



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 del servicio en la Cooperativa de Transporte 20 de Febrero del canton Vinces.

EGRESADO:

RUBEN EDUARDO ZURITA VILLASAGUA

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Transporte son entidades de servicio que se dedican a la prestación de servicios de transportación de individuos que buscan movilizarse desde un punto de salida determinado a un punto de destino final, sea esté rural o urbano, la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero fue fundada en el año 2015, el 20 de febrero, a cargo de un grupo de transportistas del sector norte de la ciudad de Vinces que se unieron para ello, siendo el Abg. Henry Granados el principal portavoz y responsable de esta reunión y actual presidente de la misma. Esta cooperativa fue creada con el fin de sustentar el problema de escasez de medios de transporte que existía en ese entonces en la ruta que conecta Vinces con los sectores rurales del norte de la ciudad, en este caso la ruta Vinces-Templanza.

El presente estudio de caso se lo realizara en la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero del canton Vinces la cual es una cooperativa que cuenta con algunas unidades de transporte que prestan su servicio en las rutas que unen al canton Vinces con el recinto la templanza y otro aledaños, con el objetivo de analizar cómo es la calidad de servicio por parte de estas unidades que conforman la Cooperativa y que hace que ello suceda. Para llevar a cabo este estudio recurrimos a la utilización de método de estudio como la encuesta a los usuarios y entrevista con el presidente, las cuales se dieron con el fin de recabar información, observar y conocer las problemáticas que en la calidad del servicio brindado por parte de la Cooperativa antes mencionada.

Este estudio se basó en temas de servicio y de gestión, los mismos que están fundamentados en la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control específicamente en la sub línea de investigación: empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que el estudio de caso se lo realiza en la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero del canton Vinces la cual es una cooperativa que presta servicios de transporte en la

ruta Vinces-Templanza y que tiene mediante este medio la generación de ingreso para sus asociados, el objetivo del estudio de caso es apreciar y analizar la calidad de servicio que prestan las unidades de transporte que en la cooperativa existen y el grado de satisfacción del usuario con este servicio brindado.

DESARROLLO

La Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero del canton Vinces, es una cooperativa que presta sus servicios de trasportación de individuos que habitan en el sector rural que comprende las rutas Vinces-templanza, esta cooperativa lleva 5 años laborando en estas rutas, siendo una de las dos cooperativas de transporte que presta sus servicios en la ruta antes mencionada, estando conformada por un presidente Abg. Henry Granados, vicepresidente, vocales y secretaria, contando en sus activos con 10 unidades de transporte para el cumplimiento del servicio.

El transporte terrestre automotriz es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito , Art. 46), razón por la cual hace que sean de vital importancia dentro del Estado la labor y conformación de este tipo de Cooperativas de transporte y que el servicio prestado por estas, sea un servicio que permita la satisfacción, seguridad y buen traslado de los usuarios, es decir, contar con una buena calidad de servicio.

La calidad en el servicio según Peña, (2017), es una implementación que las organizaciones privadas, públicas y sociales que realizan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes, motivo por el cual todas las organizaciones en este caso la Cooperativa 20 de Febrero debe hacer uso y aplicación de este método, ya que dependiendo de

la calidad del servicio prestado será la acogida por parte de los usuarios, puesto que en la actualidad los usuarios son más exigentes con el servicio que desean adquirir.

Razón por la cual se realiza este caso de estudio en la Cooperativa 20 de Febrero, siendo los problemas los siguientes:

Se presenta negligencia en la administración dentro de la Cooperativa de transporte 20 de Febrero, puesto que la mayor parte de las problemáticas se dan por la carencia de un buen gerente o grupo gerencial que gestione el manejo de los servicios prestados por los transportistas, que gestione el modo posible de buscar un proyecto administrativo, que se realice un estudio para ver en qué condiciones operan y más que todo un gerente o grupo gerencial que ponga énfasis y empeño en el desarrollo de la cooperativa y su gestión administrativa, es decir que esta crezca con un mayor número de socios y unidades, teniendo como consideración que todos los demás problemas radican o nacen desde una mala administración dentro de esta cooperativa de transporte, *“la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad”* (Amador, 2003).

