

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”**



**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO AL USUARIO DE LA  
COOPERATIVA INTERPROVINCIAL “TRANSPORTES ECUADOR”,  
UBICADA EN EL SECTOR SAN BARTOLO – SUR DEL DMQ. (MATRIZ).**

*Trabajo de Titulación presentado como requisito para optar por el Título de  
Tecnólogo en: Administración de Empresas*

**AUTOR/A: YANDUN BENAVIDES ANDREA MICHELLE  
TUTOR/A: ING. PÉREZ SAÚL**

**FECHA: (Quito, julio, 2019)**



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor/a del Proyecto:

Plan de mejoramiento para el servicio al usuario de la cooperativa interprovincial “Transportes Ecuador”, ubicada en el sector San Bartolo – sur del DMQ. (matriz).

Presentado por la Srita. Andrea Michelle Yandun Benavides, para optar por el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 5 días del mes de julio de 2019.

---

FIRMA TUTOR/A: ING. SAÚL PÉREZ  
N°. C.C: 1713380432

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Declaro que el presente proyecto es original y completamente de mi autoría, toda la información, ideas y argumentos expuestos en el mismo están debidamente citados mediante las fuentes correspondientes, respetando los reglamentos vigentes sobre los derechos de autor que rigen sobre los mismos.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su sacrificio en estos tres años de carrera, gracias a ellos he logrado  
llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha por ser la  
sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a cada uno de los profesores del Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, que en el tiempo que he cruzado por sus aulas han impartido conocimientos formándome en mi carácter personal y profesionalmente.

Mi agradecimiento más sincero para quien fue mi guía en este último tramo de mi vida como estudiante, a mi tutor del trabajo de investigación, que con su ayuda estoy cumpliendo uno de mis objetivos personales, otorgándome la asistencia necesaria para lograr el objetivo.

## RESUMEN

El presente proyecto de titulación mediante una investigación exhaustiva tiene como objetivo presentar un plan de mejora para el área de servicio al usuario de la Cooperativa “Transportes Ecuador”. En el primer capítulo se encuentra el marco teórico que conceptualiza la terminología que se menciona a lo largo del proyecto; a su vez, la definición, estructura y el marco conceptual del plan de mejora, y finalmente, se sustenta a través del marco legal dando veracidad al proyecto. Para el segundo capítulo se describe la situación actual de la cooperativa en la que al investigar se basó como punto de partida plantear mejoras que pueden beneficiar a la empresa, identificando falencias y cualidades positivas tanto internas como externas, ya que, en el mercado que se desenvuelve la cooperativa hay un alto grado de competitividad; así mismo, la metodología empleada para el levantamiento de la información tanto descriptiva como cualitativa, cabe mencionar que para la recopilación de la información interna de la cooperativa se realizaron entrevistas a los altos directivos de la misma; y para conocer la opinión de los usuarios que utilizan el servicio de la cooperativa se efectuaron encuestas para medir el grado de satisfacción, en esta sección también se encuentran los resultados obtenidos tanto de las entrevistas como de las encuestas. El tercer capítulo contiene la propuesta del plan de mejora para la Cooperativa “Transportes Ecuador” para el área de servicio y atención al cliente, de la misma manera se encuentra la lista de actividades y las herramientas que se proponen para una mejora en el servicio que proporciona la cooperativa, y a su vez, se mencionan conclusiones generales con respecto al proyecto, como la falta de fuentes con relación al tema y recomendaciones para futuros proyectos.

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDOS

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR .....	iii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
LISTA DE GRÁFICOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
CAPÍTULO I .....	7
1.MARCO TEÓRICO .....	7
1.1.PLAN DE MEJORAMIENTO.....	7



1.1.1. Fases.....	8
2. ESTRUCTURA PLAN DE MEJORA .....	13
3. MARCO REFERENCIAL .....	15
3.1. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	15
4. MARCO CONCEPTUAL .....	17
5. MARCO LEGAL .....	18
5.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	18
5.2. LEY DE COMPAÑÍAS .....	19
5.3. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	20
CAPÍTULO II.....	22
6. ANÁLISIS SITUACIONAL .....	22
6.1. ANÁLISIS FODA .....	22
FORTALEZAS .....	22
OPORTUNIDADES .....	23
DEBILIDADES .....	23
AMENAZAS .....	23
7. METODOLOGÍA.....	27
7.1. OBJETIVO .....	27
7.2. CONTEXTO.....	27
7.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	28
7.3.1. Investigación Exploratorio.....	28

7.3.2. Enfoque Cualitativo - Cuantitativo .....	28
7.4. PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
7.5. MÉTODOS .....	28
7.5.1. Inductivo .....	28
7.5.2. Analítico.....	29
7.5.3. Estadístico .....	29
7.6. TÉCNICAS.....	29
7.6.1. Encuestas .....	29
7.6.2. Entrevistas.....	29
7.7. PROCEDIMIENTOS .....	29
7.7.1. Primera Fase: Preparatoria.....	29
7.7.2. Segunda Fase: Trabajo de Campo.....	30
7.7.3. Tercera Fase: Analítica .....	30
7.8. MUESTRA .....	30
7.9. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL USUARIO .....	33
7.10. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	52
8. PROPUESTA PLAN DE MEJORA .....	54
8.1. INTRODUCCIÓN.....	54
8.2. OBJETIVO GENERAL .....	54
8.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	54
8.4. LISTA DE ACTIVIDADES.....	56

8.4.1. Estándares de servicio.....	56
8.4.2. Política de servicio Cooperativa “Transportes Ecuador”.....	56
8.4.3. Estándares y procedimientos de servicio de la Cooperativa “Transportes Ecuador” área de servicio .....	56
8.5.HERRAMIENTAS PARA MEDIR LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO .....	58
8.5.1. Medidor de servicio .....	58
8.5.2. Buzón electrónico .....	60
8.5.3. Diseño digital para reservas y grado de satisfacción del cliente.....	62
8.5.4. Infraestructura .....	65
8.5.5. Capacitaciones continuas .....	67
9.PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO .....	76
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS.....	73

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA.....	24
Tabla 2: Matriz estratégica .....	26
Tabla 3: Pregunta 1: Utilización del servicio.....	33
Tabla 4: Pregunta 2: Calificación del servicio.....	35
Tabla 5: Pregunta 3: Percepción del Cliente.....	37
Tabla 6: Pregunta 4: Calificación de las unidades.....	39
Tabla 7: Pregunta 5: Instalaciones adecuadas.....	40
Tabla 8: Pregunta 6: Condiciones de las unidades de transporte.....	42
Tabla 9: Pregunta 7: Seguridad otorgada por la cooperativa.....	44
Tabla 10: Pregunta 8: Beneficios para el usuario. ....	46
Tabla 11: Pregunta 9: Calificación de las soluciones que brinda la cooperativa.....	48
Tabla 12: Pregunta 10: Puntos a mejorar.....	50
Tabla 13: Información obtenida de la entrevista realizada a directivos de la Cooperativa "Transportes Ecuador" .....	52
Tabla 14: Cuadro de actividades - medidor de servicio.....	59
Tabla 15: Cronograma de actividades - medidor de servicio .....	59
Tabla 16: Presupuesto de actividades - medidor de servicio .....	60
Tabla 17: Cuadro de actividades - buzón electrónico.....	61
Tabla 18: Cronograma de actividades - buzón electrónico.....	61
Tabla 19: Presupuesto de actividades - buzón electrónico .....	62
Tabla 20: Cuadro de actividades - diseño digital.....	63
Tabla 21: Cronograma de actividades - diseño digital .....	64
Tabla 22: Presupuesto de actividades - diseño digital .....	64
Tabla 23: Cuadro de actividades - infraestructura .....	65

Tabla 24: Cronograma de actividades - infraestructura.....	66
Tabla 25: Presupuesto de actividades - infraestructura .....	66
Tabla 26: Cuadro de actividades - capacitaciones continuas.....	67
Tabla 27: Cronograma de actividades - capacitaciones continuas .....	68
Tabla 28: Cronograma mensual de capacitaciones Cooperativa "Transportes Ecuador" .....	68
Tabla 29: Presupuesto general de capacitaciones .....	76
Tabla 30: Presupuesto general del proyecto .....	76

**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Árbol de problemas. ....	3
Gráfico 2: Fases del Plan de Mejora. ....	13
Gráfico 3: Pasos para un correcto funcionamiento de un plan de mejora. ....	15
Gráfico 4: Análisis FODA Cooperativa “Transportes Ecuador” .....22	
Gráfico 5: Resultado del uso del servicio por parte de los clientes. ....	33
Gráfico 6: Resultado de la calificación del servicio. ....	35
Gráfico 7: Resultado de la percepción del cliente. ....	37
Gráfico 8: Resultado de la calificación de las unidades. ....	39
Gráfico 9: Resultado de la calificación de las instalaciones: .....40	
Gráfico 10: Resultado de la calificación de las unidades de transporte.....42	
Gráfico 11: Resultado de la seguridad que otorga la cooperativa. ....	44
Gráfico 12: Resultado de los beneficios para el usuario.....46	
Gráfico 13: Resultado de las soluciones que brinda la cooperativa. ....	48
Gráfico 14: Resultado de los puntos a mejorar- .....51	
Gráfico 15: Ficha de capacitación - Prevención y control de incendios.....70	
Gráfico 16: Ficha de capacitación - Seguridad industrial.....71	
Gráfico 17: Ficha de capacitación - Conducción a la defensiva.....72	
Gráfico 18: Ficha de capacitación - Psicología enfocada a la conducción.....73	
Gráfico 19: Ficha de capacitación - Primeros auxilios .....74	
Gráfico 20: Ficha de capacitación - Servicio al cliente enfoque personal.....75	

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa “Transportes Ecuador” brinda el servicio de transporte interprovincial cubriendo la ruta Quito – Guayaquil y viceversa, las oficinas de la matriz se encuentran ubicadas en el sector de San Bartolo – Sur del Distrito Metropolitano de Quito [DMQ], cuenta con un total de 54 unidades cada una de ellas tiene una capacidad de 60 pasajeros, con una flota de unidades modernas de última generación; y cuentan con un total de 108 conductores profesionales. La Cooperativa “Transportes Ecuador” cuenta con más de 65 años de experiencia en medio del mercado de transporte interprovincial, se basan en una filosofía de ser, ofrecer satisfacer y generar servicio de transporte interprovincial; con un enfoque en los pasajeros otorgándoles comodidad, seguridad y confianza para obtener la fidelización de los mismos. Cuentan con una amplia cartera de clientes y son una de las cooperativas de transporte con mayor aceptación en el medio y reconocida a nivel nacional. Al ser su filosofía enfocada al cliente la cooperativa debe enfatizar la satisfacción del cliente como uno de los principales objetivos, es por esto que se debe tener en cuenta la opinión y percepción de los usuarios ante el servicio que otorga la Cooperativa “Transportes Ecuador” (Cooperativa Transportes Ecuador, 2019).

## **TEMA**

Plan de Mejoramiento para el servicio al usuario de la Cooperativa Interprovincial “Transportes Ecuador”, ubicada en el sector San Bartolo – Sur del DMQ. (Matriz).

