



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA INTRA -
CANTONAL ISLA DE BEJUCAL S.A.

EGRESADO:

THALIA MARIBEL BUSTAMANTE ZURITA

TUTOR:

ING. NORA URSULA HUILCAPI MASSACON, MsC.

AÑO 2021

Índice

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Desarrollo.....	6
Conclusiones.....	19
Referencias Bibliográficas.....	20
Anexos.....	22

Resumen

El presente estudio de caso analiza la calidad en el servicio que ofrece la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A en su servicio a los usuarios de la Parroquia Isla de Bejucal y su entorno, Tiene como objetivo estructurar un estudio de caso que permita indagar aquellos factores que inciden en la satisfacción percibida por los clientes a través del servicio de transporte que ofertan los colaboradores, considerando el comportamiento que tienen hacia el cliente, la eficiencia al momento de brindar el servicio y evaluando aquellas medidas tomadas por la empresa para lograr el confort y seguridad de sus clientes.

Para efecto de la metodología se utilizó herramientas técnico - científicas, tales como encuesta y entrevista de los cuales se obtuvieron datos relevantes para complementar la información documentada, entrevista aplicada al gerente de la empresa y la encuesta desarrollada a una muestra de 30 usuarios que adquieren con regularidad el servicio de transporte. Los resultados permiten identificar las debilidades o carencias de la calidad en el servicio que se presentan en la empresa.

Palabras Claves:

Calidad, servicio, clientes, empresa, colaboradores.

Abstract

This case study analyzes the quality of the service offered by the Compañía Intracantonal Isla de Bejucal SA in its service to the users of the Isla de Bejucal Parish and its surroundings. Its objective is to structure a case study that allows investigating those factors that affect the satisfaction perceived by customers through the transport service offered by employees, considering the behavior they have towards the customer, the efficiency at the time of providing the service and evaluating those measures taken by the company to achieve comfort and safety of your customers.

For the purpose of the methodology, technical-scientific tools were used, such as a survey and interview from which relevant data were obtained to complement the documented information, an interview applied to the manager of the company and the survey developed to a sample of 30 users who acquire with regular transportation service. The results make it possible to identify the weaknesses or deficiencies in the quality of the service that are present in the company.

Keywords:

Quality, service, clients, company, collaborators.

Introducción

La Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A perteneciente al Cantón Baba de la Provincia de Los Ríos, es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios de transporte a los habitantes de la comunidad y sus recintos aledaños, está ubicada en la vía Babahoyo de la Parroquia Isla de Bejucal actualmente tiene cinco años de vida institucional con la mencionada razón social y tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades de transporte de los habitantes de la comunidad Isleña.

Este caso de estudio tiene como objetivo analizar la Calidad en el Servicio al Cliente de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A., para efecto del presente trabajo investigativo se utiliza la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, enmarcado en la sublínea de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas a razón de que la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. es una institución de índole particular dedicada a brindar servicio de transporte a la comunidad.

La metodología aplicada en el presente caso de estudio es llevada a cabo por medio de una entrevista efectuada al gerente de la empresa y una encuesta realizada a los clientes de la empresa, proceso que permitió obtener datos cualitativos y cuantitativos mediante los cuales se concluye que la deficiente calidad de servicio detectada en la empresa se debe a la ausencia de una mejor adecuación en las distintas unidades de transporte, al tiempo tardío en que se incurre al momento de prestar el servicio de transporte al cliente, a la reducida lista de destinos con la que dispone la empresa para efectuar los recorridos y su vez al inadecuado comportamiento que en ocasiones los señores transportista tienen para el usuario al momento de brindar el servicio de movilidad o transporte.

Desarrollo

La Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. inicia sus operaciones a finales de los 90 específicamente en el año de 1997 con el nombre COCTRIZA, pero luego de gestiones realizadas por su actual gerente hace seis años fue registrada con la razón social vigente, hoy en día cuenta con 23 socios, sus horarios de servicio son desde 05:45am hasta las 18:00 pm, tiene en su lista de recorridos las rutas Baba, Tinoco, San José, Carbón y Resbalón, su parque automotor está conformado por 17 buses a disponibilidad de los usuarios de la comunidad.

A lo largo de su historia la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A ha realizado una serie de gestiones para mejorar el servicio de transporte, una de ellas fue cambiar sus unidades de transporte de camionetas a buses, al cumplir 17 años de vida institucional autoridades cantonales les exigieron cambiar su parque automotor por unos más adecuados, a fin de poder ofrecer un mejor servicio a sus clientes, cambio enfocado en brindar un servicio diferenciado y que contribuya a aportar en la satisfacción de sus clientes.