Se debe de otorgar una buena atención al usuario, dentro de todas las unidades de transporte ya que desde este punto se genera la preferencia al momento de trasladarse de un lugar a otro, en este caso del centro de Vines a los sectores rurales de la vía que conecta a la Templanza; la Cooperativa 20 de Febrero no cuenta con dicha atención ya que, al momento que el usuario aborda al bus y lleva sus compras no recibe ayuda por parte del personal correspondiente, también al momento de bajarse de la cooperativa algunos choferes, así se anticipe la parada no respetan ello, el usuario es la persona que mejor se debe atender en cualquiera entidad o

empresa ya que el servicio al cliente según Serna, (2006), *“es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”*; situación que causa que el usuario no se sienta conforme con el servicio recibido en las unidades de transporte de la cooperativa..

Al mismo tiempo el desarrollo de la pandemia covid-19 ha implicado que la manera de trasladarse de un lugar a otro disponga de mantener ciertas medidas de bioseguridad las cuales no son respetadas en esta cooperativa, mucha veces los usuarios van dos en un mismo asiento o de pie, no se respeta la distancia que se requiere por parte del COE así como otras medidas, para la OMS, (2005), la bioseguridad es un conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente, desde esta perspectiva de la salud pública y el manejo de ciertas medidas, es importante resguardar la salud del usuario y lo cual es importante porque permite mejorar la salud de toda la población que hace uso de las unidades, promoviendo sistemas seguros y saludables de transporte.

Así mismo existen algunas unidades de transporte las cuales no están acopladas o no brindan esa agrado al usuario lo cual es una de las problemáticas relevantes en esta Cooperativa, puesto que las unidades que en esta operan son unidades que han sido desintegradas de otras cooperativas y no cuentan con asientos comidos, siendo una buena alternativa un plan de renovación, para Martinez Ruiz , (2015), renovar es descubrir con mirada diáfana lo que queda detrás sin permanecer atado a un pasado inmóvil. Renovar es tener conciencia del presente, pero sobre todo es un acto de valor en el más profundo ideal, porque en medio de la transformación que vive una sociedad, una institución, una persona, es mediante el esfuerzo y el valor que podemos renovar y recuperar el sentido original de algo que obstaculiza nuestro crecimiento, teniendo ello como base para la cooperativa 20 de febrero no sería una mala idea acogerse a un futuro plan de renovación de las unidades de transporte.

Además algunas unidades cuentan con pasillos que son estrechos, su infraestructura es pésima, existe exceso de calor, e incluso tiene muchos fallos mecánicos por la falta de mantenimiento lo que hace que la mayoría de los días exista carencia de buses porque estos se encuentran en el taller, el mantenimiento según Mora & Jaime , (2012), ” *es incrementar la confiabilidad de los equipos de producción realizando actividades tales como planeación, organización, control y ejecución de métodos, buscando la conservación de los equipos* ”, razón por la cual el mantenimiento dentro de la cooperativa será muy importante puesto que ayuda mucho a la estabilidad de las unidades de transporte.

Los usuarios de los medios de transporte siempre buscan trasladarse de manera cómoda de un lugar a otro, queriendo y esperando que su viaje sea bueno y con conformidad, pero hay ocasiones como en este caso, que ello no es posible puesto que si existe una aglomeración de pasajeros en tiempos de pandemia, si los buses no cuentan con la infraestructura adecuadas, los controladores no ayudan, el exceso de volumen en las músicas, hace que exista la inconformidad del usuario, para Fernadez Lopez , (2018) La inconformidad es una impresión que aparece cuando las cosas que tenemos, que hemos conseguido, o algún servicio que estamos usando, no nos parecen suficientes o no cubren por sí mismas todas nuestras expectativas que hemos tenido sobre ello, siendo este un inconveniente que al diario algunos de los usuarios de la cooperativa de transporte tienen que pasar, ya que por querer llegar a su destino tendrá que abordar la unidad, siendo este un viaje tedioso e inconforme.