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

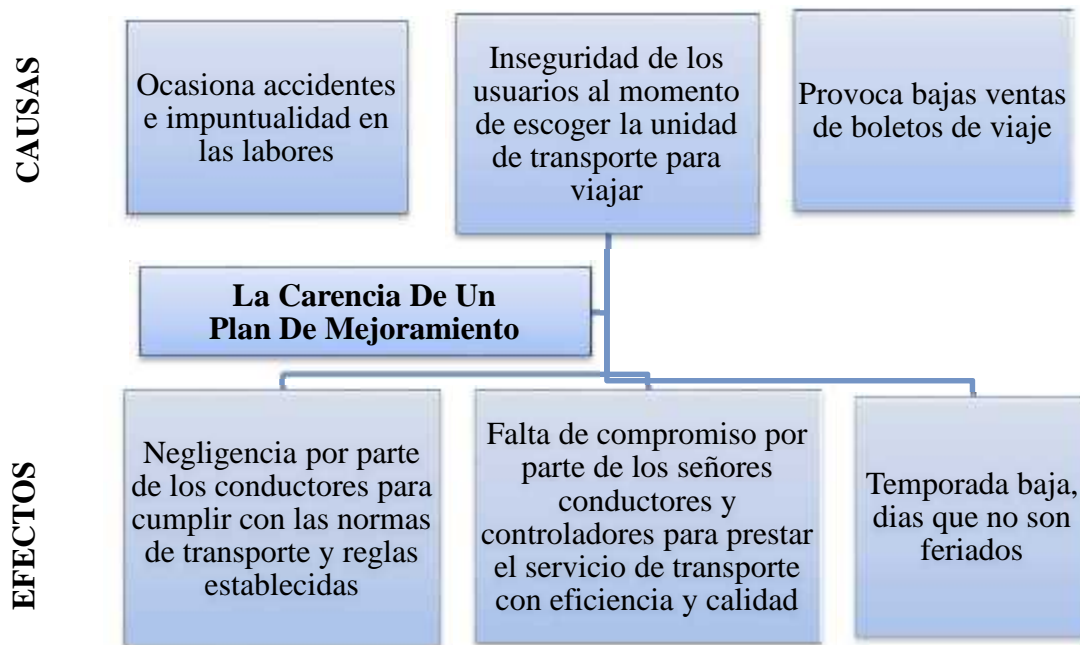
¿La carencia de un plan de mejoramiento hace que los usuarios del transporte interprovincial de la Cooperativa Transportes Ecuador”, no se sientan conformes con una excelente atención de calidad?

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El principal problema es la carencia de un Plan de Mejoramiento para el servicio al usuario de la Cooperativa Interprovincial “Transportes Ecuador”, esto se origina por la negligencia de parte de los conductores para cumplir con las normas de transporte y reglamentos establecidos; el mismo que puede ocasionar accidentes e impuntualidad en sus labores, es decir, que se evidencia una falta de cumplimiento por parte de los señores conductores y ayudantes de cada unidad, ya que, en ocasiones se presentan a sus labores con la cooperativa en estado etílico y por ende no están en condiciones de otorgar un buen servicio.

Además, existe una falta de compromiso por parte de los señores conductores y controladores para prestar el servicio de transporte con eficiencia y calidad, lo que ocasiona inseguridad en los usuarios al momento de escoger la unidad de transporte para viajar, ya sea por la inadecuada atención al usuario o una mala experiencia recibida anteriormente en el transporte interprovincial, mediante una correcta prestación del servicio es inevitable provocar molestias al usuario al momento de viajar. Cabe mencionar, que, en temporada baja, días no feriados provoca baja ventas de boletos de viaje lo que origina disminución de ingresos para la Cooperativa de “Transportes Ecuador”.





**Gráfico 1:** Árbol de problemas.

**Fuente:** Cooperativa Transportes Ecuador, (2019).

## **JUSTIFICACIÓN**

El siguiente proyecto de grado tiene como finalidad estructurar un plan de mejoramiento de servicio para el usuario de la Cooperativa Interprovincial “Transportes Ecuador”, ubicada en el sector de San Bartolo – Sur del DMQ (Matriz), con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y perceptible para el usuario del mencionado transporte interprovincial.

El servicio que ofrece mejorar consiste en cambiar el comportamiento de los señores conductores y controladores hacia los usuarios, lo cual se puede realizar con capacitaciones tanto para el conductor como el controlador de cada unidad de transporte.

Al momento que se implemente la atención de calidad en los usuarios, obtendremos confiabilidad al momento de elegir la cooperativa de transportes para viajar a diferente destino, por lo cual, esto ayudará a incrementar las ventas de boletos de viaje Quito – Guayaquil, además ofreceremos a nuestros usuarios seguridad, comodidad y tranquilidad al momento de viajar, entre ellos tendremos lo que es aire acondicionado, internet WIFI, equipo audiovisual, asientos semicama, GPS en tiempo real (Cooperativa Transportes Ecuador, 2019).

Por otro lado, el presente proyecto de grado permitirá la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica de la carrera de Administración de Empresas, se verá reflejado en el plan de mejoramiento para la Cooperativa “Transportes Ecuador”, el mismo que brindará resultados totalmente adecuados en el mercado de transporte interprovincial.

Durante estos tres años de carrera puedo decir que han sido de aprendizaje continuo, el cual permite encaminar mi vida profesional, ya que, es una historia de agradecimiento en la que he recibido quizás más de lo que he dado. Por ello, doy las gracias a todos aquellos que

han participado en este viaje, a todos aquellos que han contribuido a la victoria final que es obtener el título de Tecnología en Administración de Empresas.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Plan de Mejoramiento para el servicio al usuario de la Cooperativa Interprovincial “Transportes Ecuador”, el cual permita que los usuarios se sientan conformes con una atención de calidad.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Consultar fuentes bibliográficas a través de fuentes físicas, electrónicas, etc., para el desarrollo de futuras investigaciones que provea de información actualizada sobre el servicio al usuario de la Cooperativa Interprovincial “Transportes Ecuador”.
- Elaborar un diagnóstico de la situación actual del mercado de transporte para el plan de mejoramiento de la cooperativa por medio de un proceso de análisis, de un problema o una necesidad detectada.
- Construir una propuesta para el plan de mejoramiento a través del uso de acciones, estrategias para mejorar el servicio y satisfacción de los usuarios.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

Es importante iniciar este trabajo de investigación, tomando en cuenta la definición de varios autores para poder tener una mejor comprensión del tema propuesto.

#### 1.1. PLAN DE MEJORAMIENTO

Los procesos de una empresa son importantes ya que funcionan como filtros al momento de proporcionar un servicio; es decir que se presenta algún inconveniente en alguna de las fases del proceso es más fácil corregir el enfoque. Es así, que (Harrington, 1993) señala lo siguiente “para mejorar el proceso, significa cambiarlo y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

Así mismo, el mejoramiento de una empresa debe ser continuo, debido a un avance significativo por parte de las empresas en el ámbito competitivo, la tecnología sin duda es uno de los factores que más influyen en la actualidad siendo un factor diferenciador al momento de brindar un servicio, según (Kabboul, 1994) define “el mejoramiento continuo como una evolución el cual debe ser viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”.

El mejoramiento no solo se lo efectúa al detectar un error en el sistema de procesos, más bien se lo puede ejecutar correctivamente para optimizar el proceso, de esta manera todo proceso no se excluye de una mejora, sin importar la situación o el momento. Según (Abell, 1994), explica “como concepto de mejoramiento continuo una extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado”

En definitiva, el plan de mejoramiento tiene como propósito una transformación continua de los procesos, el enfoque principal del plan es ofertar un mejor servicio a los usuarios cambiando las fases erróneas de una manera total o parcial en el área a ser ejecutado, una de las principales herramientas para dicho cambio es la tecnología; el mejoramiento se lo puede ejecutar de un modo correctivo o un cambio total del proceso, igualmente la empresa debe hacer partícipes a todos los miembros de la organización para una capacitación de las fases correctivas de los procesos.

### **1.1.1. Fases**

El mejoramiento continuo se logra mediante un óptimo plan que tiene como objetivo retomar la filosofía de satisfacción del cliente, de la misma manera corregir procesos y acciones que ayuden al correcto direccionamiento de la empresa. Según Harrington (1993), el mejoramiento de una empresa parte de un proceso metodológico sistémico, con la finalidad de seleccionar las mejores acciones para establecer nuevos procesos y brindar un mejor servicio; es así que se presentan cinco fases para el proceso de mejoramiento empresarial y su respectiva metodología para manejar dichos procesos, y son detallados a continuación:

Así mismo, Harrington (1992) menciona que el mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

El proceso de mejoramiento empresarial para Harrington consta de cinco fases, así como una metodología para manejar los procesos. Las cinco fases de mejoramiento de procesos en la empresa (Harrington, 1992).

**Fase I. Organización para el mejoramiento.**

En la primera fase del proceso se eligen líderes, se establecen compromisos, al igual que la comprensión de cada uno de los involucrados en la ejecución del proceso. La metodología para esta primera fase es la siguiente:

1. Establecer el equipo de mejora.
2. Nombrar el líder del equipo.
3. Suministrar el entrenamiento a ejecutivo.
4. Desarrollar un modelo de mejoramiento.
5. Comunicar las metas a los empleados.
6. Revisar la estrategia de la empresa y los requerimientos del cliente.
7. Seleccionar los procesos críticos.
8. Nombrar responsables del proceso.
9. Seleccionar los miembros del EMP.

**Fase II. Comprensión del proceso.**

En esta segunda fase del proceso se evidencian las dimensiones y el alcance de cada uno de los procesos actuales en la empresa, el entrenamiento, costo y evaluación del flujo de proceso. Las etapas de este proceso con diez y se mencionan a continuación:

1. Definir el alcance y misión del proceso.
2. Definir los límites del proceso.

3. Proporcionar entrenamiento al proceso.
4. Desarrollar una visión general del proceso.
5. Definir los medios de evaluación de clientes y empresas, y las expectativas del proceso.
6. Elaborar el diagrama de flujo del proceso.
7. Reunir los datos de costo, tiempo y valor.
8. Realizar los repasos del proceso.
9. Solucionar diferencias.
10. Actualizar la documentación del proceso.

### **Fase III. Modernización.**

En la tercera fase se ejecuta la aplicación de la mejora de los procesos de la empresa de una manera eficiente, efectiva y adaptándose a las necesidades de la empresa. Se aplican lineamientos de una manera estándar, entrenando al equipo de trabajo para brindar un óptimo servicio. En esta fase se evidencian trece pasos para la modernización de los procesos de la empresa y se detallan de la siguiente forma:

1. Proporcionar entrenamiento al equipo
2. Identificar oportunidades de mejoramiento.
3. Eliminar la burocracia.
4. Eliminar actividades sin valor agregado.
5. Simplificar el proceso.
6. Reducir el tiempo del proceso.
7. Eliminar los errores del proceso.



8. Eficiencia en el uso de los equipos.
9. Estandarización.
10. Automatización.
11. Documentar el proceso.
12. Seleccionar a los empleados.
13. Entrenar a los empleados.

#### **Fase IV. Mediciones y controles**

Un mejoramiento continuo consiste en la medición y control de las acciones que toma la organización para medir la calidad del servicio que está proporcionando la empresa y establecer correcciones a corto plazo para satisfacer las necesidades de los clientes.

1. Desarrollar mediciones y objetivos del proceso.
2. Establecer un sistema de retroalimentación.
3. Realizar periódicamente la auditoria del proceso.
4. Establecer un sistema de costos de mala calidad.

#### **Fase V. Mejoramiento continuo**

Tomando las acciones correctivas se emplea un mejoramiento continuo en donde los procesos mejoran periódicamente al igual que el personal que brinda el servicio, asimismo se pueden eliminar inconvenientes en el flujo de procesos y corregirlos a tiempo.

1. Calificar el proceso.
2. Llevar a cabo revisiones periódicas de calificación.
3. Definir y eliminar los problemas del proceso.
4. Evaluar los impactos del cambio sobre la empresa y clientes.

5. Benchmark el proceso.
6. Suministrar entrenamiento avanzado en el equipo.

#### **1.1.1.1. Ventajas**

Aunque las ventajas y desventajas son muchas y dependiendo del autor va a centrarlas en diferentes aspectos del ciclo productivo, entendemos que la mayor ventaja de la Mejora Continua, es un claro incremento de la productividad (Morrow, 2015), con las siguientes características:

Las ventajas de un plan de mejoramiento se identifican en el ámbito organizacional de la empresa de acuerdo al esfuerzo que la misma realice, pero los procedimientos a ser efectuados se consideran como mejora a corto plazo y con resultados deben ser visibles, y siendo el principal objetivo el incremento de la productividad y la competitividad (Morrow, 2015).

