



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL OSWALDO GUAYASAMIN DE  
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**EGRESADO:**

**QUEVEDO TRUJILLO BRYAN STIVEN**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY, MAE**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCION

La presente investigación se da en el contexto de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, de la provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil. La misma que se dedica exclusivamente a la prestación del servicio de transportación, tanto escolar como institucional y que empezó a funcionar desde el 20 de octubre del 2000.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin. Para llegar a algunas conclusiones, se consideró la percepción que tiene su directivo, así como la percepción que tienen sus usuarios, logrando establecer que la Cooperativa goza de aceptación entre sus clientes, donde el 95% de ellos considera que el servicio prestado es bueno, el 100% de ellos se siente seguro a movilizarse en sus seis buses con una capacidad de 48 pasajeros, también para el 100% de los informantes su principal condicionamiento es contar con un servicio puntual de transportación.

Dentro del proceso metodológico que se empleó para la investigación, es de carácter descriptivo, lo que permitió identificar y caracterizar las variables de estudio en un periodo de tiempo específico. Se empleó la técnica de la entrevista y encuesta mediante instrumentos como el cuestionario estructurado de preguntas. La línea de investigación en la que se enmarca este estudio es: Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; y la sublínea de investigación fue: Empresas e instituciones públicas y privadas, que pertenecen a la Escuela de Administración, Carrera de Ingeniería Comercial.

## DESARROLLO

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, es una empresa domiciliada en la en la provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil, específicamente en la dirección Brasil 2407 entre Carchi y Tungurahua. Se dedica exclusivamente a la prestación del servicio de transportación, tanto escolar como institucional. Funciona desde el 20 de octubre del 2000, es decir más de dos décadas que tiene presencia en el sector de la transportación escolar e institucional. Su Gerente es el señor Joselito González Moran.

El servicio de transportación escolar e institucional es considerado como una necesidad básica y primordial para el bienestar de los clientes y que sean trasladados a sus respectivas instituciones y a la vez garantizar la seguridad de los niños, niñas y adultos. La creciente demanda de expresos escolares para las Unidades Educativas del cantón Durán requiere de un servicio de calidad, donde los padres tengan la total confianza de sus hijos llegaran a casa sin ningún problema. El transporte público en su mayoría se encarga del traslado de los alumnos, sin importar la cantidad de personas que lleven, obviando la seguridad debida que se debe tener con niños y jóvenes y sin hacerse responsable de los mismos. (Aguirre & She, 2018, pág. 11)

El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, y para esto es importante conocer la percepción que tiene su directivo, así como la percepción que tienen sus usuarios, logrando establecer conclusiones pertinentes.

La idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer unas necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente. Hodson (2001) sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto” y que “La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias”. (Vaca et al, 2017)

La calidad en el servicio reporta sustanciales beneficios a la empresa, que se toma como baluarte de su estrategia comercial pudiendo lograr con esto:

- Mayor rentabilidad en sus ventas. En la venta puntual, la calidad en el servicio permite precios más elevados como consecuencia que el cliente vincula lo que paga respecto de lo que recibe y la calidad en el servicio representa un valor que hace pequeño el costo y más, cuando las diferencias comparativas con la competencia no son sustanciales. En términos de volumen, el buen servicio "hace" a la repetición en la compra, lo que conduce, a un mayor nivel de facturación.
- Fidelidad. El cliente vuelve cuando es tratado como a él le gusta. Esto permite lograr posicionamiento, valor de marca y distanciamiento de la competencia.
- Venta de nuevos productos al mismo cliente. Independientemente de la repetición de compra antes mencionada, La calidad en el servicio le permite a la empresa crear un manto de seguridad y confianza en todo lo que esta ofrezca. Así, se facilita la oferta de nuevos productos dado que el cliente extiende el nivel de satisfacción obtenido en las compras

anteriores a todo lo que provenga de la firma y esto genera un mayor volumen de venta dentro de la misma cartera.

- Generación de nuevos clientes. El cliente satisfecho comenta su "buena experiencia" a su grupo y esta promoción de "boca en boca" desarrolla una mayor demanda de nuevos clientes que se acercan con la confianza que le da vínculo personal de referencia, lo que allana enormemente la venta e incrementa la participación total en el mercado.