Para (USMP, 2015) un servicio diferenciado *“es el que se presta de origen a destino con o sin paradas en escalas comerciales, en los que se brinda al usuario mayores comodidades que las que ofrece el servicio estándar”* (p. 8), por otra parte (Tschohl, 2014) enfatiza que *“calidad en el servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa”*. La evolución del servicio influirá en la perspectiva que tenga el cliente sobre la empresa es por ello que la calidad que perciban los clientes dependerá mucho de la forma de ofertarlo sin embargo, la variable calidad de servicio al cliente en la empresa objeto de estudio se ha visto afectada, a continuación se detallan los principales incidentes detectados: (p. 9)

La reducida lista de rutas que realizan los buses la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. contiene un perímetro limitado lo cual se convierte en un detonante de inconformidad para las personas que no pueden acceder al servicio de transporte que ofrece , porque si el lugar de destino del usuario no forma parte de los recorridos por los cuales transitan las unidades de transporte, ellos deben optar por otro medio de transporte que atienda la necesidad de los usuarios, la secretaria de la entidad manifiesta que el detonante de la disminución de rutas , es debido a la competencia de un gremio de motos fleteras que al dedicarse a brindar el mismo servicio y por su ventaja en cuanto a tamaño de sus vehículos obligaron a eliminar ciertas rutas de destino para resguardar la integridad de las unidades de transporte de la entidad.

Según (CONUEE, 2018) movilidad urbana *“es el movimiento de las personas y bienes en las ciudades, independientemente del medio que utilicen para desplazarse”* la movilidad contribuye a que el usuario pueda cubrir necesidades y con la reducción de rutas efectuadas por la empresa los usuarios de aquellos sectores en los cuales no acceden al transporte deben buscar otros medios de transporte que les permita movilizarse y así poder realizar sus diligencias personales. (p.1)

La disminución de recorridos, generó que un gremio de motos fleteras en la Parroquia Isla de Bejucal adquiriera popularidad y en otros casos las personas que por efectos de la pandemia fueron despojados de sus principales fuentes de empleo percibieran de aquello una oportunidad laboral, para (Garcia & Garcia, 2008) *“reconocimiento de una oportunidad de negocio es un proceso o procesos cognitivos a través de los cuáles los individuos concluyen con la identificación de una oportunidad”*, la detección de una oportunidad laboral surge de las necesidades que como tal la una empresa no llega a satisfacer en el cliente y es lo que se genera de la problemática una

oportunidad para este gremio, mientras que para la empresa representa una fluctuación notable en su margen de utilidades (p.112).

Para (Gascó, 2019) ingresos es el “conjunto de ganancias que son recibidas por una entidad, ya sea pública o privada, como resultado de su actividad económica”, todo ingreso se da como resultado de realizar cualquier actividad de carácter económica, y en la mencionada empresa al reducir los destinos, redujeron las ganancias y por ende el capital de los socios para establecer alternativas de adecuaciones en el servicio de transporte (párr. 1).

Si bien es cierto hay sectores donde el servicio de transporte es ausente, los habitantes que hacen uso del servicio de transporte consideran que el uso de la velocidad con la que transitan los buses de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. en ciertos sectores es excesiva, con la intención de ofrecer el servicio a más usuarios e impedir que la competencia les gane, mientras que en otros sitios la bajan la velocidad lo que ocasiona descontento y preocupación a aquellos ciudadanos que desean llegar a una hora establecida a sus destinos; transitan con baja velocidad en los lugares más habitados y por medio del claxon o bocina avisan a las personas de su presencia para que hagan uso del transporte.