#### **1.1.2. Desventajas**

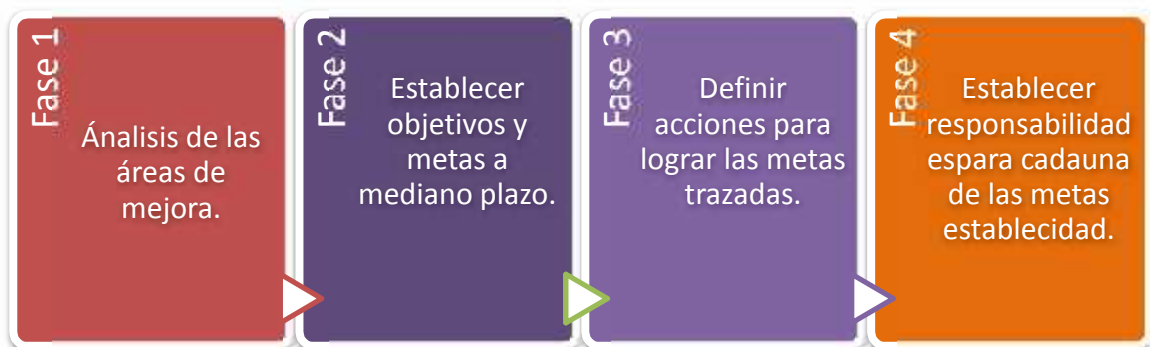
Entre las principales desventajas se menciona que el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, al hablar de procesos la reestructuración de una fase afecta inmediatamente a la fase siguiente, siendo dependientes entre ellas. Uno de los cambios más radicales que sufre la organización es replantear toda la cultura organizacional de la empresa, debido a que involucra a todos los miembros de la misma. Las pequeñas y medianas empresas sufren una desventaja al momento de tomar una decisión de adaptarse a un plan de mejoramiento continuo donde el proceso resulta muy largo y las empresas optan por ser conservadoras y permanecer estáticas (Morrow, 2015).

## 2. ESTRUCTURA PLAN DE MEJORA

Según Edward Deming, el mejoramiento continuo sirve como un constante propósito de mejora para los servicios y los productos que oferta la empresa, minimiza procesos y abarata costos de producción; con una filosofía de mayo calidad mayor productividad, siendo la administración la responsable de la calidad. Los puntos a tomar en cuenta en la mejora continua son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (Benzaquen, 2019).

El control de la calidad es sumamente importan al momento de brindar un servicio debido a que los consumidores o personas que demandan el servicio tienden hacer la comparación precio – servicio, es así que mediante una mejora continua el consumidor va a evidenciar un mejor trato y seguridad al momento de adquirir algún servicio.

Para un control eficiente de la calidad al momento de ofertar un servicio es importante que la empresa cuente con un plan de mejoramiento, de esta manera se establece un proceso mediante fases para el diseño del plan de mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa Transportes Ecuador.



**Gráfico 2:** Fases del Plan de Mejora.

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

**Fuente:** Metodología para elaborar un plan de mejora continua, (2017).

Identificadas las fases y objetivos con sus respectivos responsables, se procede al diseño de la del plan de mejora dividido en cuatro capítulos y detallados a continuación:

### **CAPÍTULO 1. Análisis situacional de la empresa**

En el primer capítulo se analiza la situación actual de la empresa, en donde intervienen procesos actuales de la prestación del servicio que ofrecen, políticas de prestación, misión y visión, objetivos.

### **CAPÍTULO 2. Enfoque basado en el cliente**

El enfoque determina el perfil del cliente y que necesita al momento de adquirir un servicio, sus gustos y preferencias son importantes para que la empresa adjunte cualidades al servicio que hagan decidir al consumidor por un servicio y no por otro.

### **CAPÍTULO 3. Análisis de procesos**

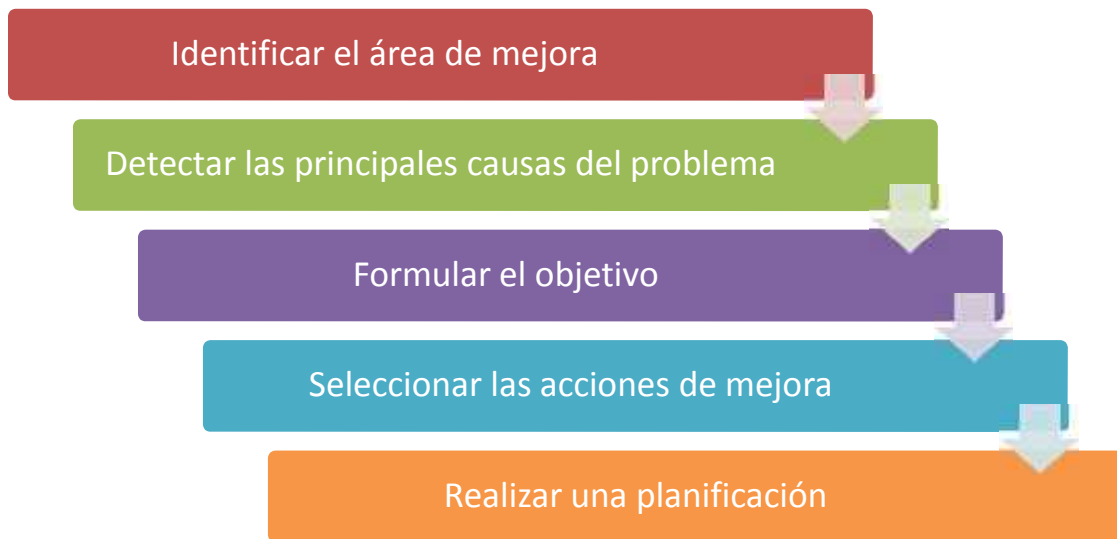
En el tercer capítulo se corrige y se diseña nuevos procesos para optimizar la prestación del servicio, mediante una reestructuración de estrategias y blueprint optimizado con los nuevos procesos que la empresa debe ejecutar para un servicio de calidad.

### **CAPÍTULO 4. Propuesta de mejoras**

En el último capítulo hace referencia a los cambios que debe realizar la empresa para mejorar la prestación del servicio, al igual que los parámetros o corrección de los procesos del servicio. Del mismo modo, en este capítulo incluye el costo financiero de las herramientas y consultorías que se utilizan y se mencionan en el plan de mejora.

Así mismo la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], nos menciona los pasos principales para la elaboración de un correcto plan de mejora, en donde los procesos de cada una de las áreas de la empresa deben ser analizadas para un

correcto funcionamiento en conjunto, en la siguiente figura se identifican los cinco pasos a seguir.



**Gráfico 3:** Pasos para un correcto funcionamiento de un plan de mejora.

**Adaptado de:** ANECA, (2010).

### 3. MARCO REFERENCIAL

Existe un sin número de trabajos realizados del tema plan de mejoramiento, de distintas organizaciones de empresas de producción, de servicios, así tenemos lo siguiente:

#### 3.1. PLAN DE MEJORAMIENTO

“El transporte es uno de los temas más difíciles de gestionar en una ciudad, un indicador de esta complejidad es el hecho de que el transporte a diferencia de todos los demás componentes de la ciudad, no se mejora con el desempeño económico, sino que se empeora”. Es decir que el transporte en el ámbito administrativo es un factor complejo de analizarlo, de igual manera influye en el transporte interprovincial donde las leyes y las regulaciones que rigen sobre este ámbito son más fuertes; la investigación debe ser profunda y compleja

para tener detalles específicos de lo que quiere el usuario al momento de recibir el servicio (Mendoza, 2013).

El plan de mejoramiento parte de un análisis interno de la empresa para tener como punto de partida los posibles errores que puedan estar influyendo en un mal servicio, es decir los errores ocasionan que el servicio no sea el adecuado y conlleva en una mala experiencia para el cliente. Es así, que Turmero (2015) menciona lo siguiente “La investigación fue realizada en la empresa Transporte Publico del Estado Bolivar C.A, con la finalidad de elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio”.

El servicio es uno de los principales objetivos de una empresa, debido a que debe convertirse en perceptible para el cliente, los atributos que brinde la empresa al servicio serán las características que los clientes toman en cuenta para calificar de cierta manera el servicio. Herrera (2018), detalla el servicio de la siguiente forma: “La prestación de un servicio es un escenario amplio, el cual debe contemplar un esfuerzo dirigido hacia un valor agregado. Su compromiso, debe incluir la participación de todas y cada una de las personas que laboran en una entidad u organización, aplicando los valores y principios adoptados por ésta en su plataforma estratégica”.

De acuerdo con los tres autores plan de mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas de una manera estructurada, organizada y sistemática desde el principio para que obtener buenos resultados, o de una forma correctiva para mejorar el servicio que prestan las empresas.

#### 4. MARCO CONCEPTUAL

**Plan:** Terry (1987)“Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales”.

**Mejoramiento:** Deming (1996)“La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”.

**Servicio:** Lovelock (2009)“Es una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”.

**Transporte:** “Forma parte de la organización ya que es el conjunto de medios y métodos que permiten establecer un servicio o una empresa” (Porto, 2010).

**Ventas:** Reid (2005)“Afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios”.

**Control:** “El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (Horngren, Datar, y Rajan, 2012).

**Chofer:** “Es la persona capacitada para conducir ya sea su propio vehículo o bien utilizar uno provisto por la persona u organización que lo contrata” (Fernández, 1981).

**Ayudante:** Fernández (1981)“Es ayudar o realizar trabajos como revisar, empacar y checar que el producto vaya en buen estado y con el código correcto y mantener tu área limpia”.

**Usuario:** “Es la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público” (Porto, 2010).

**Viajes:** Porto (2010)“Se utiliza para nombrar el desplazamiento en sí mismo, al periodo en que se realiza dicho desplazamiento y a dirigirse a cualquier parte.

## 5. MARCO LEGAL

### 5.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

**Art. 13.-** “Los extranjeros disfrutarán de los mismos derechos que los ecuatorianos, con las restricciones determinadas en la Constitución y la ley” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 35.-** “El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia íntegra y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 54.-** “El Estado garantizará a las personas de la tercera edad y a los jubilados, el derecho a asistencia especial que les asegure un nivel de vida adecuado, atención integral de salud gratuita y tratamiento ventajoso tributario y en servicios” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

De acuerdo con los artículos que escogí hace referencia a los extranjeros a su vez viene a ser los turistas, que disfrutarán con las limitaciones de nuestras leyes. Por otro lado, el personal que ingrese a laborar en la cooperativa, el empleador tiene la obligación de afiliarse al empleado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [IESS]. Asimismo, el personal de la cooperativa que haya culminado sus labores me refiero a la jubilación tendrá los derechos a ley que lo otorga.



## 5.2. LEY DE COMPAÑÍAS

**Art. 4.-** “El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma”.

“Si las compañías tuvieran sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos” (Superintendencia de compañías, 2017).

**Art. 15.-** “Los socios podrán revisar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social; pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, solo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales; así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas” (Superintendencia de compañías, 2017).

**Art. 53.-** “Los administradores están obligados a rendir cuenta de la administración por períodos semestrales, si no hubiere pacto en contrario, y además en cualquier tiempo, por resolución de los socios”.

De acuerdo a los artículos de la Ley de Compañías, menciona sobre el lugar donde debe ser establecida la cooperativa “Transportes Ecuador” y sus respectivas sucursales de acuerdo con el trato que establece la ley. Por otra parte, la administración de la cooperativa “Transportes Ecuador” proporcionara información únicamente a altos directivos y socios de la organización mediante una copia de la información requerida (Superintendencia de compañías, 2017).

### **5.3. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

**Art. 52.-** “El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica” (Agencia Nacional de Tránsito, 2018).

**Art 54.-** “La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños.
- b) La eficiencia en la prestación del servicio”.

(Agencia Nacional de Tránsito, 2018)

**Art 61.-** “Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos seccionales o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos” (Agencia Nacional de Tránsito, 2018).