- Reducción de quejas y reclamos. Es imposible brindar un servicio perfecto, no obstante, si no se lo busca, jamás podrá alcanzarse un alto nivel al respecto. Una buena política de calidad en el servicio reduce notablemente las quejas y reclamos y esto lleva a una reducción en los costos y en las acciones de marketing tendientes a compensar esta merma en las ventas y en la imagen institucional y de marca.

- Posicionamiento y valor de marca/empresa. El mayor activo de una empresa no se registra en un rubro contable ya que es la "cartera de clientes". Esta le da "valor" a la empresa incrementando sustancialmente el "precio" de esta. Esto es la consecuencia del posicionamiento logrado en la mente del consumidor y mercado en general. Así, las empresas líderes tienen un valor de marca/empresa que va más allá de su facturación o la sumatoria de sus activos.

- Ventaja competitiva. La calidad en el servicio dada la impronta que cada compañía puede darle a su política resulta un elemento de alta diferenciación respecto de la competencia a tal punto, que se convierte en una ventaja competitiva por encima de aspectos tecnológicos y operativos. (Arellano, 2017, pág. 78)

Un factor clave en un servicio de calidad, es mantener una constante satisfacción de los clientes, considerando que esta se basa en la experiencia o percepción que tienen los clientes sobre la capacidad del bien o servicio para cubrir sus expectativas.

Cuando se refiere a satisfacción del cliente, lo primero en mente de cada persona es la alegría que experimenta al vivir una experiencia o adquirir algo que ha llenado sus expectativas o deseos. Es por ello que de la mano de la calidad se enlaza la satisfacción porque este será el resultado obtenido, es por ello y para una mejor precisión que definiremos a continuación lo que es satisfacción del cliente. (Morocho, 2019, pág. 27)

En el caso de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, esta se esfuerza por generar una propuesta de valor significativa para sus usuarios. Según la entrevista realizada en la empresa se considera que se brinda un buen servicio debido a que mantiene en sus buses asientos cómodos y en la que cuenta también con aire acondicionado y el personal cuenta con la experiencia que los usuarios requieren.

Una propuesta de valor busca resolver el problema del cliente y definir los elementos diferenciadores de la competencia. Debe existir una correspondencia entre la propuesta de valor y el segmento de clientes, lo cual lleva a entender y dimensionar el producto mínimo viable. No se debe sesgar con la idea de negocio, no en términos de producto sino de la solución. (Lozano et al, 2019, pág. 93)

Se juzga la calidad del servicio en base a las percepciones del resultado técnico, proporcionado, que se refiere al proceso por el que se entregó ese resultado y la calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio (Zeithmal, Bitner y Gremler, 2009, p. 111). Esta descripción de calidad del servicio como calidad del resultado, calidad de la

interacción y calidad del ambiente físico es captada por Brady y Cronin (2001, p. 35) en donde existe una calidad del resultado técnico, refiriéndose al producto que acompaña físicamente al servicio; calidad de la interacción, que se da en la forma en que interactúan los empleados y el cliente; y la calidad del ambiente físico, que se refiere a el entorno físico en donde se presta el servicio. (Zárraga et al, 2018, pág. 52)

Otro aspecto que permite a los clientes sentirse satisfechos, es el acceso a información sobre los productos o servicios que una empresa oferta y su propuesta de valor, que es donde más se concentran los clientes.

Es importante manifestar que los escenarios de crecimiento de las pequeñas y medianas empresas se están consolidando a medida que los avances tecnológicos se hacen visibles en acciones concretas y eficientes, generando oportunidades para satisfacción a los clientes, y conllevando a una expansión de mercado basada en una mejor experiencia de compra. (Avellaneda et al, 2017, pág. 100)

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, cuenta con una página de Facebook en la que se encuentra como Cooperativa de transporte Oswaldo Guayasamin y ahí se expone novedades e información relevante de la empresa.