Esta situación para los señores transportista es una oportunidad para generar ingresos, pero el usuario se muestra afectado por cierta negligencia en la prestación de este servicio, entendiéndose que el exceso de velocidad “se produce cuando un vehículo circula a una velocidad mayor que la indicada para una vía de tránsito determinada” (OMS, 2017), en la entidad lo citado se presenta al momento de querer ganar pasajeros a la competencia sin embargo, en ocasiones la velocidad no solo es excedida también es

muy baja en ciertos puntos afectando que el usuario reciba un servicio de transporte eficiente. (p. 5)

En otro contexto el uso inestable de la velocidad en los recorridos genera que el servicio brindado tienda a ser inseguro u en otros casos sea tardío, y en específico el exceso de paradas realizadas por las unidades de transporte de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. se da porque hay pasajeros que habitan en áreas que son más concurridas y esto demanda a que se efectúen más paradas en el recorrido lo que es incómodo porque dificulta que el servicio de transporte se lleve a cabo en el menor tiempo posible y esto fomenta a que el usuario perciba una falta de interés en el cumplimiento de su servicio, desde el punto de vista de (Moreno, 2019) por citado por Álvarez (2017) *“Calidad es el grado de satisfacción de las expectativas, anhelos y necesidades donde el cliente debe estar conforme con el producto y el servicio que recibe”*.

Cuando un cliente se encuentra conforme con un bien o servicio lo hace notar, recomienda a otros e inclusive una siguiente visita por su parte es completamente segura, por otra si experimenta una experiencia opuesta a la deseada no dudará en expresarlo y lo más común es no regresar a dicho lugar y en la entidad el exceso de intervenciones incurre en que el usuario se sienta fatigado e incluso preocupado por el tiempo tardado del transporte generando que exista un cliente insatisfecho.(p. 8)

Los clientes al recibir un servicio de transporte lento le demanda permanecer por más tiempo en la unidad de transporte y por lo tanto en contacto con los demás ocupantes sin protección alguna, conforme a lo expuesto la falta de aplicación de las medidas de bioseguridad en ciertos servidores de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. es visible, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad es muy importante para proteger la salud tanto del chofer como de los usuarios que se movilizan en los mencionados medios de transporte, los señores transportistas no cuentan con su respectivo equipo de

desinfección, adicional algunos choferes no utilizan su cubre bocas o mascarillas de manera adecuada e incluso se despojan de los mismos.

Según (Ruíz, 2017) las medidas de bioseguridad *“son el conjunto de conductas mínimas a ser adoptadas, a fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente”*, de acuerdo a lo citado las medidas de bioseguridad deben ser empleadas para resguardar la seguridad integral de las personas, y su correcto cumplimiento es lo que contribuirá positivamente en evitar que tanto usuarios, señores transportista y colaboradores de la empresa contraigan el virus actual. (p.54).

Las medidas tanto de bioseguridad o técnicas que se apliquen fomentan que el usuario se sienta seguro y en confianza sin embargo, la falta de adecuaciones en los buses de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. ocasiona que el usuario haga uso del transporte por obligación o de alguna manera por concretar una labor cotidiana, el estado inadecuado de la unidades, la falta de comodidad de ciertos asientos es un factor que influye en que no haya calidad en el servicio y la falta de aire climatizado contribuye a que el usuario reciba un servicio bueno pero no de calidad a la hora de abordar cualquiera de las unidades de transporte.

Entiéndase que calidad de servicio *“Es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño.”* (Solorzano & Acevedo, 2013), la calidad del servicio es la que define el futuro de toda empresa, a que por medio de atenciones y sus muestras de valor con los usuarios podra retenerlo creando en él una fidelidad hacia la empresa y en la institucion el servicio brindado no cuenta con todas esa adecuaciones en sus unidades que conjuguen un buen servicio. (p. 5)

La Sede de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. tiene una infraestructura pequeña y por lo tanto no posee buenas adecuaciones en las cuales brindar un servicio de calidad al usuario, no cuenta con un lugar apropiado para que los usuarios puedan

esperar cómodamente las unidades de transporte, en ciertos caso es en una banqueta, no posee un sistema el cual genere de forma automática los boletos, aún se mantienen con el método tradicional, no posee un estacionamiento adecuado porque en la actualidad está situado junto a la vía pública lo cual representa un peligro para los usuarios cuando las unidades salen a realizar sus recorridos, cuando esto sucede el tránsito se detiene y constituye un peligro acción que es considerada como un detonante para un accidente de tránsito.