Según los artículos establecidos, la prestación del servicio de transporte terrestre interprovincial en el Ecuador está regularizado por la Empresa de Movilidad, cuyo organismo mediante artículos y ordenanzas para estos medios de transporte hacen parámetros para que la cooperativa “Transportes Ecuador” oferte un servicio de forma eficiente y de calidad. Estos artículos otorgan seguridad a los usuarios de transporte interprovincial en su movilidad hacia su lugar de destino, tanto física como

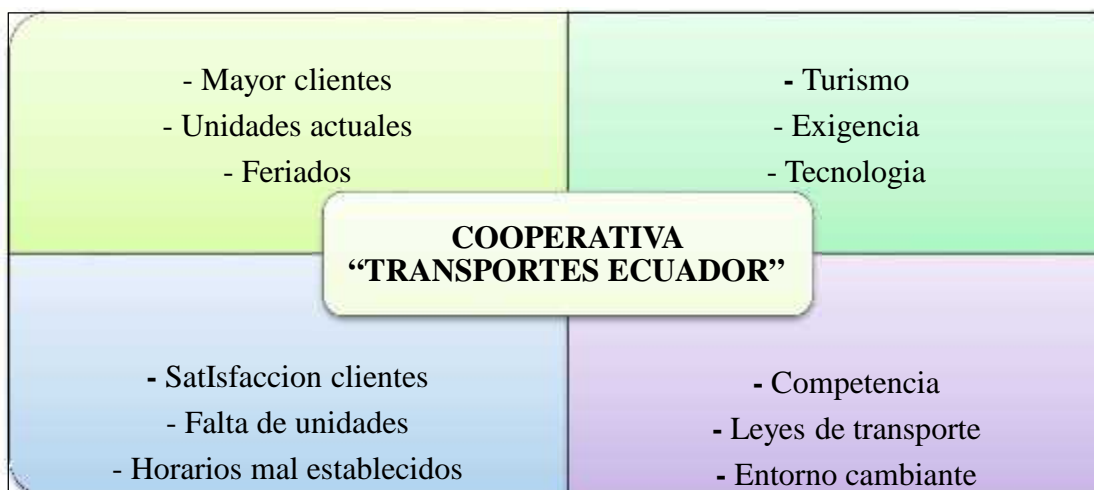
psicológicamente para cualquier persona que haga uso de este servicio. De igual manera, controlan la infraestructura de cada terminal en donde las unidades de transporte reciben y dejan a los usuarios.

## CAPÍTULO II

### 6. ANÁLISIS SITUACIONAL

#### 6.1. ANÁLISIS FODA

La cooperativa “Transportes Ecuador” ha contemplado que tiene la necesidad de establecer un FODA, el cual permite analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, ya que sirve para diagnosticar la situación actual del entorno interno y externo de la cooperativa, y de esta manera da un mejor panorama de posibles soluciones a la hora de tomar decisiones estratégicas y tácticas (Jany, 2009).



**Gráfico 4:** Análisis FODA Cooperativa “Transportes Ecuador”.

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

**Fuente:** Cooperativa “Transportes Ecuador”.

#### FORTALEZAS

- Cuenta con gran cartera de clientes.
- Unidades de última generación, con menos de cinco años de antigüedad.
- Alta demanda por parte de las regulaciones de feriados.

**OPORTUNIDADES**

- Incremento del turismo hacia la región Costa.
- Alta exigencia por parte de los pasajeros en cuanto al servicio de calidad con relación al precio justo.
- Incorporación de tecnologías para el mejoramiento de la experiencia de viaje en los clientes.

**DEBILIDADES**

- No contienen herramientas para medir la satisfacción de los clientes.
- No cuenta con el suficiente número de unidades para la alta demanda del mercado.
- Planificación de horarios mal establecidos por parte de la cooperativa.

**AMENAZAS**

- Alta competencia en el sector de transporte interprovincial que otorga el mismo servicio.
- Implementación de leyes del transporte público interprovincial en el país.
- Entorno cambiante debido a la temporalidad a la que se somete el país.

**Tabla 1: MATRIZ FODA.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
- Cuenta con gran cartera de clientes.	- La competencia brinda altos estándares de calidad.
- Unidades de última generación, con menos de cinco años de antigüedad.	- Alta exigencia por parte de los pasajeros en cuanto al servicio de calidad con relación al precio justo.
- Alta demanda por parte de las regulaciones de feriados.	Incorporación de tecnologías para el mejoramiento de la experiencia de viaje en los clientes.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
- No contienen herramientas para medir la satisfacción de los clientes.	- Alta competencia en el sector de transporte interprovincial que otorga el mismo servicio.
- No cuenta con el suficiente número de unidades para la alta demanda del mercado.	- Implementación de leyes del transporte público interprovincial en el país.
- Planificación de horarios mal establecidos por parte de la cooperativa.	- Entorno cambiante debido a la temporalidad a la que se somete el país.

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

**Fuente:** Cooperativa “Transportes Ecuador”.

Realizado el análisis del entorno externo e interno de la cooperativa se puede evidenciar que cuenta con recursos potenciales para una alta demanda de usuarios, con una amplia variedad de oportunidades para mejorar debido a la exigencia por parte de los clientes y competencia en el mercado. En cuanto a las falencias en las que incurre la cooperativa son

más bien en temas de logística, coordinación y organización por parte de los altos directivos, siendo propensos a experimentar situaciones en el transcurso de las actividades diarias. A continuación, se plantean estrategias para cada uno de los puntos antes mencionados, que pueden dar un mejor panorama para direccionar a la empresa y corregir errores que se pueden cometer (McDaniel y Gates, 2011).

**TABLA 2: MATRIZ ESTRATÉGICA**

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	- Cuenta con gran cartera de clientes	- No contienen herramientas para medir la satisfacción de los clientes
	- Unidades de última generación, con menos de cinco años de antigüedad	- No cuenta con el suficiente número de unidades para la alta demanda del mercado
	- Alta demanda por parte de las regulaciones de feriados	- Planificación de horarios mal establecidos por parte de la cooperativa.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
- Incremento del turismo hacia la región Costa	Ejecutar nueva campaña publicitaria para que los usuarios cambien la percepción del servicio, promocionando las virtudes de la cooperativa.	Diseñar metodologías para medir la satisfacción de los usuarios, como son encuestas físicas, para cambiar los aspectos negativos.
- Alta exigencia por parte de los pasajeros en cuanto al servicio de calidad con relación al precio justo	Crear estándares de calidad de servicio, que cumplan con las expectativas de los usuarios.	Implementar un Plan de Mejoramiento de Servicio para mejorar la experiencia del usuario.
- Incorporación de tecnologías para el mejoramiento de la experiencia de viaje en los clientes.	Implementar reservas y adquisición de viajes mediante boletos electrónicos, para optimizar tiempo de check in y check out.	Establecer métodos de entretenimiento para pasajeros en espera y viajes de larga duración.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
- Alta competencia en el sector de transporte interprovincial que otorga el mismo servicio	Optimizar el servicio mediante las capacitaciones continuas al personal para mejorar la experiencia de viaje a los usuarios.	Reestablecer políticas internas de servicio al pasajero con la finalidad de mantener la cartera de clientes.
- Implementación de leyes del transporte público interprovincial en el país	Invertir en asesorías de calidad de prestación de servicio y legales debido a leyes y reglamentos que rigen en el transporte interprovincial.	Adaptar los lineamientos de la empresa a ordenanzas que rigen en el país (situaciones inesperadas).
- Entorno cambiante debido a la temporalidad a la que se somete el país	Planificar situaciones adversas de forma que se introduzca alternativas para cubrir temporadas bajas (promociones).	Modificar horarios establecidos en temporadas bajas para atraer la atención de la demanda del transporte interprovincial.

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

**Fuente:** Cooperativa “Transportes Ecuador”.



## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1. OBJETIVO**

Evaluar las percepciones y comportamientos de los usuarios y del personal interno de la cooperativa “Transportes Ecuador”, para poder transmitir confianza y seguridad a nuestros usuarios a través de un servicio de calidad, confort y seguridad.

### **7.2. CONTEXTO**

La presente investigación se realizó en la Cooperativa “Transportes Ecuador”, el cual se enfoca en los clientes internos y externos, queda ubicada en el sector San Bartolo – Sur del DMQ. (Matriz), y en Guayaquil ubicada en la Av. De las Américas y Hno. Miguel (Cooperativa Transportes Ecuador, 2019).

En la actualidad contamos con 54 unidades, posee 108 conductores profesionales ya que en cada unidad elaboran 2 conductores, contamos con 60 asientos de capacidad para el pasajero, y contamos también con 9 oficinas sucursales en: Sangolqui, Santo Domingo de los Tsáchilas, Babahoyo, Quevedo, Duran, Ventanas. El lugar de destino es Quito – Guayaquil.

La Cooperativa de Transportes cuenta con más de 65 años de servicio, que empezó gracias al esfuerzo de muchas personas que apostaron por el éxito y la factibilidad de lo que en un inicio fue solo un sueño. Nuestra filosofía desde los inicios siempre fue ser, ofrecer, satisfacer y generar servicio de transporte interprovincial de pasajeros con seguridad, comodidad y confianza, promoviendo en todo momento la fidelidad de los clientes (Cooperativa Transportes Ecuador, 2019).

### **7.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **7.3.1. Investigación Exploratorio**

A través de esta investigación se obtiene conocimientos claves, de que cambios se han generado últimamente en la cooperativa, también podemos ver que obstáculos podemos encontrar durante la investigación, esto permite recolectar datos mediante bibliografías, registros, tablas, anotaciones, entrevistas, cuestionarios, entre otros sobre la cooperativa

#### **7.3.2. Enfoque Cualitativo - Cuantitativo**

El siguiente trabajo investigativo se llevó a cabo de la manera cuanti-cualitativa, por cuanto se basa en datos cuantificables, los mismos que son analizados e interpretados, para partir de sus resultados y aplicar el plan de mejoramiento en la cooperativa “Transportes Ecuador”

### **7.4. PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las encuestas se las realiza a los usuarios de la cooperativa y las entrevista a los directivos de la misma, para basarnos en información que nos pueda ayudar para mejorar la calidad de servicio al usuario de la cooperativa.

### **7.5. MÉTODOS**

#### **7.5.1. Inductivo**

En este método se emplea la observación y el registro de la información, para que pueda servir de sustento o de explicación al momento de ejecutar el plan de mejoramiento y poder resolver el problema planteado.

### **7.5.2. Analítico**

Se aplicó la observación, la descripción para analizar el problema formulado descomponiendo en sus partes y cada uno de sus elementos que participan para poder tener una mejor transparencia para llegar al fin esperado.

### **7.5.3. Estadístico**

Utilizaremos tablas de frecuencia ya que es una manera estadística q nos brinda información, el cual permite organizar la información a través de la encuesta a los usuarios.

## **7.6. TÉCNICAS**

La investigación de campo permitió una recolección de datos de forma directa e indirecta de fuentes primarias y secundarias, a través de encuestas y entrevistas realizadas dentro de la cooperativa “Transportes Ecuador”

### **7.6.1. Encuestas**

Se aplicó la encuesta a 60 usuarios que tuvieron la oportunidad de viajar en la cooperativa “Transportes Ecuador”, la encuesta fue aplicada con respuestas cerradas, las cuales se encontraban dirigidas a establecer el grado de conocimiento sobre el tema de prestación de servicio que ofrece la cooperativa

### **7.6.2. Entrevistas**

Se entrevistó a 3 directivos más importantes de la cooperativa “Transportes Ecuador”, para ver sus criterios de cada uno, relacionado al servicio que presta la cooperativa.

## **7.7. PROCEDIMIENTOS**

### **7.7.1. Primera Fase: Preparatoria**

Consiste en diseñar el tipo de encuesta que se va a realizar a los usuarios y el tipo de entrevista que se realizara a los directivos de la Cooperativa “Transportes Ecuador”.

### 7.7.2. Segunda Fase: Trabajo de Campo

Las encuestas se realizaron en el lugar de trabajo, en este caso se realizó en el Terminal de Quitumbe a los usuarios, y las entrevistas a los directivos se realizó en la oficina matriz de la cooperativa

### 7.7.3. Tercera Fase: Analítica

Una vez ya con resultados de las encuestas y las entrevistas, se continua a procesar la información por medio de cuadros estadísticos para obtener un resultado en porcentajes de cada pregunta realizada.

Para el presente proyecto se va a aplicar dos métodos para la recopilación de la información, el primero será a través de encuestas con preguntas cerradas enfocadas a usuarios de la Cooperativa “Transportes Ecuador” con la finalidad de conocer sus gustos y preferencias del servicio que han recibido por parte de la cooperativa; el segundo método es para conocer la perspectiva de altos directivos de la cooperativa mediante encuestas, las mismas que son desarrolladas para determinar cuál es la situación actual de la empresa y cómo se maneja la misma en el tema de servicio al usuario.