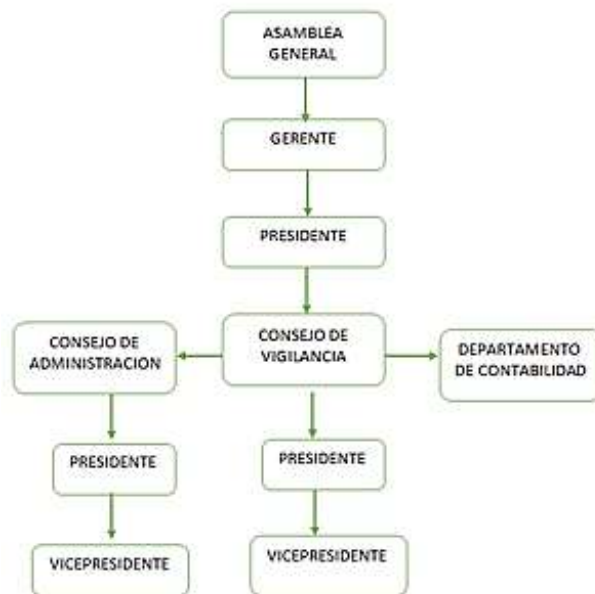
A la hora de brindar un servicio de calidad, es importante diseñar una política de calidad junto con objetivos claros que le permitan a la empresa obtener los resultados esperados, mediante una dirección y desarrollo de actividades adecuadas, orientadas a satisfacer a los clientes de una forma pertinente.

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados

y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. (Renteria, 2019, pág. 19)

Toda empresa debe contar con una estructura de gestión administrativa, donde se definen los roles y funciones en relación al nivel de autoridad y responsabilidad de cada persona. Considerando que “la gestión de pequeñas y medianas empresas en el contexto de la globalización involucra considerar aspectos para su competitividad y permanencia en el mercado, situación que requiere de una estructura organizativa que corresponda a las condiciones que ello representa” (Blanco et al, 2020, pág. 133).

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, cuenta con una estructura formal tal como se detalla a continuación:



**Figura 1.** Estructura de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin.

**Fuente:** Datos de la investigación.



La asamblea general la conforman los socios que actualmente son 18 y de ahí hay actualmente un gerente electo que es el Señor Joselito González Moran, y administrativamente hacen oficina dos personas que son: Ronny Ramírez Gaibor que cumple la función de contador y Génesis Palma Mendoza que cumple las funciones de asistente contable.

De la misma manera es necesario denotar que la estructura organizacional vertical hoy en día es la que se aplica en la mayoría de las empresas, donde está basada en un nivel jerárquico, en la que cuenta con gerentes, jefes departamentales y personal de servicios. Dentro de la cual cada departamento tiene bien definido cuales son las responsabilidades que debe de cumplir, el sistema vertical ha provocado que el personal actúe y cumpla de manera adecuada sus labores, de tal manera que diariamente están siendo controlados con el fin de que cumplan sus labores. (Ocampo et al, 2019, pág. 117)

Los clientes de una empresa siempre estarán satisfechos en la medida que reciban un valor percibido que se ajuste a sus necesidades, por tal razón las relaciones entre empresa y clientes serán duraderas en función de que la empresa siempre este analizando las necesidades de sus clientes y por ende le entre un valor añadido apropiado.

Desde el punto de vista del cliente el análisis se centrará en el concepto de valor añadido percibido y satisfacción, de modo que se fomentaran relaciones duraderas con aquellos proveedores que mejor se adapten a la concreción de sus necesidades y, por tanto, sean capaces de ofrecerles mayor valor añadido. (Cambra, 2005, pág. 181)

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, por la naturaleza del servicio que oferta, actualmente tiene clientes principales en el ámbito

escolar como en el ámbito institucional. Como resultado de la encuesta aplicada a 20 clientes divididos en: 10 jefes de familia y 10 empleados de empresas, se pudo establecer que el 95% de ellos considera que la Cooperativa ofrece un buen servicio de transportación.