Según (Niotik, 2019) *“La infraestructura TI de una empresa es, a grandes rasgos, el equipamiento adecuado que posee la Empresa de cara al mercado productivo al que pertenece y así poder servir al cliente de la mejor manera”* como indica el autor la infraestructura para la empresa y la proyección de las misma es brindar un ambiente adecuado en el cual el cliente o usuario logre alcanzar satisfacción no obstante, en la institución objeto de estudio existen carencias en sus instalaciones y la falta de dichas adecuaciones repercuten en que el usuario reciba un servicio en condiciones. (párr. 1)

La empresa tiene poco espacio para su estacionamiento lo que impide su normal desarrollo, por su parte el proceso de rotación de turnos que efectúa la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. es de 10 a 15 minutos entre cada bus ocasionando que existan espacios de tiempo en los que se ausente la productividad tanto para los clientes y del servicio de transporte, porque los usuarios deben esperar ese tiempo que a veces se excede por esperar a que la unidad de transporte este con su respectivo cupo para salir y esto es molesto para las personas que hacen uso del transporte o tienen alguna diligencia en un tiempo establecido tanto de regreso a casa, como el uso del servicio al pueblo local.

(Lopes, Marques, & De Matta, 2010) *“trabajo por turnos” como un tipo de organización laboral que tiene por objetivo asegurar la continuidad de la*

producción (de bienes y/o servicios) gracias a la presencia de varios equipos que trabajan en tiempos diferentes en un mismo puesto de trabajo”

La rotación o trabajo es realizada con la finalidad de que un proceso no pierda su continuidad y es lo que sucede en la institución los buses disponen de un tiempo de salida para que en la estación no se presente la falta o ausencia de buses para hacer recorridos sin embargo, hay buses que exceden ese tiempo de espera en el estacionamiento dando oportunidad a que la unidad cuente con suficientes pasajeros para abandonar la estación lo cual se torna como una irresponsabilidad porque no se prioriza las necesidades del usuario. (p. 2)

El tiempo de espera ocasiona que el usuario se disguste y exija a colaboradores que brinden el servicio que corresponde obteniendo como resultado actitudes negativas por parte de los mismo, acotando a lo mencionado el comportamiento inadecuado de ciertos integrantes de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. ha sido el causante de ciertas confrontaciones con usuarios teniendo como protagonista principal a los señores trasportistas de la institución, incurriendo en una falta de respeto hacia el usuario.

(Naranjo, 2011) manifiesta que *“El Respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época”*, el respeto es un valor fundamental que debe prevalecer entre los integrantes de una institución y de igual manera para con los clientes, pero lo que respecta a la presente institución en ocasiones no son cordiales con los señores pasajeros o se molestan cuando el usuario se demora en abandonar la unidad de transporte. (párr. 1)

Es conveniente adicionar que el comportamiento inadecuado no solamente se da a razón de confrontación con el usuario, sino también a falta de un compañero de fórmula, la falta de oficiales o cobradores en la Compañía de Transporte Isla de Bejucal S.A. afecta la satisfacción del usuario, en la institución la ausencia de un cobrador contribuye a que

el usuario se sienta insatisfecho cuando desea abandonar la unidad de transporte, siendo el chofer quien deba realizar el cobro del pasaje al finalizar el recorrido, actividad que se torna tardía si el usuario no trae consigo monedas implicando un tiempo mayor de espera hasta que el conductor entregue el valor restante del pasaje.

Desde el punto de vista de (Álvarez, Escalante, Heredia, & Marcillo, 2017) *“Las organizaciones no existirían sin la presencia de las personas, estas les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad”*, cabe destacar en la institución hay unidades que no cuenta con un oficial provocando que se formen lapsos de tiempo improductivos tanto para los señores transportista como para los usuario porque al no existir tal persona el chofer tendrá que cumplir con dicha labor retrasando el servicio de transporte. *”(p.1)*

De otro modo el contar con una persona que cumplan con la labor de realizar el cobro del pasaje contribuye a que el chofer se enfoque más en su función y no tienda a sentirse abrumado o desmotivado por una sobre carga de trabajo, porque la falta de incentivos económicos para los empleados de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. también influye a que se sientan desmotivados, no se reconoce ese esfuerzo laboral con algún reconocimiento, no se organiza reuniones para los empleados de la entidad, ni se entregan reconocimientos por aniversario de la institución, no se condecora por mayor número de recorridos, no se efectúa alguna celebración por el cumpleaños de los socios sin duda son pequeñas cosas que de una u otra manera harán sentir motivados a los empleados pero que en la institución no son potenciadas.