## 7.8. MUESTRA

$$n = \frac{N * P}{\left[ N - 1 \left\{ \frac{E^2}{K^2} \right\} \right] + 0,25}$$

**n** = Muestra

**N** = Universo

**PQ** = Cuartil (0,25)

**E<sup>2</sup>** = Margen de error (6%)

$K^2 = \text{Constante } 2^2$

Se va a trabajar con un universo de 420 usuarios

$$60 \text{ usuarios} * 7 = 420 * 52 \text{ (Anual)} = 21840$$

Trabajaremos con un margen de error del 5%, para este caso de estudio.

$$n = \frac{21840 \cdot 0,25}{\left[21840 - 1 \left\{\frac{0,05^2}{2^2}\right\}\right] + 0,25}$$

$$n = \frac{5460}{\left[21839 \left\{\frac{0,0025}{4}\right\}\right] + 0,25}$$

$$n = \frac{5460}{[21839 \{0,000625\}] + 0,25}$$

$$n = \frac{5460}{13.899}$$

$$n = 392.83$$

Obtenida la muestra para la aplicación de la encuesta, da como resultado un total de 392 personas a encuestar, dichas encuestas se las aplicaron a personas que frecuentan el servicio de transporte interprovincial en específico usuarios que han viajado en las unidades de la Cooperativa “Transportes Ecuador”, cabe mencionar que por el corto tiempo para la ejecución del proceso de investigación se tomó como referencia un total de 60 encuestas para aplicar a los usuarios, por lo que los resultados se verán reflejados en porcentajes y serán directamente proporcionales al número obtenido en la muestra.

Los resultados de las encuestas realizadas se muestran a continuación, cabe mencionar que fueron preguntas específicas para conocer la percepción del usuario sobre el tema de la atención al pasajero y calificación que dan a cada uno de los componentes que conforman el servicio en general.

## 7.9. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL USUARIO

1. ¿Ha utilizado el servicio de Transportes Ecuador? ¿Sí es así continúe con la encuesta?

Si

No

**Tabla 3:** Pregunta 1: Utilización del servicio

USO SERVICIO	f	%
SI	392	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	392	100%

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 5:** Resultado del uso del servicio por parte de los clientes.  
Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Como se observa en el gráfico el 100% de los usuarios entrevistados han utilizado el servicio que brinda la cooperativa “Transportes Ecuador”.

Es decir, las personas entrevistadas proporcionaron información oportuna para analizar la situación actual del servicio que otorga la cooperativa “Transportes Ecuador”, debido a que solo se tomaron en cuenta personas que hayan utilizado el transporte interprovincial por al menos una vez.



## 2. ¿Cómo califica el servicio que brinda la Cooperativa Transportes Ecuador?

Mala

Buena

Excelente

**Tabla 4:** Pregunta 2: Calificación del servicio

USO SERVICIO	f	%
MALA	137	35%
BUENA	203	52%
EXCELENTE	52	13%
TOTAL	392	100%

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 6:** Resultado de la calificación del servicio.

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Los usuarios califican el servicio de esta manera: por mal servicio con un 35%, con un buen servicio el 52% y un excelente servicio el 13%, esto permite evidenciar que la cooperativa cumple con más de la mitad de los usuarios satisfaciendo sus necesidades en el servicio.

Estos datos ponen en evidencia que la cooperativa “Transportes Ecuador”, necesita corregir procesos al momento de brindar el servicio, para que la prestación del servicio sea de mejor calidad y sea perceptible para los clientes, con el objetivo de ofrecer un excelente servicio.

3. ¿Para su percepción el personal que brinda el servicio en la cooperativa tiene una capacitación continua?

Si

No

N/S

**Tabla 5:** Pregunta 3: Percepción del Cliente.

PERCEPCIÓN	f	%
SI	118	30%
NO	216	55%
N/S	58	15%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 7:** Resultado de la percepción del cliente.

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Los usuarios perciben que el personal que trabaja en las unidades de la cooperativa no están lo suficientemente capacitados, la gravedad que se evidencia en este ámbito es que la

mayoría de los usuarios con un 55% no evidencian si el personal está capacitado o no, y solo un 30% está capacitado y con el 15% los usuarios no saben sobre el tema.

El servicio debe ser más perceptible a la sensación de los usuarios para sea visto como un servicio de alta calidad y que los usuarios estén satisfechos con los cambios que plantee la organización para cambiar la percepción de los usuarios.

#### 4. ¿Cómo califica a las unidades de transporte con las que cuenta la Cooperativa Transportes Ecuador?

Mala

Buena

Excelente

**Tabla 6:** Pregunta 4: Calificación de las unidades.

UNIDADES DE TRANSPORTE	f	%
MALA	0	0%
BUENA	333	85%
EXCELENTE	59	15%
TOTAL	392	100%

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 8:** Resultado de la calificación de las unidades.

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Las unidades modernas es la ventaja competitiva que debe aprovechar la cooperativa “Transportes Ecuador”, la flota de unidades no cuentan con más de cinco años de antigüedad y se ve reflejado en la respuesta de cada uno de los usuarios encuestados, dando un 85% como buena y un 15% excelente, cabe mencionar que el área física de las unidades es parte tangible del servicio que proporciona la cooperativa.

**5. ¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la Cooperativa Transportes Ecuador son las adecuadas?**

Si

No

N/S

**Tabla 7:** Pregunta 5: Instalaciones adecuadas.

INSTALACIONES	f	%
SI	117	30%
NO	59	15%
N/S	216	55%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 9:** Resultado de la calificación de las instalaciones:

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

La mayoría de los usuarios con el 55% da a entender que no saben lo suficiente a la hora de responder sobre las instalaciones de la cooperativa, el 30% de los usuarios nos comenta que si son las adecuadas y el 15% nos dice que las instalaciones no son adecuadas.

La cooperativa “Transportes Ecuador” debe adecuar y mejorar la imagen de sus instalaciones, debido a que los usuarios no aprecian una identidad corporativa con relación

a otras empresas. El usuario debe sentirse identificado con la cooperativa de transporte interprovincial, ya que de esta forma se mantiene en la imagen del cliente y en una futura adquisición de servicio va hacer la primera opción al momento de adquirir un servicio.

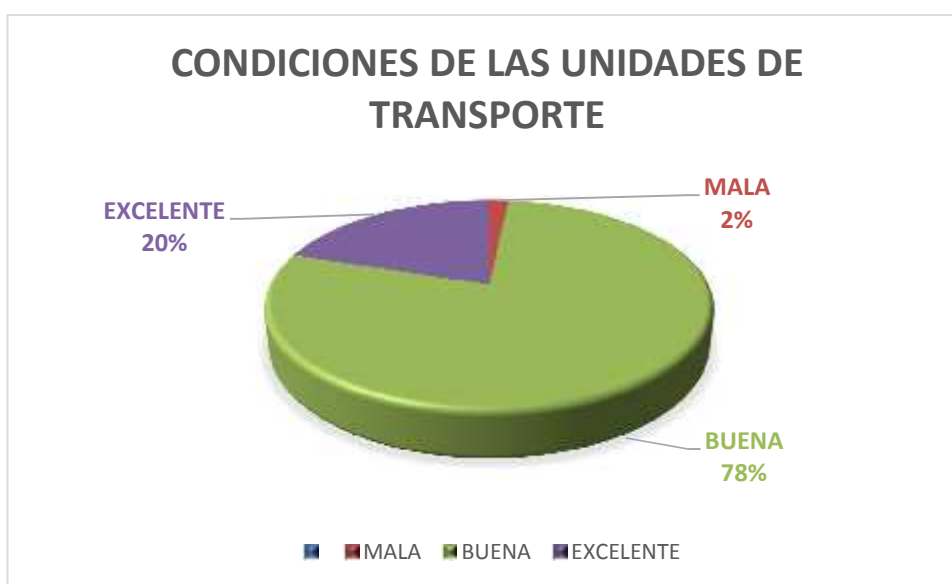
6. ¿En qué condiciones ha encontrado las unidades de transporte que brinda el servicio?

Mala Buena Excelente

**Tabla 8:** Pregunta 6: Condiciones de las unidades de transporte.

UNIDADES DE TRANSPORTE	f	%
MALA	7	2%
BUENA	307	78%
EXCELENTE	78	20%
TOTAL	392	100%

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 10:** Resultado de la calificación de las unidades de transporte.  
Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Los usuarios encuentran las unidades de transporte en un 20% que representa excelente, el 78% buen servicio y el 2% mal servicio, de acuerdo al criterio de cada uno.

Para la mayoría de usuarios las unidades que brindan el servicio de transporte interprovincial están en condiciones adecuadas para brindar el servicio, cada asiento con



cinturones de seguridad, botiquín de primeros auxilios a la vista, rotulación informativa apropiada, servicio higiénicos limpios, al igual que los pasillos de los dos pisos con los que cuenta cada unidad.

7. ¿Qué calificación le otorga a la seguridad al momento de viajar en las unidades de transporte? Siendo 1 la más baja calificación y 5 la más alta.

1                      2                      3                      4                      5

**Tabla 9:** Seguridad otorgada por la cooperativa.

SEGURIDAD	f	%
1	0	0%
2	0	0%
3	72	18%
4	216	55%
5	104	27%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 11:** Resultado de la seguridad que otorga la cooperativa.

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Como se puede apreciar en la seguridad que presta la cooperativa hacia los usuarios, el porcentaje más alto es de 55% con una calificación de 4, después tenemos el 27% con calificación 5 y luego tenemos el 18% con calificación 3, al momento de viajar en las unidades de transporte.

La seguridad al momento de viajar en las unidades de transporte interprovincial sin duda es uno de los factores más influyentes que los usuarios toman en cuenta al elegir entre una cooperativa y otra, “Transportes Ecuador” debe mejorar ciertos aspectos para ser pionera en temas de seguridad.

8. ¿Conoce los beneficios que la Cooperativa Transportes Ecuador concede a los usuarios en caso de algún inconveniente o siniestro al momento de adquirir uno de sus servicios?

Si

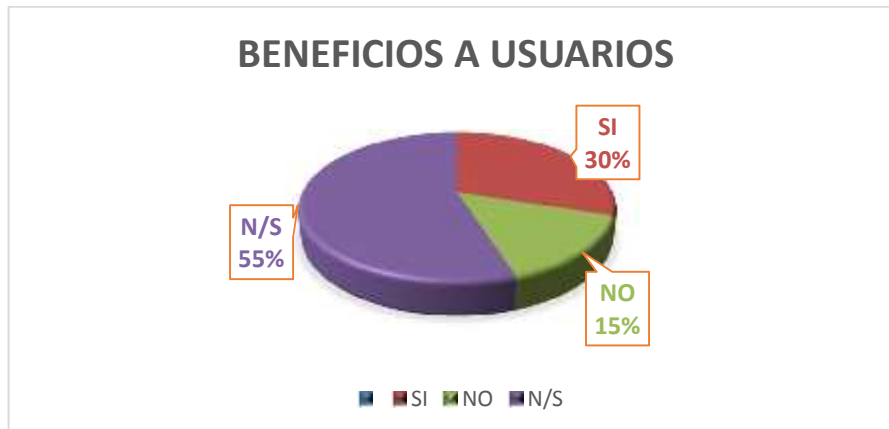
No

N/S

**Tabla 10:** Pregunta 8: Beneficios para el usuario.

BENEFICIOS	f	%
SI	117	30%
NO	59	15%
N/S	216	55%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 12:** Resultado de los beneficios para el usuario.  
Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

La mayoría de usuarios desconocen los servicios que la cooperativa ofrece hacia los mismo ya que es el 55%, los usuarios que si tienen conocimiento es el 30%, y los que no saben de los beneficios es del 15%.

La mayoría de usuarios que viajan en la cooperativa “Transportes Ecuador”, no conocen los beneficios que la empresa otorga al momento que adquieren uno de sus servicios, entre ellas la devolución parcial del dinero en caso de no hacer uso del servicio pagado con anticipación, reprogramación del viaje en caso de fuerza mayor el pasajero no se embarque en la unidad correspondiente.

9. ¿De qué manera califica las soluciones que proporciona Transportes Ecuador ante retrasos en salidas y llegadas, cobro indebido de valores, cancelación de viajes, cambio de fechas u otros problemas que se puedan presentar?

Mala

Buena

Excelente

**Tabla 11:** Pregunta 9: Calificación de las soluciones que brinda la cooperativa.

SOLUCIONES	F	%
MALA	137	35%
BUENA	203	52%
EXCELENTE	52	13%
TOTAL	392	100%

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).



**Gráfico 13:** Resultado de las soluciones que brinda la cooperativa.

Elaborado por: YANDUN, A. (2019).

Las soluciones en general que brinda la cooperativa califican los usuarios como mala el 35%, como buena el 52% y como excelente el 13%, al momento de contestar las soluciones ante retrasos en salidas y llegadas, cobro indebido de valores, cancelación de viajes, cambio de fechas u otros problemas.