**Tabla1.**

*Cartera de clientes actuales Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin.*

<b>Tipo de Clientes</b>	<b>Detalle</b>
Escolar	Colegio Rita Lecumberri Academia Naval Almirante Illingworth
Institucional	Promarisco S.A Corporación viviendas del hogar de Cristo

**Fuente:** Datos de la investigación.

De esta cartera de clientes el 90% de las personas encuestadas considera que las tarifas económicas establecidas por la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, son adecuadas. Es importante señalar que la tarifa del servicio de transportación mensual es de \$20 a \$28 dólares por ruta dependiendo de la distancia. Considerando que “Para garantizar un nivel adecuado de servicio existen técnicas de programación que basadas en datos de campo permiten generar itinerarios de operación para cada ruta y vehículo” (Jaramillo & Jácome, 2017, pág. 90).

Cabe destacar que de los usuarios encuestados el 100% de ellos se siente seguro y cómodo al transportarse en la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, lo cual es muy positivo para esta empresa, ya que la seguridad al moverse es una de las exigencias más relevantes de los usuarios.

La Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia. (Pilatasig, 2013, pág. 31)

Como resultado de la encuesta realizada se pudo establecer que otro factor de alta relevancia para los usuarios, tanto a nivel escolar como institucional es la puntualidad del servicio. Cabe señalar que tanto los estudiantes como los empleados tienen horas de ingreso que en la mayoría de los casos son controladas. El 100% de los encuestados a nivel escolar e institucional ponen a la puntualidad del servicio en primer nivel sobre otras condiciones de servicio.

La gestión de la calidad del servicio se puede describir como el proceso de minimizar la brecha de rendimiento entre la entrega real y las expectativas del cliente. Para mejorar la calidad del servicio, los gerentes deben adoptar técnicas "orientadas al cliente" porque los proveedores de servicios abordan directamente las necesidades del usuario. Así, la calidad del servicio ha sido identificada y documentada como una de las principales fuerzas motrices para la supervivencia de la organización, la sostenibilidad y es crucial para el logro de la empresa. (Jerez et al, 2018, pág. 8)

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, dentro de su campo de acción territorial, tiene como principal competidor a la Cooperativa CORBOY S.A, la misma que actúa de forma desleal bajando los precios de tarifas de transportación.

Estas acciones generan condiciones o elementos “que pueden ser considerados constitutivos de competencia desleal” (Rebollo, 2019, pág. 151).

La ventaja competitiva no es producto del azar, ésta se construye con trabajo y perseverancia; lo cual implica un permanente monitoreo del ambiente que permita un correcto análisis y diagnóstico del entorno tanto interno como externo; de tal suerte de identificar las verdaderas fortalezas y debilidades de la empresa, al mismo tiempo que las reales oportunidades y amenazas presentes en el mercado. Con esto en cartera, podrá procederse al diseño de opciones de estrategia con el fin de construir una ventaja competitiva diferenciadora y perdurable en el tiempo. (Romero et al, 2020, pág. 465)

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, dentro del contexto de Pandemia Covid-19 se vio seriamente afectada. Desde el periodo del 2020, afecto en el ámbito laboral ya que se perdió algunas plazas de trabajo. En el periodo del 2021, afecto en el ámbito económico ya que las empresas donde se presta los servicios de transporte empezaron a bajar los precios por cada ruta y en el periodo 2022, se espera y aspira recuperarse económicamente en el servicio del transporte institucional con la proyección del retorno a clases presenciales también.

## CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación, se puede establecer que la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, mantiene un nivel de calidad en el servicio de transportación que ofrece, lo que hace que de la encuesta aplicada a 20 clientes divididos en: 10 jefes de familia y 10 empleados de empresas, el 95% de ellos considera que la Cooperativa ofrece un buen servicio de transportación.

De los usuarios encuestados el 100% de ellos se siente seguro y cómodo al transportarse en la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, lo cual es muy positivo para esta empresa, ya que la seguridad al moverse es una de las exigencias más relevantes de los usuarios.

En base a la encuesta realizada se pudo establecer que otro factor de alta relevancia para los usuarios, tanto a nivel escolar como institucional es la puntualidad del servicio. Cabe señalar que tanto los estudiantes como los empleados tienen horas de ingreso que en la mayoría de los casos son controladas. El 100% de los encuestados a nivel escolar e institucional ponen a la puntualidad del servicio en primer nivel sobre otras condiciones de servicio.

La Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, dentro del contexto de Pandemia Covid-19 se vio seriamente afectada, tanto por la pérdida de plazas de trabajo y reducción de precios de transportación. Pero existe una buena expectativa para el año 2022.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, D., & She, T. (2018). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán*. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83.
- Avellaneda et al, R. (2017). Apoyo tecnológico para la fidelización y captación de nuevos clientes por medio de una aplicación móvil. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 5(1), 92-101.
- Blanco et al, A. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVI(2), 133-147.
- Cambra, J. (2005). Gestión estratégica de una cartera de clientes industriales en un contexto relacional. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*(12), 173-185.
- Jaramillo, W., & Jácome, L. (2017). Tarifa socialmente justa para el servicio de transporte público urbano y su relación con los tiempos de recorrido e intervalos de despacho. *Revista INNOVA Research Journal*., 2(12), 89-98.
- Jerez et al, W. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 7-26.
- Lozano et al, L. (2019). El modelo de negocio: metodología canvas como innovación estratégica para el diseño de proyectos empresariales. *Revista Journal of Science and Research*, 4(CIEIS2019), 87-99.
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Ocampo et al, W. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137.
- Pilatasig, W. (2013). *Las tarifas preferenciales en la transportación pública estudiantil del nivel secundario de las modalidades semi-presencial y a distancia y los derechos constitucionales*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

- Rebollo, M. (2019). Acciones de competencia desleal contra actividad pública empresarial. *Revista de Administración Pública*, 139-174.
- Renteria, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Romero et al, D. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVI(4), 465-475.
- Vaca et al, J. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes*. México: Posgrado Educación UATX.
- Zárraga et al, L. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

## ANEXOS

### REPORTE DE URKUND



#### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	ESTUDIO DE CASO QUEVEDO TRUJILLO BRYAN STIVEN.docx (D131235765)
<b>Submitted</b>	2022-03-23T02:14:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	bquevedot@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	1%
<b>Analysis address</b>	llozano.utb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8499/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-305.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8499/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-305.pdf</a> Fetched: 2021-02-05T02:36:25.2230000
----------	--





## DOCUMENTO DE AUTORIZACION

Babahoyo, 9 de marzo del 2022

Señor

JOSELITO RICHARD GONZALEZ MORAN

Gerente

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR OSWALDO GUAYASAMÍN**  
Guayaquil, -

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **QUEVEDO TRUJILLO BRYAN STIVEN** con cédula de identidad 095537130-7, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, matriculado en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL OSWALDO GUAYASAMÍN DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido

Muy atentamente

Bryan Quevedo T  
BRYAN STIVEN QUEVEDO TRUJILLO  
095537130-7



AUTORIZADO  
10-MARZO-2022  
14:07 PM

JOSE R. GONZALEZ





**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

**ENTREVISTA**

**OBJETIVO:** *Obtener información relevante sobre la CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL OSWALDO GUAYASAMIN DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, como trabajo de Titulación, previo a la obtención del título profesional.*

---

**1. Desde que año funciona la Cooperativa?**

*Funciona desde el 20 de octubre del 2000*

**2. Cuantos vehículos tienen la Cooperativa y cuál es la capacidad en pasajeros?**

*Cuenta con 6 buses con una capacidad de 48 pasajeros*

**3. En qué dirección está ubicada la Cooperativa?**

*Se encuentra ubicada en la provincia del Guayas en el cantón Guayaquil en la dirección Brasil 2407 entre Carchi y Tungurahua*