Según (Neyra, 2018) *“Los incentivos laborales son entendidos como todo beneficio recibido fuera de la paga o salario percibidos, es decir, los bonos por cumplimiento, premiaciones y reconocimientos, aumentos salariales, vacaciones, seguro de salud o vida”*(p. 4) , por otra parte para (Opere, 2020) *“los incentivos laborales se presentan*

como poderosas herramientas para impulsar la dedicación y entrega de los trabajadores”, cualquier incentivo sin importar su índole ya sea este en efectivo o de forma moral contribuye a elevar el autoestima de los empleados sin embargo, en la entidad antes mencionada la ausencia de estos hacen que los empleados incurran en una rutina monótona siendo para ellos una fuente de motivación generar ganancias para el sustento de sus familias y brindar un servicio a la comunidad. (párr. 2)

(Manjarrez, Boza, & Mendoza, 2020) manifiesta que *“la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo”*(párr. 24) del mismo modo (Carrillo, Padilla, Rosero, & Villagómez, 2009) opina que la motivación *“es aquello que mueve o tiene eficacia o virtud para mover; en este sentido, es el motor de la conducta humana”,* la motivación es esa fuerza interna que ocasiona en el empleado dar lo mejor de sí en sus labores, pero en el ámbito empresarial la rutina genera que esa fuerza interior decaiga no obstante, la participación de la empresa con incentivos para inyectar energía y motivar a su personal (p. 21).

Para obtener datos relevantes y puntuales de los protagonista a estudiar en el presente estudio se hizo uso de métodos o técnicas de investigación, (Piza, Amaiquema, & Beltran, 2019) manifiesta que *“La combinación de métodos y técnicas permite obtener mayor riqueza y variedad en la información obtenida. La triangulación de sus resultados contribuye a lograr la validez”,* según lo citado la aplicación de estas herramientas técnico- científicas son esenciales para nutrir el estudio con información actualizada. (párr. 40)

Como instrumento para la recolección de información del estudio de caso se hace uso de una entrevista dirigida al gerente de la empresa, por medio de la aplicación de

dicho instrumento se obtienen datos reales desde la perspectiva de un integrante clave de la entidad, lo cual permite agregar información congruente que aporta en el contexto del estudio de caso. A continuación se detallan los datos que se generan a partir de su aplicación:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo considera la calidad del servicio que ofrece la institución que ud dirige?	Buena, porque se da en función a los recursos que posee la compañía
2	¿Qué alternativas ha implementado la institución para mejorar la calidad del servicio en los últimos tiempos?	Cambiar el modelo de las unidades de transporte camionetas/ buses
3	¿Qué inconvenientes ha tenido la institución en las cuales se haya involucrado el servicio al usuario?	-Transitar por un vía inestable y tener que reducir la lista de destinos
4	¿Cuáles son las medidas de bioseguridad optadas por la institución para resguardar la integridad de sus usuarios y colaboradores?	-Ubicar un espacio de desinfección sede de la institución -Imponer el uso de mascarillas tanto en usuarios como en los señores transportista.
5	¿Cuál considera ud que son las causas que podrían afectar el desarrollo regular de las actividades de transporte?	-El tráfico vehicular que a veces se presenta cuando se realizan los recorridos -Déficit de ganancias -Preferencia por la competencia
6	¿Cuál es la gestión que la institución realiza para atender inconformidades de los usuarios?	-El gerente junto con la secretaria atienden de cerca cualquier inconveniente que presente el usuario.

Fuente: *Entrevista aplicada al gerente de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.*

Elaborado por: *Thalia Bustamante Zurita*

Una vez realizada la entrevista al gerente de la empresa, se puede determinar que en la empresa si se han realizado gestiones que permitan al usuario recibir un servicio de

transporte más adecuado sin embargo, el gerente manifiesta que al ser la primera institución dedicada a brindar un servicio de esa índole los cambios y evolución que se presenta en la entidad ha requerido un esfuerzo arduo por parte de todos sus integrantes uno de ellos fue la transición de las unidades de camionetas a buses, cambio que de una u otra manera permitiría ofrecer un servicio más apropiado y con mayor capacidad para los usuarios.

El gerente da a conocer que a la empresa se le presentan inconvenientes entre ellos la utilización de una vía en pocas condiciones y la reducción de lista de destinos influyen en que el usuario no reciba un buen servicio y desde otro punto de vista se está privando a que ciertos usuarios hagan uso del servicio de transporte; el poco espacio de la vía y las distintas fluctuaciones de la misma demanda a que los señores transportistas tengan que disminuir la velocidad más de lo permitido para efecto de mantener la estabilidad de la unidad de transporte y por ende precautelar la seguridad de los usuarios, dicho accionar impide que el servicio se realice con eficiencia por el tiempo que conlleva tomar las mencionadas precauciones; la reducción abrupta de rutas origina una falta de ingresos para la empresa y obliga al usuario a tomar otro tipo de transporte.

