTA CORRECTA	PUNTUACIÓN
1 Mis pensamientos son demasiado complicados y profundos como para ser comprendidos por muchas personas. A Casi nunca B ¿?? C Frecuentemente D Raras Veces	<input type="text"/>
2. Normalmente me gusta hacer mis planes yo solo, sin interrupciones y sugerencias de otros. A A veces B Verdadero C Falso D ¿??	<input type="text"/>
3. Cuando me siento tenso incluso pequeñas cosas me sacan de quicio A A veces B Verdadero C ¿?? D Falso	<input type="text"/>
4. Puedo encontrarme bastante a gusto en un ambiente desorganizado. A Verdadero B Falso C ¿?? D Frecuentemente	<input type="text"/>
5. He dicho cosas que hirieron los sentimientos de otros: A ¿?? B Verdadero C Falso D No recuerdo	<input type="text"/>
6. En un negocio sería más interesante encargarse de: A Llevar registros B Hablar con las personas C Ambas opciones D ¿??	<input type="text"/>
7. Normalmente me voy a dormir sintiéndome satisfecho de cómo ha ido el día. A A veces B ¿?? C Verdadero D Falso	<input type="text"/>
8 Algunas veces no congenio muy bien con los demás porque mis ideas no son convencionales y corrientes. A Verdadero B Falso C Ocasionalmente D ¿??	<input type="text"/>
9. Cuando tomo una decisión siempre pienso cuidadosamente en lo que es correcto y justo. A ¿?? B Falso C Siempre D Verdadero	<input type="text"/>
10. Me encuentro tímido y retraído a la hora de hacer amigos entre personas desconocidas. A Verdadero B ¿?? C Falso D Siempre	<input type="text"/>
11. Soy de esas personas que: A Siempre están haciendo cosas prácticas B Prefieren poner la mente en blanco C ¿?? D Imaginan o piensan cosas sobre sí mismas.	<input type="text"/>
PUNTUACIÓN FINAL	<input type="text"/>
OBSERVACIONES:	

Elaborado por: Damaris Azón Molina
Fuente: Test Varios

PREGUNTA	VALORACIÓN
Pregunta 1	100
Pregunta 2	100
Pregunta 3	100
Pregunta 4	100
Pregunta 5	100
Pregunta 6	100
Pregunta 7	100
Pregunta 8	100
Pregunta 9	100
Pregunta 10	100
TOTAL	1000 puntos

VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
0 – 500 puntos	No idóneo
600 – 700 puntos	Segunda oportunidad
800 – 1000 puntos	Idóneo, pasa a test psicológico



PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

El plan anual de capacitación para la cooperativa de Transporte CITIM se debe realizar con el objetivo de cubrir las necesidades y prioridades de la empresa, tocante al tema de servicio al cliente, disminuyendo las falencias que afectan su correcto desempeño e incentivando, mediante nuevos conocimientos, al talento humano a favor de los usuarios de la cooperativa.

Nombre del Programa: TRABAJO EN EQUIPO

TEMAS A TRATAR

HABILIDADES:

- Habilidades para lograr una comunicación eficaz.
- La efectividad del trabajo en equipo.
- Buenas relaciones interpersonales entre personal y usuarios.
- Multiplicación de logros.

DESTREZAS:

- Búsqueda de resultados para llevar la empresa al éxito.
 - Servicio de calidad.
 - Precisión y búsqueda de resultados.
 - Reconocer habilidades para el trabajo en equipo.
-

Nombre del Programa: SERVICIO AL CLIENTE

TEMAS A TRATAR

HABILIDADES:

- Control de clientes difíciles.
- Empatía y asertividad.
- Habilidades comunicativas y tipos de comunicación.
- Atención de calidad y cliente satisfecho.

DESTREZAS:

- Agilización de la atención.
- Información al cliente.
- Identificación de las necesidades del cliente
- Evaluación de resultados.

Nombre del Programa: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TEMAS A TRATAR

HABILIDADES:

- Inteligencia y salud emocional para el área de talento humano.
- Causas y consecuencias de los accidentes de tránsito.
- Análisis de seguridad de las unidades de transporte.
- Gestión de higiene y salud ocupacional.

DESTREZAS:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Elaboración de medidas de acción ante emergencias.
- Primeros auxilios.
- Evaluación y mantenimiento constante de las unidades de transporte.