Al mismo tiempo las tarifas de pasaje excesivas son una problemática preocupante puesto que hay usuarios que viven en sectores no tan lejanos de la ciudad y esto debería considerarse como una parada mínima pero los señores transportistas no respetan ello, ya que si la tasa mínima se toma en consideración con un valor de \$50 ctvs ellos quieren cobrar \$75 ctvs, y eso es incómodo e injusto al bolsillo del usuario porque aparte de ser un servicio pésimo exceder con la tarifa de pasaje no es factible, según Coll Morales , (2008), una tarifa es la cuota, o el

listado de cuotas, que debe abonar un consumidor o usuario que desea adquirir un bien, así como utilizar un determinado servicio, la tarifa se establece en la política de precios de una empresa, o en sede parlamentaria, por lo tanto dentro de la Cooperativa esta tasa debe de mantenerse estable como las leyes en este caso la de transporte lo hayan determinado y no sufrir alteraciones o cambios al momento de ser recaudadas.

Adjuntado a las problemáticas que están siendo citados podemos acotar que la falta de unidades de transporte dentro de la Cooperativa 20 de Febrero es otro problema latente ya que, al momento de esperar el bus esto se convierte en una espera muy prolongada, muchas veces el problema empieza desde el terminal ya que se notifica una hora, se compra el pasaje y al momento de espera en el andén el bus este llega a demorar en ocasiones un tiempo aproximado de 45 minutos, y lo mismo cuando se espera desde la estación o en los diferentes paraderos del sector rural donde estos circulan sin tener una frecuencia de horarios, según Member, (2011), la frecuencia es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico el cual se deriva por la duración de tiempo de cada evento repetitivo y la secuencia con la que este se realice, entorno que causa consternación en los usuarios porque muchas veces se sale con el tiempo o se va a realizar una diligencia importante y a causa de esta problemática se pierde gran tiempo.

Tomando en consideración que las rutas que la Cooperativa de transporte 20 de Febrero, comprende desde Vinces – intermedios – templanza ya que al ser una Cooperativa intracantonal no le es permitido llegar a otro punto como lo es Pechiche o Mocache y esto aunque no parezca es un gran problema porque muchas veces hay usuarios que abordan el bus y se dirigen a ciertos puntos o cruces que conducen a estos lugares y los oficiales por ganar más dinero suelen decir que si llegan a tal punto, y en pleno trayecto de viaje llegan a la última parada lo cual genera percances puesto que no realizan devolución del dinero extra cobrado o no se tiene contacto con otra unidad de transporte para hacer el trasbordo de viaje

correspondiente. “*El Transbordo es el traslado directo o indirecto de usuarios de un vehículo a otro, o al mismo en diverso viaje, incluso su descarga en el punto no acordado con el mismo fin de continuar a su destino*”. (Escalante, 2014).

Cabe recalcar que esta ruta de Vines intermedios también es recorrida por otra unidad de transporte la cual es la cooperativa Mocache, podemos decir, que este problema se da al momento que existe un bus de la cooperativa 20 de Febrero que hace la función de colectivo y cumple una ruta desde el centro hasta un punto conocido como el bypass, entonces se refleja la competencia desleal, que según Villaveces, (2009) Se entiende por competencia ilícita o desleal todo aquel comportamiento que pueda encuadrarse, usando elementos objetivos de análisis, como contrario a las exigencias de buena fe dentro del plano del comercio o transporte con el propósito de incitar un enclave determinado el cual afecta negativamente y merma la libre decisión y elección del usuario.