Entre otros factores que el gerente considera negativos para el desarrollo de las actividades regulares de la empresa son: el tráfico vehicular, déficit en las ganancias y la preferencia que tiene el usuario por la competencia; el primero porque al haber tráfico vehicular ocasiona que el servicio de transporte se detenga, los turnos se intersecten y en definitiva ocasiona un descontrol en las actividades; la falta de solvencia de ingresos en casos extremos ocasionaría que no se le pueda brindar el mantenimiento adecuado a las unidades de transporte y por ende dicho bus o buses dejarían de prestar su servicio a la ciudadanía y el tercero la falta de ingresos ya que los usuarios prefieren transportarse en

los vehículos de la competencia lo cual afectaría notablemente en el servicio que prestan las unidades de transporte de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.

En lo que respecta al déficit de ganancias el señor gerente exterioriza, que se generó no solamente por falta de usuarios le antecede el problema que se suscita a nivel mundial el COVID - 19, porque a comienzos de la pandemia las actividades regulares en la empresa fueron suspendidas durante cuatro meses lo que representó grandes pérdidas para la institución sin embargo, actualmente sus margen de ganancias no ha incrementado, por lo que varios socios al no contar ni siquiera con el para adquirir el combustibles del automotor, se han visto en la necesidad de abandonar la empresa y dedicarse a otras labores que les permitan obtener mejores ingresos.

Adicional a la entrevista, se realiza una encuesta como instrumento de recolección de información, para efecto de obtener información relacionada a la calidad del servicio que ofrece la institución desde la perspectiva del usuario. De la encuesta se obtiene:

Tabla 2

Calidad de Servicio en recorridos

Opciones	Frecuencia	%
Alta	0	0%
Buena	2	7%
Media	25	83%
Regular	3	10%
Baja	0	0%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.

Elaborado por: Thalia Bustamante Zurita

Según los datos obtenidos en la encuesta el criterio que el usuario le adjudica a la calidad del servicio que brindan los señores transportista se encuentra entre las escalas de bueno, medio y regular, al considerarse como mayoría la dos primeras alternativas como respuesta se deduce que el usuario se siente en confianza al demandar el servicio de transporte sin embargo, la minoría manifiesta que el servicio es regular por el tiempo que se demora en realizar los recorridos, por exceso de paradas que se ejecutan representado esto para la empresa no tan positivo porque si duda alguna si no se considera la opinión o puntos de vista de dicha minoría puede ocasionar que se deteriore ese calificativo bueno que se le adjudica al servicio.

Tabla 3

Frecuencia de inconvenientes al usar las unidades de transporte

Opciones	Frecuencia	%
Muy Frecuente	0	0%
Frecuente	20	67%
Ocasionalmente	10	33%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A

Elaborado por: Thalia Bustamante Zurita

De acuerdo a los datos obtenidos la tabla nº 3 con respecto a la frecuencia de inconvenientes que se presentan al hacer uso de las unidades transporte, lo encuestados manifiestan que si se presentan con frecuencia, inconformidades que se generan de la falta de adecuaciones que perciben a utilizar las unidades de transporte, como asientos

poco acolchados, falta entorno aromatizado y climatización por ende, el poco fortalecimiento de estos afectos influyen en el que usuario no reciban un servicio de transporte integro.

Tabla 4

Criterio sobre el comportamiento de los conductores al ejecutar una carrera

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A

Elaborado por: Thalia Bustamante Zurita

Al analizar los datos obtenidos de la tabla nº 4, referidos al comportamiento que proyectan los señores transportista al ejecutar los recorridos, los usuarios consideran en su mayoría que es bueno mientras que desde otra perspectiva es regular, ya que a veces demuestran negligencia en el servicio, se demoran mucho esperando pasajeros lo que

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	19	63%
Regular	11	37 %
Malo	0	0%
Totales	30	100%

ocasiona que lo usuarios lleguen a sentir una falta de interés por brindarle un buen servicio.