El plan de capacitación debe ser revisado y modificado anualmente dependiendo de las necesidades de la empresa y de los usuarios de la cooperativa, con el fin de identificar mejoras.

El plan busca fortalecer y actualizar los conocimientos de las nuevas tendencias en Recursos Humanos y sus derivados.

Permitirá que los choferes y oficiales brinden el mejor de sus aportes en el puesto de trabajo asignado, ya que es un proceso constante que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales.

El uso de los test como implementación de las capacitaciones, tendrán una consecuencia positiva en los usuarios de la Cooperativa de Transporte CITIM a la vez recuperara y abarcara un mayor mercado de clientes, que están dispersos entre otras empresas de transporte, como son la Cooperativa de Transporte Marcelino Maridueña que tiene una ruta Narnjito, Parroquia Roberto Astudillo, Milagro, Yaguachi, Duran, Guayaquil y viceversa además la Cooperativa Rutas Milagreñas y Ejecutivo Express quienes recorren desde la Parroquia Roberto Astudillo, Milagro, Yaguachi, Duran, Guayaquil y viceversa.

CONCLUSIONES

A continuación se plantean las conclusiones en base a la propuesta planteada;

- La elaboración de este proyecto es dar a conocer a los directivos y trabajadores de la cooperativa CITIM que la modalidad de trabajo que están empleando son inapropiados ,ya que la compañía es la que en realidad queda con una mala reputación en cuanto a sus servicios brindados para con la comunidad ya sea Naranjiteña o cantones aledaños
- La idea este proyecto es para mejorar la calidad de servicio que está ofreciendo la compañía de transporte y establecer nuevas estrategias de comportamiento organizacional y profesional para que disminuya o dejen de existir las falencias que se están suscitando entre los trabajadores de la cooperativa y sus usuarios.
- Las contrariedades que tienen los señores choferes y oficiales que brindan sus servicios laborales a los usuarios serán evaluados por test profesionales realizados textualmente para ellos para así conocer sus habilidades y destrezas al momento de gestionar su trabajo, seguidamente capacitados por un plan de contratación que permitan dar a conocer cuáles son sus falencias y esto permitirá tener una mejor selección de personal nuevo para la compañía CITIM.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos y dueños de la cooperativa que tengan una mayor seguridad al contratar personas capacitadas para brindar un buen servicio a la ciudadanía ya que de ellos dependen la reputación de la compañía de transporte CITIM para no tener ninguna clase de inconvenientes ya sea con personas o compañías cercanas a la misma
- Se recomienda a la directiva encargada específicamente al presidente de la cooperativa gestionar un plan o normativa a seguir de acatamiento de órdenes establecido por el mismo hacia el resto de trabajadores previamente vicepresidente, socios, secretarios, bocales, talento humano, choferes y oficiales para disminuir las falencias que se han examinado de esta compañía de transporte
- Previamente mencionado y dictado un plan o reglamento elaborado por el directivo principal de la cooperativa para con sus subordinados, al no realizar el acatamiento previsto sean multados con un 30% de su salario ya que así serán más exigentes en su propia manera de gestionar su labor, al no cumplir con este estatuto planteado serán definitivamente despedidos de cualquier cargo que se los haya nombrado sin revocatoria alguna.

BIBLIOGRAFÍA

ALBRECHT, K: *Todo el poder al cliente: Nuevo imperativo de calidad del servicio*. Paido Iberica., 1996

ALCAIDE, J. C. *Los 100 errores de la experiencia de cliente*. Esic., 2015

BARLOW, J: *Valor emocional al servicio*. Grupo patria cultural., 2003

CASADO, D. C: *Inteligencia emocional para desempleados*. Humanitas., 2013

CROXATTO, Horacio: *Creando Valor En La Relación Con Sus Clientes*, Buenos Aires, 2005

CONSTITUCIÓN: *Asamblea Constitucional del Ecuador*, Montecristi, Ecuador, 200

DEMING, W. E: *Calidad, productividad y competitividad*. , Brasil, 2014

HAYES, B: *Como medir la satisfaccion del cliente* . Gestiones S.A., 2001

HOROVITZ, J: *Secretos de atencion al cliente*. Pearson, 2005

LONDOÑO, M: *Atención al cliente y gestion de reclamaciones*. Fund confementa., 2011

LLORENS, Francisco Javier: *Gestion de la calidad empresarial: Fundamentos e implementación 200*. Piramide, Colombia, 2012