Las posibles soluciones deben ser estándar para que no haya una diferenciación al momento de solucionar los mismos problemas con distintos usuarios, porque puede ocasionar molestas por un trato preferencial a cada uno de ellos.

**10. ¿Cuáles puntos sugiere mejorar en la Cooperativa Transportes Ecuador para que brinde una mejor experiencia de viaje?**

Atención al usuario

Capacitación para el Recurso Humano

Limpieza y mantenimiento de instalaciones y unidades

Seguridad en unidades durante el viaje

Todos los puntos anteriores

**Tabla 12:** Pregunta 10: Puntos a mejorar.

<b>MEJORAR EL SERVICIO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Atención al usuario</b>	144	37%
<b>Capacitación para el Recurso Humano</b>	52	13%
<b>Limpieza y mantenimiento de instalaciones y unidades</b>	39	10%
<b>Seguridad en unidades durante el viaje</b>	46	12%
<b>Todos los puntos anteriores</b>	111	28%
<b>TOTAL</b>	392	100%

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).





**Gráfico 14:** Resultado de los puntos a mejorar-  
**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

El porcentaje que indica atención al usuario es el más alto del 37%, capacitación para el recurso humano es del 13%, limpieza y mantenimiento de instalaciones y unidades es del 10%, seguridad en unidades durante el viaje es del 12%, y todos los puntos anteriores es del 28%.

La seguridad y limpieza de las unidades son uno de los principales puntos que la gente toma en cuenta al momento de adquirir un servicio, pero la percepción de los usuarios se inclina a una falta de capacitación al personal que labora en la cooperativa “Transportes Ecuador”, tanto administrativamente como a los conductores y ayudantes de viaje.

## 7.10. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

**Tabla 13:** Información obtenida de la entrevista realizada a directivos de la Cooperativa "Transportes Ecuador"

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
<b>ENTREVISTA INTERNA COOPERATIVA "TRANSPORTES ECUADOR"</b>	<b>¿Cómo "Transportes Ecuador" mide el grado de satisfacción de los usuarios?</b>	<b>¿Qué características marca la diferencia "Transportes Ecuador" con relación al servicio que otorga otras cooperativas de transportes?</b>	<b>¿Cuáles son los estándares de servicio que maneja "transportes Ecuador" para su correcto direccionamiento?</b>	<b>¿Qué políticas empresariales ejecuta "Transportes Ecuador" para un correcto funcionamiento de servicio capacitado por parte de sus empleados?</b>	<b>¿"Transportes Ecuador" tiene capacitaciones constantes tanto técnicas y de trato al cliente para mejorar la experiencia del usuario. ¿Si es así cuáles son?</b>
<b>Darío Almeida GERENTE GENERAL</b>	Estadísticamente se mide con la fidelidad del usuario, con una base de 1000 usuarios al mes, y una frecuencia de viaje de 5 veces al año por usuario.	El enfoque en rutas específicas, con esto se reduce el kilometraje de las unidades. Se reduce la fatiga en los conductores ya que las distancias recorridas reducen.	Unificación de flotas, marca "Marcopolo" con capacidad de 60 pasajeros. Frecuencias 25 Quito – Guayaquil, y 27 frecuencias de Guayaquil a Quito con horarios establecidos.	Las remuneraciones óptimas para los empleados directos de la empresa, por parte de los socios dueños de las unidades.	Las capacitaciones no se las realiza con frecuencia y son: capacitaciones contra incendios, conducción a la defensiva y control de boletos.

<p><b>Roberto Yépez</b> PRESIDENTE GENERAL</p>	<p>Frecuencia de usuarios fieles a la empresa. Nuevos usuarios que optan por viajar en la cooperativa “Transportes Ecuador”.</p>	<p>Unidades nuevas, cada una de ellas cumple con los estándares de la empresa ya que proviene de la misma marca.</p>	<p>Recoger pasajeros únicamente en terminales, de esta manera se brinda seguridad y un mejor servicio a los pasajeros.</p>	<p>Control de que se cumplan salidas y llegadas a la hora acordada al momento de adquirir el boleto por parte del usuario.</p>	<p>Cursos cortos de primeros auxilios, control contra posibles incendios, capacitación por parte de la misma cooperativa para servir al usuario.</p>
<p><b>Hugo Porras</b> JEFE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA</p>	<p>La fidelización es el índice de satisfacción de los usuarios, ya que no hay una herramienta adecuada para medir la satisfacción directamente del cliente.</p>	<p>Se ejecutan las mismas rutas entre Quito – Guayaquil y viceversa, con los mismos horarios cada día para utilizar como recordatorio en la mente de los usuarios.</p>	<p>Se utilizan los mismos prestadores de servicio (conductor y su respectivo ayudante de viaje), capacitados para tratar a los usuarios de las unidades.</p>	<p>Controlar por parte del personal de la cooperativa que se ejecuten la medidas de recepción del usuario y su respectivo equipaje antes, durante y al terminar su viaje.</p>	<p>Las capacitaciones de la cooperativa “Transportes Ecuador”, son basadas para educar a los colaboradores en estar atentos ante cualquier percance.</p>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

**Fuente:** Cooperativa “Transportes Ecuador”

## CAPITULO III

### 8. PROPUESTA

#### 8.1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, cualquier organización requiere de una mejora continua para corregir errores en los procesos para un mejor funcionamiento y direccionamiento, es por esto que los expertos en este tema recomiendan aplicar un plan de mejora para optimizar recursos de la empresa. “Transportes Ecuador” mediante un análisis interno y externo de la cooperativa se ve en la necesidad de implementar un plan de mejora con la finalidad de proporcionar un mejor servicio; la corrección parcial o total de los procesos es fundamental para que la cooperativa siga entre las más renombradas del país, asimismo, se toma en cuenta las opiniones de los clientes encuestados para hacer un cambio que lo perciba el cliente.

#### 8.2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar acciones y herramientas que permita mejorar y evaluar el servicio que proporciona la cooperativa “Transportes Ecuador”, las mismas ayudan a la cooperativa a renovar los procesos de servicio de una forma eficiente.

#### 8.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ) Determinar elementos para mejorar el servicio y de la misma manera recopilar información proveniente de los clientes para mejorar la percepción de un servicio de calidad.
- ) Diseñar una aplicación para optimizar el tiempo de reserva y asignación de asientos dentro de la cooperativa “Transportes Ecuador”, al igual que la información necesaria para viajar con seguridad tanto de la unidad como de las personas que trabajan en la misma.

- ) Adecuar la infraestructura ofreciendo comodidad para los usuarios, en donde, la cooperativa otorga sus servicios como tanto para salidas o llegadas de pasajeros; en la adquisición de boletos físicos o esperar a las unidades a la hora establecida de un embarque.
- ) Capacitar a cada uno de los colaboradores de la cooperativa “Transportes Ecuador”, para brindar un servicio de calidad; las capacitaciones serán continuas y enfocadas en las necesidades y percepciones de los clientes.

## **8.4. LISTA DE ACTIVIDADES**

### **8.4.1. Estándares de servicio**

Los estándares en el servicio sirven para cambiar la imagen que los clientes tienen ante una marca, un producto o un servicio; igualmente, se enfoca en la prestación del servicio e involucra a cada miembro de una organización; es así, que la cooperativa “Transportes Ecuador” planteo estándares y herramientas que medirán el grado de satisfacción de los clientes, de igual manera, para que cual sea el problema que se presente los colaboradores estén formados para solucionar de una forma estándar.

Los siguientes estándares se han planteado en base al levantamiento de información y aplicando una política general de servicio en la cooperativa “Transportes Ecuador”, en donde la misma no contaba con una política ni estándares de servicio.

### **8.4.2. Política de servicio Cooperativa “Transportes Ecuador”**

Cooperativa “Transportes Ecuador” garantiza la prestación de su servicio y la satisfacción del usuario, cubriendo los requerimientos del mismo bajo valores de seguridad, respeto, comodidad y puntualidad; enfatizando la calidad del servicio en la percepción del cliente mediante instalaciones y unidades de transporte modernas, con personal capacitado y motivado con la finalidad de lograr la excelencia y ser la cooperativa de transporte reconocida por el usuario por su calidad del servicio.

### **8.4.3. Estándares y procedimientos de servicio de la Cooperativa**

#### **“Transportes Ecuador” área de servicio**

- ) Al momento de recepcionar una llamada el personal debe esperar al tercer timbrado del teléfono para contestar.
- ) Cada miembro de la cooperativa debe saludar a nombre de la empresa y presentarse ante el cliente como primera imagen de la cooperativa.

- )] Al realizar un registro o una reservación, se deben tomar en cuenta disponibilidad de unidades para fechas a reservar, disponibilidad de asientos, y horas de salida y llegada sea el destino que elija el usuario.
- )] Al receptor la reservación el personal debe pedir la cédula del pasajero para cerciorarse que es la persona que va a ser quien utilice el servicio, seguidamente se registrara al pasajero en la reserva con número de cédula y nombres completos, números de teléfono en caso de algún cambio en la reserva y correo electrónico el cual sirve para el envío del comprobante y un respaldo del boleto físico.
- )] Se confirmará el día de la reserva la asistencia y embarque del pasajero mediante una notificación al teléfono del pasajero.
- )] Al efectuarse el embarque en las terminales asignadas, los miembros de las unidades a realizar el embarque asistente de viaje y conductor, procederán a efectuar un control del pasajero mediante la cedula y el boleto con la lista que provee la cooperativa para la asignación de asiento y recepción de equipaje; evidenciando cualquier pasajero sospechoso que pueda contener alguna conducta inadecuada durante el viaje o pueda alterar la seguridad durante el mismo.
- )] Ya asignados los asientos los asistentes de viaje procederán a verificar que cada pasajero utilice el cinturón de seguridad para poder movilizar el bus, asimismo, los conductores procederán a verificar el cronograma de viaje y las paradas a efectuarse, posibles paradas intermedias o reposición de combustible.
- )] Durante el viaje el asistente de viaje deberá efectuar recorridos en la unidad para estar pendiente de pasajeros y algún requerimiento que pueda hacer el usuario; asimismo los usuarios pueden hacer uso de las instalaciones y servicios con las que cuenta cada unidad.

- ) Al desembarque de cada usuario se procede a la entrega el respectivo equipaje y se registra en la hoja asignada a cada unidad que el usuario llego a su lugar de destino y a qué hora se realizó el desembarque y la entrega de cada equipaje.
- ) El servicio postventa se realizará mediante una llamada telefónica a tres usuarios aleatoriamente de cada viaje para verificar si hubo algún percance o problema durante el mismo.

Cabe recalcar que los miembros de la organización pueden tomar decisiones al instante de manera horizontal y basándose en la política de servicio de la cooperativa, en donde de manera vertical el personal debe acceder inmediatamente a la persona que supervisa dicha área o actividad.

## **8.5. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO**

Debido a que hay dos áreas físicas donde se pueden efectuar la recopilación de la experiencia del cliente, la cooperativa “Transportes Ecuador”, ha efectuado dos herramientas, la primera se efectuará en las instalaciones de la cooperativa en los respectivos terminales y la matriz donde la cooperativa tiene como domicilio, mediante un medidor de servicio en donde el cliente puede calificar la atención del personal; la segunda herramienta se va a realizar antes, durante, y después del viaje, ya que en la aplicación que se propone a la empresa se adaptará una sección para calificar el servicio mediante un buzón electrónico.

### **8.5.1. Medidor de servicio**

El semáforo de servicio es una herramienta que mide el grado de satisfacción del servicio, el mismo que cuenta con tres calificaciones o en este caso tres opciones clasificadas de la siguiente manera: malo, bueno y excelente; esta información ayudará a la empresa a realizar cambios en la atención al cliente que brinda la cooperativa.