**4. Cuantos socios forman parte de la Cooperativa?**

*Actualmente 18 socios activos, forman parte de la cooperativa*

**5. Cuántas personas trabajan y que cargos ocupan administrativamente?**

*2 personas forman parte de la cooperativa en la parte administrativa*

*Ronny Ramírez Gaibor – ocupación-contador*

*Genesis Palma Mendoza– ocupación-asistente contable*

**6. Cuáles son los principales clientes en el ámbito escolar?**

*Grupos de familias y personas*

- *Colegio Rita Lecumberri*
- *Academia Naval Almirante Illingworth*

**7. Cuáles son los principales clientes en el ámbito institucional?**

- *Promarisco S.A*
- *Corporación viviendas del hogar de Cristo*

**8. La pandemia Covid-19 como afecto a la Cooperativa?**

- *Desde el periodo del 2020- afecto en el ámbito laboral ya que se perdió algunas plazas de trabajo*
- *En el periodo del 2021- afecto en el ámbito económico ya que las empresas donde se presta los servicios de transporte empezaron a bajar los precios por cada ruta*
- *Y en el periodo 2022- se espera y aspira recuperarse económicamente en el servicio del transporte institucional*

**9. Cuáles son los principales problemas que enfrenta la Cooperativa?**

*Servicios de competitividad con otras cooperativas de la ciudad de Guayaquil*

**10.Cuál es la principal competencia o competidores que tiene la Cooperativa?**

*La principal competencia que tiene la cooperativa Oswaldo Guayasamín*

Cooperativa CORBOY S.A – *se dedica a bajar los precios en las rutas*

**11. La Cooperativa tiene página web?**

*Cuenta con página de Facebook en la que se encuentra como cooperativa de transporte Oswaldo Guayasamín*

**12. Considera que la Cooperativa brinda un buen servicio y porque?**

*Si brinda un buen servicio porque, por lo que mantiene en sus buses asientos cómodos y en la que cuenta también con aire acondicionado y el personal cuenta con la experiencia que los usuarios requieren*

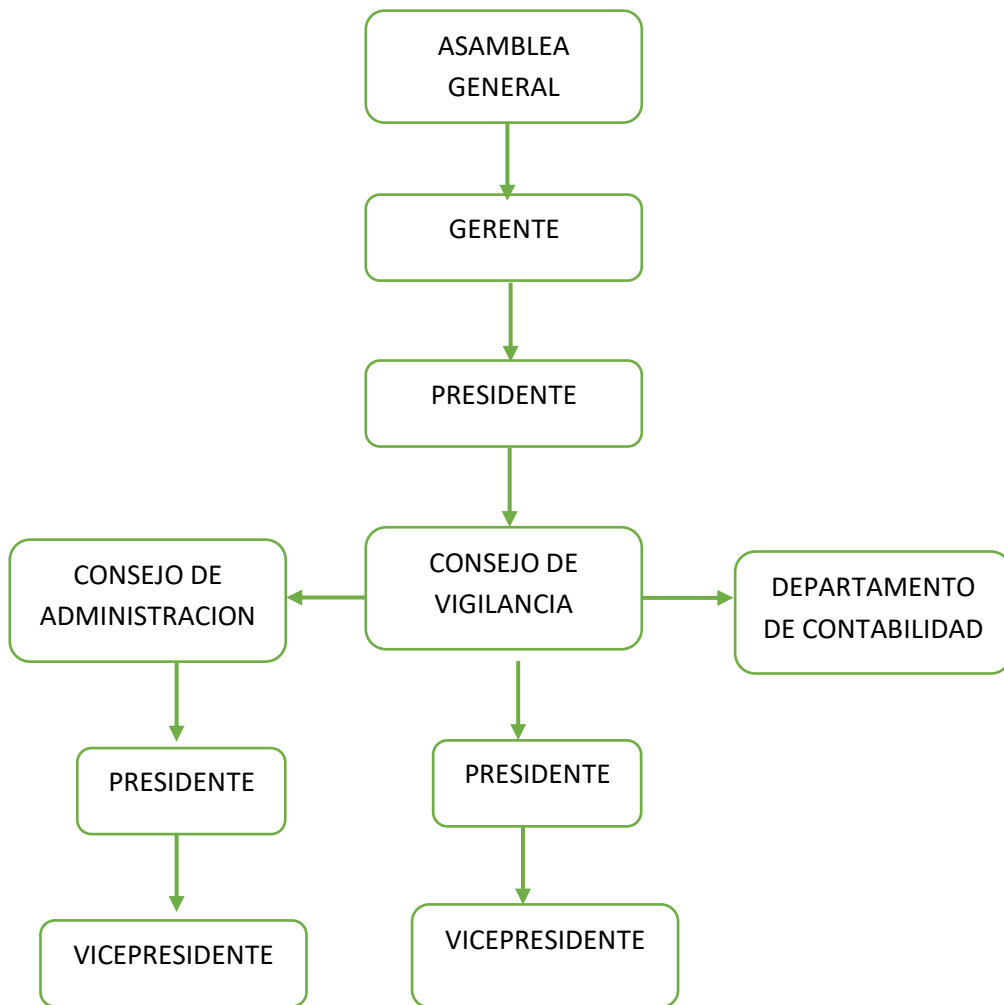
**13. Cómo se llama el gerente de la Cooperativa?**