MARINA, J. A: *Inteligencia Ejecutiva*. Ariel, 2012

PAMIES, D: *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC, 2004

PAZ COUSO, Renata: *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio al cliente*, Argentina, 2005

PRIETO, A. B: *Atencion al cliente*. Piramide, 2007

PEREZ TORRES, Vanessa: *Calidad Total en la Atención Al Cliente*, España, 2007

QUINTANA GARCIA, Cristina: *Gestión del conocimiento y calidad total*., 2014

SÁNCHEZ, Juan Velasco: *Introducción a la gestion de la calidad: Generalidades y control estadístico*. Piramide, 2005

SCOTT ROBINETTE, C. B: *Marketting emocional para ganar clientes*. Gestion S.A., España, 2001

SERRANO, J. E: *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Paraninfo, España, 2011

Con formato: Normal, Izquierda,
Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera
línea: 0 cm

Con formato: Normal, Izquierda,
Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera
línea: 0 cm

SOUTO, Moures: *Atencion al cliente*. Ideas propias, 2005

VALLEJO LOPEZ, Gabriel f. S: *Servicio con pasion*. Editorial Norma, 2013

OVER BLOG: *Test de Personalidad*,

<http://www.recursosparapsicologos.net/2014/10/test-de-personalidad-de-los-16-factores.html>, extraído el 8 de Mayo de 2016

EDUCA PLAY: *Test de Atención al Cliente*,

http://www.educaplay.com/es/recursoseducativos/548121/atencion_al_cliente_.html, extraído el 8 de Mayo de 2016

RECURSOS Y NEGOCIOS: *Gestión de Negocios ¿En qué Consiste?*,

<http://www.recursosynegocios.com/en-que-consiste-la-gestion-de-negocios/>, extraído el 9 de Mayo de 2016

Con formato: Fuente: 14 pto, Negrita, Español (Ecuador), Revisar la ortografía y la gramática

Con formato: Normal, Izquierda, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm

ANEXOS

ANEXO A
CARTA DE AUTORIZACIÓN

Naranjito, 15 de Junio del 2016

Yo, Carlos Washington Velastegui Almeida, presidente de consejo de vigilantes de la Cooperativa "CITIM" residente de con el documento de identidad número 0904692092 autorizo a la señorita Azon Molina Damaris Kerly con el documento de identidad 094036627-1, brindar información suficiente para la elaboración de su proyecto de tesis.

Atentamente

Lic. Carlos Washington Velastegui Almeida

0904692092

ANEXO B

FORMATOS DE LAS ENCUESTAS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

Marque con una X en la alternativa de su elección en la siguiente encuesta.

Proyecto: “Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María del Cantón Naranjito CITIM”.

Sus respuestas serán confidenciales

1. *¿Considera usted que las unidades de la Cooperativa CITIM brindan un servicio de calidad a sus pasajeros?*

SI NO

2. *¿Cómo calificaría usted el trato que ofrecen los oficiales de la Cooperativa de transporte CITIM?*

EXCELENTE REGULAR
BUENO PÉSIMO

3. *¿Usted considera que el nivel de satisfacción de los usuarios de la cooperativa de transporte CITIM respecto al trato de los oficiales es:?*

EXCELENTE REGULAR
BUENO PÉSIMO

4. *¿Ha sido usted víctima de algún trato desagradable durante su viaje de parte de los señores oficiales?*

SI NO

5. *¿Considera usted que los oficiales de la Cooperativa CITIM deben ser capacitados para mejorar las relaciones interpersonales con los pasajeros de las líneas de buses?*

SI NO

6. *¿Considera usted que existe descoordinación en los pasajeros para abordar las líneas de transporte de la Cooperativa CITIM?*

SI NO

7. *¿Considera usted que las paradas improvisadas que realiza el chofer durante el viaje retrasa la hora de llegada a su destino?*

SIEMPRE
CASI SIEMPRE

FRECUENTEMENTE
NUNCA

8. *¿Cree usted que las paradas improvisadas elevan el índice de inseguridad para los pasajeros de ser víctimas de la delincuencia?*

SIEMPRE
CASI SIEMPRE

FRECUENTEMENTE
NUNCA

9. *¿Considera usted que el exceso de pasajeros genera incomodidad en los usuarios de las líneas de transporte de la Cooperativa CITIM?*

SI

NO

10. *En términos generales, el trato de los oficiales de los vehículos de la Cooperativa de transporte CITIM:*