También una de las Problemática que resaltamos y que se da por parte de esta cooperativa al momento de traer usuarios desde el centro hasta este punto ya que el dueño o chofer del bus que cumple la función de colectivo solo abastece de pasajeros y trata de salir a la hora que el colega de la misma Cooperativa se encuentra en el bypass, esto causa gran inconveniente también para los usuarios ya que estos quieren llegar a tiempo a sus destinos pero el señor transportista por abastecer a su colega se demora demasiado en salir desde el centro. Un colectivo es un grupo de entidades que comparten o están motivados por al menos un problema o interés común, o trabajan juntos para lograr un objetivo común. Los colectivos pueden diferir de las cooperativas en que no se centran necesariamente en un beneficio o ahorro económico, pero también pueden serlo. (Coll Morales , Economipedia , 2020).

Por último el exceso de velocidad en algunas de las unidades de la Cooperativa es latente, principalmente cuando en el camino se encuentran o coinciden en el turno con la cooperativa

Mocache, para Ortiz, (2004), el exceso de velocidad es un problema social popularizado donde personas se aprovechan de la capacidad de sus vehículos a motor y pueden causar afectaciones en autopistas, carreteras convencionales y vías urbanas. El exceso de velocidad reduce el tiempo de reacción que tiene el conductor ante un imprevisto, situación que se torna preocupante para algunos de los usuarios ya que, estas unidades como se mencionó en problemas anteriores no suelen estar en un buen estado y al momento de llevar un exceso de velocidad ponen en peligro el bienestar y seguridad de los usuarios.

En la realización de este caso se presentan las distintas problemáticas que existen en la Cooperativa 20 de Febrero, las cuales son causantes de malestares en los usuarios, mediante la utilización de instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista y la encuesta podemos observar y crear conclusiones sobre algunas de las ideas y índoles que hacen que esto suceda.

Dentro de esta investigación realizada con la ayuda de estos instrumentos de recolección de información podemos dar a conocer las conclusiones del tema:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
--------------	------------------	-------------------------------------

1	¿Cómo considera usted que es el servicio prestado por las unidades y si este es el adecuado para la conformidad del traslado de los usuarios desde la vía Mocache a Vinces centro?	El servicio es bueno y mientras este cumpla con la transportación será el adecuado.
2	¿Cómo las unidades prestan la comodidad para los viajes de carreteras que se tornan largos según el punto de destino?	Mediante el buen trato.
3	¿Ha considerado la idea de incorporar un plan de renovación en las unidades de transporte? ¿Porque?	Claro que sí, porque sería una oportunidad de mejorar algunas de nuestras unidades.
4	¿Cómo la cooperativa de transporte garantiza la seguridad de los usuarios en tiempos de pandemia?	Mediante la toma de temperatura de los usuarios.
5	¿Cómo cree usted que influya en los socios la opción de una reestructuración en el área administrativa de la cooperativa?	De una buena manera ya que estamos en busca de la mejora continua..
6	¿Dentro de la cooperativa cada que lapso se realizan capacitaciones a los choferes y controladores?	En un lapso de cada 3 meses.

Fuente: Entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa

Elaborado por: Rubén Eduardo Zurita Villasagua

Mediante el desarrollo de la entrevista y el posterior análisis de las respuestas que el gerente brindo podemos ver que la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero está en la búsqueda de la mejora continua como idealización para mejorar en la prestación del servicio de transporte, según Esquivel , (2017),” *la mejora continua es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección*

es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización”, considerando esto, dentro de la cooperativa influirá como brinde el servicio, puesto que de esto dependerá que los usuarios se sientan conformes al momento de abordar las distintas unidades, y así puedan preferir trasladarse desde sus hogares a Vinces y viceversa en dichas unidades de transporte.

El gerente supo manifestar que el servicio prestado es bueno y mientras este cumpla con la transportación será el adecuado, dando como idea principal que será más importante el transporte que la satisfacción del usuario, por lo cual se realizó también una encuesta a estos usuarios.

Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero:

Tabla 2

Servicio prestado por la cooperativa 20 de Febrero.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	7	14%
Bueno	12	24%
Regular	30	60%
Malo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero

Elaborado por: Rubén Eduardo Zurita Villasagua

Como podemos observar en la encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero se obtiene como resultados que la consideración del servicio prestado por esta Cooperativa por parte del usuario es considerada regular, lo cual es un influyente importante al momento de realizar un estudio sobre la calidad de servicio prestado, puesto a que los usuarios se sienten inconformes e insatisfechos, provocando malestares que se reflejen al momento que los usuarios eligen otra cooperativa como medio de transporte.

Tabla 3

Importancia de la renovación de las unidades de transporte 20 de Febrero.

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	37	74%
Importante	8	16%
Moderadamente importante	5	10%
De poca importancia	0	0%
Sin importancia	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero

Elaborado por: Rubén Eduardo Zurita Villasagua

Si se analizan los resultados de la tabla propuesta anteriormente se determina que la mayoría de los usuarios consideran importante la renovación de las unidades de transporte 20 de Febrero y que analizando ello sería de vital importancia por parte de los administradores agilizar el proceso de mejora continua que desean aplicar o acogerse a un plan de renovación llamado RENOVA que brinda el gobierno para mejorar el transporte de los ecuatorianos y al mismo tiempo la imagen de las Cooperativas de transporte.

Tabla 4

Trato por parte de los controladores al momento de abordar las unidades de transporte.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	4	8%
Bueno	12	24%
Regular	9	18%
Malo	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero

Elaborado por: Rubén Eduardo Zurita Villasagua

Al indagar los resultados de la tabla podemos apreciar que la mayoría de los usuarios se siente inconforme con el trato recibido por parte de los controladores al momento de abordar las unidades de transporte de la Cooperativa 20 de Febrero, lo que se puede considerar un factor importante al momento que se generan las preferencias del usuario por otra Cooperativa y su insatisfacción con la calidad del servicio prestado. Dejando como conclusión que sería importante recurrir a una capacitación de quienes trabajen para la Cooperativa.

CONCLUSION

La calidad de servicio en la Cooperativa de Transporte 20 de Febrero de la ciudad de Vinces, se considera que es regular, debido a que los usuarios presentan insatisfacción con el servicio que presta la Cooperativa en torno al traslado y recorrido en la vía Vinces-Templanza,

problema que se suscita por el estado de las unidades de transporte, el tiempo de recorrido y el trato recibido por parte de los señores controladores.

Estos problemas son el resultado las operaciones administrativas dentro de la cooperativa, la falta de planes de mejora organizativa y carencia de capacitaciones a los choferes y controladores de cada unidad, lo cual ha influido al momento de abordar el medio u unidad de transporte, problemas que se pueden mejorar si se empieza a implementar un plan de mejora continua el cual fue manifestado por parte del presidente de la empresa que se está considerando en aplicar.

La calidad de servicio como tal debe de brindar al usuario una calidez y satisfacción que permita que este se sienta conforme con el servicio brindado, para lo cual la Cooperativa de Transporte Terrestre 20 de Febrero del canton Vinces debe de enfocarse en la mejora de sus procesos y desarrollo de formulaciones que le permitan mejorar esta calidad de servicio, ya que el usuario es la persona que indicara y servirá como método de evaluación para medir los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

Amador. (2003). La administracion . *Scielo*, 6.