*Gerente Joselito González Moran*

**14. Cuál es la tarifa del servicio escolar e institucional?**

*La tarifa del servicio escolar mensuales es de 20 a 28 dólares por ruta dependiendo de la distancia*

**15. Cuál es el organigrama de la cooperativa?**



*REGISTRO FOTOGRAFICO*



## ENCUESTA TABULADA

**OBJETIVO:** *Obtener información relevante sobre la CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL OSWALDO GUAYASAMIN DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, como trabajo de Titulación, previo a la obtención del título profesional.*

**FUENTE:** 10 USUARIOS PADRES DE FAMILIA Y 10 USUARIOS EMPLEADOS DE EMPRESAS.

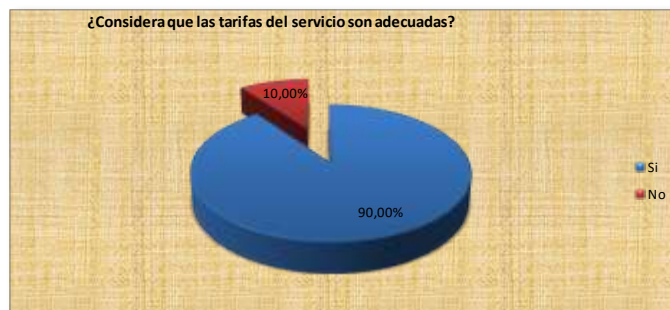
1. ¿Cómo considera el servicio de transporte de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin?

Detalle	Frecuencia	%
Bueno	19	95,00%
Regular	1	5,00%
Malo	0	0,00%
Total	20	100%



2. ¿Considera que las tarifas del servicio son adecuadas?

Detalle	Frecuencia	%
Si	18	90,00%
No	2	10,00%
Total	20	100%



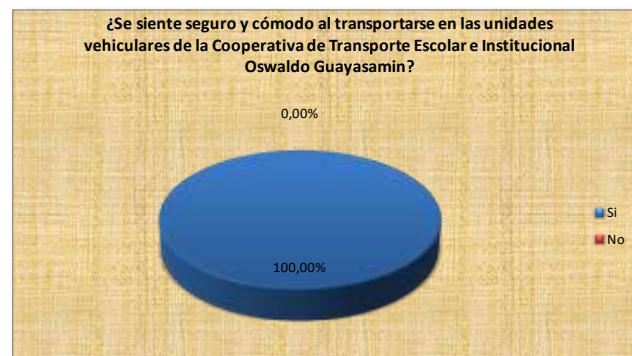
3. ¿ha tenido algún percance mientras hacía uso del servicio de transporte?

Detalle	Frecuencia	%
Si	1	5,00%
No	19	95,00%
Total	20	100%



4. ¿Se siente seguro y cómodo al transportarse en las unidades vehiculares de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin?

Detalle	Frecuencia	%
Si	20	100,00%
No	0	0,00%
Total	20	100%



5. ¿En el momento de solicitar un servicio de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Oswaldo Guayasamin, ¿Cuál es la característica que le resulta más relevante?

Detalle	Frecuencia	%
Puntualidad en la prestación del servicio	20	100,00%
Precios óptimos	0	0,00%
Promociones	0	0,00%
Comodidad y limpieza de los medios de transporte	0	0,00%
Total	20	100%