## Actividades

**Tabla 14:** Cuadro de actividades - medidor de servicio

Número de Actividades	Actividad	Responsable
1	Buscar y cotizar el proveedores del medidor de servicio	
2	Analizar opciones y seleccionar al mejor candidato	
3	Determinar los lugares y cuantos medidores de servicio se requieren	
4	Efectuar la adquisición de los medidores	
5	Realizar la instalación y prueba de los equipos	

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Cronograma

**Tabla 15:** Cronograma de actividades - medidor de servicio

Actividades	Duración en semanas				
	1	2	3	4	5
Buscar y cotizar el proveedores del medidor de servicio					
Analizar opciones y seleccionar al mejor candidato					
Determinar los lugares y cuantos medidores de servicio se requieren					
Efectuar la adquisición de los medidores					
Realizar la instalación y prueba de los equipos					

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Presupuesto

**Tabla 16:** Presupuesto de actividades - medidor de servicio

<b>Actividades</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Buscar y cotizar el proveedores del medidor de servicio	\$ 50,00	\$ 50,00
Analizar opciones y seleccionar al mejor candidato	\$ 20,00	\$ 20,00
Determinar los lugares y cuantos medidores de servicio se requieren	\$ 30,00	\$ 30,00
Efectuar la adquisición de los medidores	\$ 600,00	\$ 600,00
Realizar la instalación y prueba de los equipos	\$ 300,00	\$ 300,00
<b>Costo Total</b>		<b>\$ 1.000,00</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

### 8.5.2. Buzón electrónico

El buzón electrónico será la herramienta donde el usuario pueda evaluar y hacer comentarios de acuerdo al servicio recibido, este buzón se encontrará en la aplicación que también se plantea en el plan de mejora, en donde las personas pueden hacer sugerencias y calificar el servicio proporcionado por la cooperativa, el servicio puede partir desde antes del viaje, unidades y cualidades con las que posee y después del viaje.

## Actividades

**Tabla 17:** Cuadro de actividades - buzón electrónico

Número de Actividades	Actividad	Responsable
1	Analizar las opciones de empresas para la elaboración de la aplicación	
2	Determinar la empresa para el diseño y elaboración	
3	Programación del buzón electrónico	
4	Aceptación de la propuesta	
5	Prueba piloto de la propuesta	
6	Ejecución de la propuesta	

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Cronograma

**Tabla 18:** Cronograma de actividades - buzón electrónico

Actividades	Duración en semanas					
	1	2	3	4	5	6
Analizar las opciones de empresas para la elaboración de la aplicación						
Determinar la empresa para el diseño y elaboración						
Programación del buzón electrónico						
Aceptación de la propuesta						
Prueba piloto de la propuesta						
Ejecución de la propuesta						

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Presupuesto

**Tabla 19:** Presupuesto de actividades - buzón electrónico

Actividades	C. Unitario	C. Total
Analizar las opciones de empresas para la elaboración de la aplicación	\$ 50,00	\$ 50,00
Determinar la empresa para el diseño y elaboración	\$ 20,00	\$ 20,00
Programación del buzón electrónico	\$ 200,00	\$ 200,00
Aceptación de la propuesta	\$ 40,00	\$ 40,00
Prueba piloto de la propuesta	\$ 20,00	\$ 20,00
Ejecución de la propuesta	\$ 100,00	\$ 100,00
<b>Costo Total</b>		<b>\$ 430,00</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

### 8.5.3. Diseño digital para reservas y grado de satisfacción del cliente

La implementación de la tecnología en las empresas proporciona un factor diferenciador, en donde la empresa con mayor tecnología abarca una mayor participación en el mercado. Se ha planteado como actividad el diseño digital de reservas y adquisición de boletos por parte de “Transportes Ecuador”, para un mejor manejo de la cartera de clientes actuales y nuevos clientes, en donde cada usuario puede interactuar con la aplicación proporcionando opiniones, descargando información oportuna de unidades y personal que trabaja en cada una de ellas, programación de horarios de salidas y de llegadas, reservas programadas para fechas establecidas y pagos en línea desde el lugar donde se encuentre el usuario.

## Actividades

**Tabla 20:** Cuadro de actividades - diseño digital

Número de Actividades	Actividad	Responsable
1	Buscar una empresa programadora de aplicaciones	
2	Plantear la idea de la aplicación	
3	Facilitar información y documentación de las unidades y trabajadores	
4	Revisar la propuesta piloto y programación	
5	Validar la información de la propuesta	
6	Corrección de errores de programación	
7	Diseño final de la programación	
8	Estandarizar y revisar la aplicación	
9	Prueba final de la aplicación con todas las unidades de la cooperativa	

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Cronograma

**Tabla 21:** Cronograma de actividades - diseño digital

Actividades	Duración en semanas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Buscar una empresa programadora de aplicaciones									
Plantear la idea de la aplicación									
Facilitar información y documentación de las unidades y trabajadores									
Revisar la propuesta piloto y programación									
Validar la información de la propuesta									
Corrección de errores de programación									
Diseño final de la programación									
Estandarizar y revisar la aplicación									
Prueba final de la aplicación con todas las unidades de la cooperativa									

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Presupuesto

**Tabla 22:** Presupuesto de actividades - diseño digital

Actividades	C. Unitario	C. Total
Buscar una empresa programadora de aplicaciones	\$ 50,00	\$ 50,00
Plantear la idea de la aplicación	\$ 10,00	\$ 10,00
Facilitar información y documentación de las unidades y trabajadores	\$ 80,00	\$ 80,00
Revisar la propuesta piloto y programación	\$ 40,00	\$ 40,00
Validar la información de la propuesta	\$ 20,00	\$ 20,00
Corrección de errores de programación	\$ 50,00	\$ 50,00
Diseño final de la programación	\$ 400,00	\$ 400,00
Estandarizar y revisar la aplicación	\$ 100,00	\$ 100,00
Prueba final de la aplicación con todas las unidades de la cooperativa (Aplicación terminada)	\$ 300,00	\$ 300,00
<b>Costo Total</b>		<b>\$ 1.050,00</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

#### 8.5.4. Infraestructura

Las instalaciones dentro de la infraestructura de una organización son importantes ya que reflejan la imagen, compromiso, la visión y misión de la empresa, es por eso que los clientes toman la primera impresión a la infraestructura e instalaciones en donde reside la empresa, es por eso que la cooperativa debe reestructurar la imagen de sus instalaciones dando una nueva imagen de confortabilidad para los usuarios; la comodidad y las prestaciones con las que cuenta la empresa en el espacio físico deben ser adecuadas para brindar un servicio de calidad desde que el cliente ingresa a las instalaciones y unidades de la cooperativa “Transportes Ecuador”.

#### Actividades

**Tabla 23:** Cuadro de actividades - infraestructura

Número de Actividades	Actividad	Responsable
1	Contactar a un diseñador de interiores	
2	Revisar la propuesta por parte del diseñador	
3	Plasmar digital la propuesta final	
4	Aprobar los cambios a efectuarse	
5	Inicio de los cambios en las instalaciones	
6	Supervisión final de los cambios realizados	

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Cronograma

**Tabla 24:** Cronograma de actividades - infraestructura

Actividades	Duración en semanas					
	1	2	3	4	5	6
Contactar a un diseñador de interiores						
Revisar la propuesta por parte del diseñador						
Plasmar digital la propuesta final						
Aprobar los cambios a efectuarse						
Inicio de los cambios en las instalaciones						
Supervisión final de los cambios realizados						

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Presupuesto

**Tabla 25:** Presupuesto de actividades - infraestructura

Actividades	C. Unitario	C. Total
Contactar a un diseñador de interiores	\$ 550,00	\$ 550,00
Revisar la propuesta por parte del diseñador	\$ 50,00	\$ 50,00
Plasmar digital la propuesta final	\$ 150,00	\$ 150,00
Aprobar los cambios a efectuarse	\$ 40,00	\$ 40,00
Inicio de los cambios en las instalaciones	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00
Supervisión final de los cambios realizados	\$ 200,00	\$ 200,00
<b>Costo Total</b>		<b>\$ 9.990,00</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).



### 8.5.5. Capacitaciones continuas

La Cooperativa “Transportes Ecuador” necesita capacitaciones periódicas para mejorar la prestación del servicio, las misma que se impartirán por expertos en el tema, las capacitaciones serán periódicas durante un año en la primera semana de cada mes, en donde se realizarán grupos para seis capacitaciones que se impartirán al año por parte de expertos, cada capacitación tendrá una duración de 40 horas alternando a las unidades para que no sufra la cooperativa una suspensión del servicio; se pone como prueba piloto un año de capacitaciones continuas para evaluar la mejora del servicio, en donde los usuarios serán la forma por la cual califiquen el cambio de la percepción del servicio de la cooperativa.

#### Actividades

**Tabla 26:** Cuadro de actividades - capacitaciones continuas

Número de Actividades	Actividad	Responsable
1	Hacer una convocatoria para elegir a los capacitadores	
2	Seleccionar los capacitadores por temática	
3	Coordinar las fechas para las capacitaciones	
4	Revisar la temática de cada capacitación	
5	Aprobar y efectuar contratación	

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Cronograma

**Tabla 27:** Cronograma de actividades - capacitaciones continuas

Actividades	Duración en semanas				
	1	2	3	4	5
Hacer una convocatoria para elegir a los capacitadores					
Seleccionar los capacitadores por temática					
Coordinar las fechas para las capacitaciones					
Revisar la temática década capacitación					
Aprobar y efectuar contratación					

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

La asignación de las temáticas para las capacitaciones anuales se detalla a continuación; cabe mencionar que la cooperativa hará dos grupos para no suspender sus actividades, es así que cada temática de capacitación se dará lugar las primeras semanas de dos meses, en donde el primer grupo tomará la capacitación el primer mes y el segundo grupo el segundo mes, de esa manera se realizarán las seis capacitaciones programadas, sin interrumpir las actividades programadas.


**Tabla 28:** Cronograma mensual de capacitaciones Cooperativa "Transportes Ecuador"

Actividades	Duración Mensual											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Prevención y control de posibles incendios												
Seguridad industrial												
Conducción a la defensiva												
Psicología enfocada a la conducción												
Primeros auxilios												
Servicio al cliente enfoque personal												

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

Como se puede evidenciar en la Tabla 28: cronograma mensual de capacitaciones Cooperativa "Transportes Ecuador", se han determinado seis temáticas para las capacitaciones que recibirán cada uno de los colaboradores de la cooperativa; a continuación

se detalla cada una de las seis capacitaciones a través de fichas que contienen información de los temas a tratar, de igual manera los nombres de las empresas que dictarán las clases y el costo de cada capacitación; cabe mencionar que el costo puede estar sujeto a cambios debido a que el orden de las capacitaciones puede cambiar durante el año, es por tal motivo que no constan las fechas dentro de las fichas, ni el nombre del capacitador asignado por cada empresa capacitadora.

<b>FICHA DE CAPACITACIÓN</b>			
			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Prevencción y control de posibles incendios			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa “TRANSPORTES ECUADOR”		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Al finalizar la capacitación, los participantes serán capaces de controlar incendios mediante extintores convencionales, y diversas conductas que deben tomar al momento de controlar a multitudes.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
1 Plan de acción en caso de incendios 2 Qué hacer en caso de un incendio 3 Protección personal y grupal de incendios 4 Controlar y apagar un incendio (practica extintores) 5 Introducción a seguridad industrial			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	2	\$ 450.00	\$ 900.00
Material para el curso	108	\$ 0.75	\$ 81.00
Papelería	108	\$ 0.45	\$ 48.60
Hidratación (agua, vasos y servilletas)	108	\$ 0.35	\$ 37.80
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 1.067.40</b>

**Gráfico 15:** Ficha de capacitación - Prevencción y control de incendios

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

FICHA DE CAPACITACIÓN			
			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Seguridad industrial			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
GRUPORENSS			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa “TRANSPORTES ECUADOR”		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Terminado el pensum de la capacitación, el personal estará en condiciones de actuar ante emergencias logrando un ambiente de seguridad en diferentes áreas de la cooperativa.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
1 Introducción y principios de seguridad industrial 2 Fundamentos de seguridad industrial 3 Accidentes: causas, secuencias y efectos 4 Riesgos evidentes en el trabajo (enfocado en servicio de transporte) 5 Cómo actuar y hábitos para controlar posibles riesgos			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	1	\$ 300.00	\$ 300.00
Material para el curso	108	\$ 0.99	\$ 106.92
Folletos	108	\$ 0.70	\$ 75.60
Refrigerio	108	\$ 1.00	\$ 108.00
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 590.52</b>