Coll Morales , F. (2008). *Economipedia* . Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html>

Coll Morales , F. (26 de Abril de 2020). *Economipedia* . Obtenido de

Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/colectivo.html>

Escalante, B. (Enero de 2014). ANÁLISIS DEL SECTOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47583/1/TESIS_ESCALANTE%26SIGUENCIA.pdf

Esquivel , F. (11 de 2 de 2017). Mejora continua de los procesos de gestion del conocimiento. *scielo*, 7. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

Fernandez Lopez , V. (12 de Febrero de 2018). *wedconsultas*. Obtenido de

<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/insatisfaccion-11815>

Ley Organica de Transporte Terrestre Transito . (Art. 46). *Del Transporte*

Terrestre Automotriz. Obtenido de <http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-1.html>

Martinez Ruiz . (2015). Renovar y consolidar. *scielo*, 2. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732012000100001

Member , S. (11 de Julio de 2011). *WordReference.com*. Obtenido de <https://forum.wordreference.com/threads/frecuencia-de-%C3%B3mnibus.2196306/#:~:text=Senior%20Member,-Nueva%20York%2C%20EEUU&>

Mora, M., & Jaime , G. (21 de 10 de 2012). *repository*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5049/GabrielJaime_2012_MarcoTeorico.pdf?sequence=15&is

OMS, O. (2005). *Salud y Bienestar*. Obtenido de <http://red.unal.edu.co/cursos/enfermeria/modulo2/bioseguridad.html#:~:text=Bioseguridad,pacientes%20y%20al%20medio%20ambiente.>

Ortiz. (2004). *G-SE* . Obtenido de <https://g-se.com/velocidad-conceptos-y-clasificacion-bp-X57cfb26d9f725>

Peña, J. (5 de Junio de 2017). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>

Serna, H. (2006). *calidad de servicio al cliente*.

Villaveces, A. (2009). *Defenza del transporte publico* .

ANEXOS

ANEXO #1

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 20 DE FEBRERO

1. ¿Ha utilizado usted los servicios de la Cooperativa 20 de Febrero?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Usualmente
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

2. ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio de la Cooperativa 20 de Febrero?
 - a. Muy frecuentemente
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e.
 - f. Nunca

3. ¿Cómo considera el servicio prestado por la cooperativa 20 de Febrero?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con el estado de las unidades de la cooperativa 20 de Febrero?
 - a. Extremadamente satisfecho
 - b. Muy satisfecho
 - c. Moderadamente satisfecho
 - d. Poco satisfecho
 - e. Nada satisfecho

5. ¿Considera importante la renovación de las unidades de transporte 20 de Febrero?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Moderadamente importante
 - d. De poca importancia
 - e. Sin importancia

6. ¿Cómo considera el trato por parte de los controladores al momento de abordar las unidades de transporte?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

7. ¿En la cooperativa 20 de febrero se aplican las medidas de bioseguridad denotadas por el COE?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Usualmente
 - d. Casi nunca

e. Nunca

8. ¿Está de acuerdo que en la cooperativa 20 de Febrero se incorporen nuevas unidades?

a. Totalmente de acuerdo

b. De acuerdo

c. Indeciso

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 20 DE FEBRERO

¿Cómo considera usted que es el servicio prestado por las unidades y si este es el adecuado para la conformidad del traslado de los usuarios desde la vía Mocache a Vinces centro?

¿Cómo las unidades prestan la comodidad para los viajes de carreteras que se tornan largos según el punto de destino?

¿Ha considerado la idea de incorporar un plan de renovación en las unidades de transporte?

¿Porque?

¿Cómo la cooperativa de transporte garantiza la seguridad de los usuarios en tiempos de pandemia?

¿Cómo cree usted que influya en los socios la opción de una reestructuración en el área administrativa de la cooperativa?

¿Dentro de la cooperativa cada que lapso se realizan capacitaciones a los choferes y controladores sobre el trato y medidas de seguridad con los usuarios?



Babahoyo, 01 de Septiembre del
2021

Sr(a):

Abg. Henry Granados Romero

Gerente de la Cooperativa de Transporte 20 de Febrero del canton Vinces

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ZURITA VILLASAGUA RUBEN EDUARDO**, con cédula de identidad **1207369560**, 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 DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 20 DE FEBRERO DEL CANTON VINCES** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

RUBEN EDUARDO ZURITA VILLASAGUA
1207369560

Ab. Henry Granados Romero
MAT: 12-2019-70 F.A.