Conclusiones

En la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A. se pudo detectar una serie de factores que influyen en la ineficiente calidad del servicio que presta la empresa, como la reducida lista de recorridos con la que cuenta la empresa, porque no solamente se niega un servicio a la comunidad, sino también una oportunidad de que la entidad genere ingresos adicionales; en el primer caso al dejar a ciertos sectores de la población sin el

servicio de transporte, obliga a los usuarios a buscar otros medios de transporte; y en el segundo al tener menos lugares a los cuales acudir disminuye la cantidad de personas que adquieran el servicio, reducen las ganancias repercutiendo en el desempeño laboral de los colaboradores, así como también en que no exista el suficiente capital para equipar de mejor manera las unidades de transporte de la empresa.

La falta de adecuaciones de las unidades de transporte hacen que el servicio de transporte sea muy ineficiente y más que todo el cliente no experimente un servicio adecuado, ocasionando que el usuario adquiera el servicio de transporte únicamente por satisfacer una necesidad sin embargo, el gerente por medio de la entrevista manifiesta que se han realizado gestiones para dar mantenimiento de las unidades a fin de que el usuario perciba que la empresa tiene interés en mejorar la calidad del servicio.

Finalmente, otro factor en el que se encuentra inmerso la problemática es el comportamiento de los señores conductores al brindar el servicio, en ciertas ocasiones no tienen cultura y no le dan importancia al usuario, lo que para el señor gerente es insignificante porque no fue un tema que mencionó en la entrevista, no obstante es un situación que en definitiva no aporta de forma positiva a la calidad del servicio y a la imagen de la empresa Intracantonal Isla de Bejucal S.A

Referencias Bibliográficas

Álvarez, F., Escalante, J., Heredia, P., & Marcillo, J. (2017). *Apuntes de Recursos Humanos*. Quito.

Carrillo, M., Padilla, J., Rosero, T., & Villagómez, M. (Noviembre de 2009). La motivación y el aprendizaje. *ALTERIDAD*, 4(4), p. 21.

CONUEE. (2018). Movilidad Urbana Sostenible. *Dirección de Movilidad y Transporte*, 1.

- García, A., & García, M. (2008). RECONOCIMIENTO DE LA OPORTUNIDAD Y EMPRENDEDURÍA DE BASE TECNOLÓGICA: UN MODELO DINÁMICO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(8), p.112.
- Gascó, T. (24 de Septiembre de 2019). *Ingresos*. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de Ingresos: <https://numdea.com/ingresos.html>
- Lopes, M., Marques, F., & De Matta, A. (2010). El trabajo en turnos alternados y sus efectos en lo cotidiano del trabajador que beneficia granos. *Revista Latino.Am. Enfermagem*, p. 2.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, párr. 34.
- Moreno, R. (2019). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA FERRETERÍA ACERO PUYO DE LA CIUDAD DE PUYO”. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*, 8.
- Naranjo, J. (6 de Abril de 2011). *El respeto como valor Autor: Eralynes Moran UJGH*. Recuperado el 19 de Enero de 2021, de El respeto como valor Autor: Eralynes Moran UJGH: <http://www.repetoerlaynesmoran.blogspot.com/2011/04/el-respeto-como-valor-autor-erlaynes.html>
- Neyra, P. (2018). *INCENTIVOS LABORALES: REVISIÓN CONCEPTUAL DESDE LA PSICOLOGÍA*. Recuperado el 19 de Enero de 2021, de INCENTIVOS LABORALES: REVISIÓN CONCEPTUAL DESDE LA PSICOLOGÍA: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3586/1/2018_Neyra-Bendez%20C3%BA.pdf
- Niotik. (25 de Enero de 2019). *¿Qué es la infraestructura TI de una Empresa?* Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de ¿Qué es la infraestructura TI de una Empresa?: <https://neotik.co/infraestructura-ti/que-es-la-infraestructura-ti-de-una-empresa/>
- OMS, O. M. (08 de Mayo de 2017). *Control de la Velocidad*. Recuperado el 19 de Enero de 2021, de Control de la Velocidad: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255305/WHO-NMH-NVI-17.7-spa.pdf;jsessionid=93A5928C90E7B5D5D06853A6609B4F1B?sequence=1>
- Opere, M. (02 de Julio de 2020). *INCENTIVOS. ¿QUÉ SON LOS INCENTIVOS? – TIPOS DE INCENTIVOS Y USOS ADECUADOS*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2021, de <https://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>

- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltran, G. (02 de Diciembre de 2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), párr 40.
- Ruíz, J. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), p.54.
- Solorzano, G., & Acevedo, J. (30 de Septiembre de 2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. (E. Escareño, Ed.) *El Buzón de Pacioli*, p. 5.
- Tschohl, J. (2014). *El Arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Estados Unidos: Service Quality Institute Latin America.
- USMP. (Diciembre de 2015). *REGIMEN DEL TRANSPORTE TERRESTRE URBANO E INTERPROVINCIAL*. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de REGIMEN DEL TRANSPORTE TERRESTRE URBANO E INTERPROVINCIAL: http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/REGIMEN_TRANSPORTE_TERRESTRE_URBANO_INTERPROVINCIAL.pdf

Anexos
Anexo n° 1

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA
INTRACANTONAL ISLA DE BEJUCAL S.A.**

Objetivo: Determinar la Calidad en el Servicio al Cliente de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.

Cuestionario:

1. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrece la institución que ud dirige?
2. ¿Qué alternativas ha implementado la institución para mejorar la calidad del servicio en los últimos tiempos?
3. ¿Qué inconvenientes ha tenido la institución en las cuales se haya involucrado el servicio al usuario?
4. ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad optadas por la institución para resguardar la integridad de sus usuarios y colaboradores?
5. ¿Cuál considera ud que son las causas que podrían afectar el desarrollo regular de las actividades de transporte?
6. ¿Cuál es la gestión que la institución realiza para atender inconformidades de los usuarios?

Anexo n°2

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA COMPAÑÍA INTRACANTONAL ISLA DE BEJUCAL S.A.

Objetivo: Determinar la Calidad en el Servicio al Cliente de la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.

Cuestionario:

- 1. ¿Con que frecuencia ud hace uso del servicio de transporte ofertado por la Compañía Intracantonal Isla de Bejucal S.A.?**

Muy Frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

- 2. ¿Considera ud que el servicio de transporte recibido satisface sus necesidades?**

Supera mis expectativas

Resuelve mis necesidades

Medianamente resuelve mis expectativas

Es útil pero podría mejorar

No resuelve mis necesidades

- 3. ¿Qué criterio le adjudica a la calidad del servicio que brindan los señores transportistas en sus recorridos?**

Alta

Buena

Medio

Regular

Bajo

- 4. ¿Qué criterio le merece el comportamiento de los señores transportistas al ejecutar una carrera en las unidades de transportes?**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

- 5. ¿Con qué frecuencia ha tenido algún tipo de inconveniente al hacer uso de las unidades de transporte?**

Muy Frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Raramente´

Nunca

- 6. ¿Con qué frecuencia ha tenido algún enfrentamiento con un señor transportista relacionado con el servicio de transporte?**

Muy Frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

- 7. ¿Qué criterio le merece el nivel de aplicación de las medidas de bioseguridad en las unidades de transporte de la institución?**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Mala

- 8. ¿Cuánto es el tiempo que ud espera para abordar una de las unidades de transporte?**

0 - 9 minutos

10 – 14 minutos

15 - 19 minutos

20- 24 minutos

25 minutos y más

Anexo °3


REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO FINAL THALIA.docx (D112887017)
Submitted	9/19/2021 5:00:00 AM
Submitted by	
Submitter email	tbustamante360@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/REGIMEN_TRANSPORTE_TERRESTRE_URBANO_INTERPROVINCIAL.pdf Fetched: 9/19/2021 5:01:00 AM		1
W	URL: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255305/WHO-NMH-NVI-17.7-spa.pdf;jsessionid=93A5928C90E7B5D5D06853A6609B4F1B?sequence=1 Opere, Fetched: 9/19/2021 5:01:00 AM		1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Trabajo final Ruben Urkund.docx Document Trabajo final Ruben Urkund.docx (D112820623) Submitted by: rezurita@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com		1

Anexo ° 4

Babahoyo, 26 de Agosto del 2021

Sr(a)

Gary Santillan Carrasco

GERENTE DE LA COMPAÑÍA INTRACANTONAL ISLA DE BEJUCAL S.A.

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **BUSTAMANTE ZURITA THALIA MARIBEL**, con cédula de identidad **1208341360**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA INTRA - CANTONAL ISLA DE BEJUCAL S.A.** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Thalia Bustamante Z

Bustamante Zurita Thalia Maribel

1208341360



26 AGO 2021

Autorizado 13:02

Gary Santillan Carrasco

Sr. Gary Santillan Carrasco

Gerente de CIIB S.A.

Cel: 0967902244

CARTA DE AUTORIZACIÓN