**Gráfico 16:** Ficha de capacitación - Seguridad industrial

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

FICHA DE CAPACITACIÓN			
			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
CONDUCCIÓN A LA DEFENSIVA			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa “TRANSPORTES ECUADOR”		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
El objetivo es que el conductor se mantenga alerta y tenga prudencia en todo momento, manejo de señalética y normativas que rigen sobre la conducción, concientizar sobre las vidas que están en sus manos.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
1 Sistemas de tránsito y transporte 2 Consecuencias alcohol y drogas 3 Velocidad y fatiga 4 Dispositivos de seguridad y señalética 5 Conducción segura, reglas y seguridad vial			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	2	\$ 400.00	\$ 800.00
Material para el curso	108	\$ 5.00	\$ 540.00
Hidratación	108	\$ 0.65	\$ 70.20
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 1410.20</b>

**Gráfico 17:** Ficha de capacitación - Conducción a la defensiva

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

FICHA DE CAPACITACIÓN			
<b>Ecuador</b>			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
PSICOLOGÍA ENFOCADA A LA CONDUCCIÓN			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
ANETA			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa “TRANSPORTES ECUADOR”		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Comprender las posibles reacciones que los conductores toman sometidos a fatiga, situaciones climáticas y percances en la vía, realizando ejemplos de concentración y esfuerzo físico.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
1 Principios básicos de la conducción 2 Sensación y percepción 3 Personalidad al momento de conducir 4 Sincronización y reacción inmediata 5 Riesgos al momento de conducir			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	1	\$ 250.00	\$ 250.00
Refrigerio	108	\$ 1.00	\$ 108.00
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 358.00</b>

**Gráfico 18:** Ficha de capacitación - Psicología enfocada a la conducción


**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

FICHA DE CAPACITACIÓN			
<b>Ecuador</b>			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
PRIMEROS AUXILIOS			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
CRUZ ROJA ECUATORIANA			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa "TRANSPORTES ECUADOR"		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
La capacitación tiene como objetivo otorgar al participante conocimientos de cómo actuar ante una emergencia, su proceder y en la posibilidad de brindar primeros auxilios lo haga con prudencia.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
1 Anatomía básica 2 Cómo actuar ante una emergencia 3 Signos vitales, heridas, quemaduras y curaciones básicas 4 Emergencias cardíacas y respiratorias 5 Traumatismos y hemorragias			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	2	\$ 400.00	\$ 800.00
Material para el curso	108	\$ 0.80	\$ 86.40
Hidratación	108	\$ 0.50	\$ 54.00
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 940.40</b>

**Gráfico 19:** Ficha de capacitación - Primeros auxilios

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).



FICHA DE CAPACITACIÓN			
			
<b>TEMA DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
SERVICIO AL CLIENTE ENFOQUE PERSONAL			
<b>CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA EMPRESA:</b>			
DOS CONSULTORES / DIRECCIÓN ORGANIZACIÓN SUELDOS			
<b>ENCARGADO CAPACITADOR:</b>			
<b>DIRIGIDA A:</b>	Cooperativa “TRANSPORTES ECUADOR”		
<b>DURACIÓN:</b>	40 horas		
<b>FECHA DE INICIO:</b>	_____	<b>FECHA FINALIZACIÓN:</b>	_____
<b>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
<p>Los participantes al culminar la capacitación, estarán en condiciones de interactuar con clientes de una manera eficiente, proporcionando una atención de excelencia y calidad, logrando una satisfacción y fidelización de los clientes.</p>			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
<p>1 Liderazgo y enfoque al cliente            2 Proceso del servicio al cliente, superar expectativas de los clientes            3 Comunicación y lenguaje apropiado para tratar a los clientes            4 Toma de decisiones y cómo afrontar inconvenientes presentados por los clientes            5 La tecnología como soporte de procesos</p>			
<b>PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO	C. TOTAL
Honorarios capacitador	2	\$ 450.00	\$ 900.00
Folletos	108	\$ 0.75	\$ 81.00
Refrigerio	108	\$ 1.00	\$ 108.00
<b>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</b>			<b>\$ 1.089.00</b>

**Gráfico 20:** Ficha de capacitación - Servicio al cliente enfoque personal

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## Presupuesto general de capacitaciones

**Tabla 29:** Presupuesto general de capacitaciones

DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD	DURACIÓN EN HORAS	COSTO TOTAL
Prevención y control de posibles incendios	1	40 horas	\$ 1 067.40
Seguridad industrial	1	40 horas	\$ 590.52
Conducción a la defensiva	1	40 horas	\$ 1 410.20
Psicología enfocada a la conducción	1	40 horas	\$ 358.00
Primeros auxilios	1	40 horas	\$ 940.40
Servicio al cliente enfoque personal	1	40 horas	\$ 1 089.00
<b>COSTO TOTAL CAPACITACIONES</b>			<b>\$5 455.12</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

## 9. PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO

El presupuesto general del proyecto incluye los rubros que se mencionan en la propuesta de mejora, pueden variar con el paso del tiempo y de la misma manera rotaran los valores si se añade o se retiran componentes a cada actividad en mención. Asimismo, sirve de guía para futuros proyectos relacionados con la temática de mejora en la atención al cliente en servicio de transporte interprovincial.

**Tabla 30:** Presupuesto general del proyecto

Nombre del Presupuesto	Valor Total
Medidor de servicio	\$ 1.000,00
Buzón electrónico	\$ 430,00
Diseño digital de reservas	\$ 1.050,00
Infraestructura	\$ 9.990,00
Capacitaciones continuas	\$ 5.455,12
<b>Total</b>	<b>\$ 17.925,12</b>

**Elaborado por:** YANDUN, A. (2019).

El costo total de la implementación del proyecto si la empresa decide ejecutar el plan de mejora es de 16 829,00 dólares americanos, se ha optado por elegir las mejores opciones

para este proyecto, realizando un análisis de cada empresa a través de productos y servicios requeridos en la lista de actividades del plan de mejora para la Cooperativa “Transportes Ecuador”.

## CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión, que faltan fuentes de donde obtener información verídica para fundamentar el proyecto con respecto al tema de transporte interprovincial en Ecuador, es decir, que no hay información suficiente en donde el investigador pueda sustentar con mayor veracidad el proyecto.

Así mismo, el análisis situacional de la empresa se efectuó con inconvenientes debido que la cooperativa en mención no contaba con datos actualizados o carecía de los mismo; en donde, las respuestas eran espontáneas y se plasman en este proyecto y, las falencias se presentan en este proyecto como una propuesta para que la cooperativa las implemente si ese fuera el caso.

Por último, el plan de mejora se presenta como una propuesta para proporcionar beneficios en el área de servicio, siendo esta área la de mayor falencia evidenciada en la investigación, se ha presentado alternativas a la cooperativa para mejorar e innovar en ciertos aspectos que en la actualidad resultan ser obsoletos, la inversión de la propuesta será proporcional a los beneficios a obtener; la tecnología es una de las herramientas que se plantea en el plan de mejora para elevar a la excelencia el servicio al cliente.

## RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se sugiere ampliar el levantamiento de información por parte del investigador para próximos proyectos relacionados con la temática, debido a que no se cuenta con cifras exactas e información oficial relacionadas al servicio al cliente o al pasajero en medios de transporte interprovincial, siendo una limitante para el presente proyecto.

De igual manera, se recomienda realizar un análisis situacional de la empresa antes del cualquier proyecto de investigación para saber el grado de información que el investigar puede obtener de la empresa para conocer su estado actual; la ejecución de la investigación depende de la información verídica que proporcione la empresa como punto de partida para la corrección de errores; siendo las empresas las únicas que pueden administrar correctamente la información.

Finalmente, se debe considerar la implementación de un plan de mejora en áreas en donde se identifiquen falencias, toda organización debe invertir y contribuir a mejorar los servicios que proporciona; del mismo modo, evidenciar y conocer los gustos y preferencias de los clientes para minimizar esfuerzos y gastos innecesarios en los que puede incurrir la empresa con tal de obtener ingresos o buscar una plena satisfacción del cliente superando sus expectativas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abell, D. (1994). *Cómo omplantar un modelo de calidad*. ESTRUCPLAN.
- Agencia Nacional de Tránsito. (2018). *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Recuperado de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2017/09/LI-TRANSPORTE-TERRESTRE.pdf>
- ANECA. (2010). *Plan de mejoras*.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Contitución de la República del Ecuador*.
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera Edición). Bogotá: Pearson Educación S.A.
- Cooperativa Transportes Ecuador. (2019). Cooperativa Transportes Ecuador. Recuperado de Transportes Ecuador website: <http://transportesecuador.com.ec/>
- Deming, E. (1996). *Principios de calidad continua*.
- Fernández, F. (1981). *Teoría y Técnica del Turismo* (Sexta Edición). Madrid: Editora Nacional.
- Harrington, J. (1992). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, D. (2018). *Plan de mejoramiento de servicio*.
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de Costos* (Decimocuarta Edición). México: Pearson Educación S.A.
- Jany, J. (2009). *Investigación Integral de Mercados* (Cuarta Edición). Bogotá: McGraw-Hill.
- Kabboul, F. (1994). *Curso reingenieríaen las empresas de servicio*. Venezuela.
- Lovelock. (2009). *Enfoque al servicio al cliente*.

- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta Edición). Pearson Educación S.A.
- McDaniel, C., & Gates, R. (2011). *Investigación de Mercados* (Ocatava Edición). México: Cengage Learning Editores S.A.
- Mendoza, X. (2013). *Plan de mejoramiento del transporte*.
- Morrow, J. (2015). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*.
- Porto, J. (2010). *Guía de transporte público*.
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. 3C Empresa.
- Reid, A. (2005). *Ventas y comercialización de productos y servicios*.
- Ruiz, J. I. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (Universidad de Deusto). Bilbao: Quinta Edición.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Superintendencia de compañías. (2017). *Ley de compañías*. Recuperado de [https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley\\_de\\_companias.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf)
- Terry. (1987). *Conceptualización del plan de mejora*.
- Turmero, I. (2015). *Plan de mejoramiento transporte*.

## ANEXOS

## ENCUESTA AL USUARIO

1. **¿Ha utilizado el servicio de Transportes Ecuador? ¿Sí es así continúe con la encuesta?**

Si

No

2. **¿Cómo califica el servicio que brinda la Cooperativa Transportes Ecuador?**

Mala

Buena

Excelente

3. **¿Para su percepción el personal que brinda el servicio en la cooperativa tiene una capacitación continua?**

Si

No

N/S

4. **¿Cómo califica a las unidades de transporte con las que cuenta la Cooperativa Transportes Ecuador?**

Mala

Buena

Excelente

5. **¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la Cooperativa Transportes Ecuador son las adecuadas?**

Si

No

N/S

6. **¿En qué condiciones ha encontrado las unidades de transporte que brinda el servicio?**

Mala

Buena

Excelente



**7. ¿Qué calificación le otorga a la seguridad al momento de viajar en las unidades de transporte? Siendo 1 la más baja calificación y 5 la más alta.**

1                      2                      3                      4                      5

**8. ¿Conoce los beneficios que la Cooperativa Transportes Ecuador concede a los usuarios en caso de algún inconveniente o siniestro al momento de adquirir uno de sus servicios?**

Si                                      No                                      N/S

**9. ¿De qué manera califica las soluciones que proporciona Transportes Ecuador ante retrasos en salidas y llegadas, cobro indebido de valores, cancelación de viajes, cambio de fechas u otros problemas que se puedan presentar?**

Mala                                      Buena                                      Excelente

**10. ¿Cuáles puntos sugiere mejorar en la Cooperativa Transportes Ecuador para que brinde una mejor experiencia de viaje?**

Atención al usuario

Capacitación para el Recurso Humano

Limpieza y mantenimiento de instalaciones y unidades

Seguridad en unidades durante el viaje

Todos los puntos anteriores

### **ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS**

- 1. ¿Cómo "Transportes Ecuador" mide el grado de satisfacción de los usuarios?**
- 2. ¿Qué características marca la diferencia "Transportes Ecuador" con 3? relación al servicio que otorga otras cooperativas de transportes?**
- 3. ¿Cuáles son los estándares de servicio que maneja "transportes Ecuador" para su correcto direccionamiento?**
- 4. ¿Qué políticas empresariales ejecuta "Transportes Ecuador" para un correcto funcionamiento de servicio capacitado por parte de sus empleados?**
- 5. ¿"Transportes Ecuador" tiene capacitaciones constantes tanto técnicas y de trato al cliente para mejorar la experiencia del usuario. ¿Si es así cuáles son?**