DEBE MEJORAR

NO DEBE MEJORAR

ANEXO C
MATRIZ DE LA INVESTIGACIÓN

MATRIZ INTEGRADORA DE INVESTIGACIÓN								
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	ITEMS	INDICADOR	VARIABLE DEPENDIENTE	ITEMS	INDICADOR
¿Cómo incide la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte Interprovincial Inés María en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM) en cual afecta a los usuarios del cantón Naranjito.	La baja MALA calidad del servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en el bajo nivel de satisfacción de los usuarios.	Calidad del servicio	Necesidades satisfechas a clientes que requieren de cualquier tipo de servicio	Número de usuarios	Satisfacción de usuarios	Necesidades satisfechas a clientes que requieren de cualquier tipo de servicio.	Registro de ingresos diarios
SUB PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS PARTICULARES	VARIABLE INDEPENDIENTE	ITEMS	INDICADOR	VARIABLE DEPENDIENTE	ITEMS	INDICADOR
¿De qué forma la falta de empatía en los oficiales de la Cooperativa de Transporte CITIM incide la relación interpersonal con los usuarios?	Evaluar el nivel de empatía en los oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte CITIM con respecto a las relaciones interpersonales con los usuarios.	La poca empatía de los oficiales de la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María incide en la relación interpersonal con los usuarios del servicio.	Falta de empatía por parte de los oficiales hacia los usuarios	Sentimiento de una persona que demuestra afectividad hacia otras.	Registros de quejas	Relación interpersonal	Actividad emocional que se puede tener entre dos o más personas en cierta situación laboral.	Mala atención por parte de los oficiales ante quejas de los usuarios
¿En qué afecta la falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte de la Cooperativa CITIM para trasladarse a su destino?	Analizar en qué afecta la falta de coordinación en los pasajeros para abordar la línea de transporte de la Cooperativa Interprovincial de Transporte CITIM.	La falta de coordinación de los pasajeros para abordar la línea de transporte incide en la generación de conflictos entre los usuarios.	Mala coordinación de pasajeros	Ordenar a las personas que viajan de un lugar a otro.	Registros de inconvenientes en la fila de espera	Generación de conflictos	Problemas que se pueden suscitar en cualquier momento laboral o situación actual	Registro de inconvenientes en la fila
¿En qué medida afecta las paradas improvisadas que realizan en el transcurso del viaje con la seguridad de los usuarios de la Cooperativa CITIM?	Determinar en qué afecta realizar paradas improvisadas que realiza el chofer con la seguridad de los demás usuarios.	Las paradas improvisadas que realizan los choferes en el transcurso del viaje afectan a la seguridad de los usuarios.	Paradas improvisadas	Estacionamientos indebidos para recoger pasajeros.	Tiempo de llegada y marca de tarjetas de arrivos	Seguridad de usuarios	Confianza al momento de realizar cualquier actividad.	Registros de asaltos

ANEXO D

PLAGIO

Results are Ready!
Plagiarism-Detector

Generated Reports: click once to view short details, double-click to view detailed analysis

Load filter defaults: Defaults
Check type filter: Show all
Date: Filter by Date: jueves, 19 de may
Add to report name

Diagram:	id:	Date:	ver.:	Checked Document Name:	Check type:
	0	2016.05.19	933	tesis-terminada-de-DAMARIS-AZON...	Internet

Plagiarism: 3 % Quoted: 0 %
Original: 97 % Linked: 0 %

Plagiarism Alert Threshold %: 0 % - Display only higher than:

View in Advanced Report Viewer
Open the selected report in Browser
Open in: ARV - Browser
Open reports folder
Save report as PDF
Export report to HTML file
Export reports list to CSV
Delete selected
Delete All

Plagiarism Detector - Originality Report:
Analyzed document:
"tesis-terminada-de-DAMARIS-AZON.docx"

Relation chart:

Original (97.00%)
Referenced (0.00%)
Plagiarism (3.00%)

Distribution graph:

Comparison Preset: Word-to-Word. Detected language: Undefined

Top sources of plagiarism:

Core version: 933
Size: 95658 words
Registered to: Originality report generator
Generated: 19/05/2016 23:01:03
License type: Plagiarism Detector

ANEXO E
IMÁGENES Y FOTOGRAFÍAS



Unidades de la Cooperativa de Transporte CITIM





Evidencias de exceso de pasajeros en los buses de la Cooperativa de Transporte CITIM