



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACION

MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

TEMA:

**NIVEL DE SATISFACION EN LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL RIVERAS DEL
BABAHOYO S.A.**

EGRESADO:

KEVIN EDUARDO BENITEZ CONTRERAS

TUTOR:

ING. MARIA ALEXANDRA RODRIGUEZ GOMEZ, MSc

AÑO 2019

INTRODUCCION

El presente estudio de caso se refiere al tema nivel de satisfacción en usuarios que se define como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el beneficio percibido del producto o servicio con sus expectativas, Es decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Si bien la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer como los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores.

La Compañía de Transporte Escolar e Institucional Riveras del Babahoyo S.A. es una empresa fundada el 02 de agosto del 2012 con sede principal en Babahoyo, Los Ríos, Ecuador, la misma que está integrada por 83 socios accionistas con sus respectivas unidades que prestan su servicio de Transporte a personas, empresas Públicas, Privadas y Unidades Educativas. Al inicio su matriz se encontraba en la Cdla. San Pablo calle principal y hoy en día está ubicada en el viaducto Barreiro. Los usuarios se sienten inconformes por el servicio que brinda la Compañía porque consideran que dan un mal servicio, que existe impuntualidad, unidades en mal estado, violación a leyes de tránsitos entre otras y esto afecta de forma directa a la compañía disminuyendo su productividad.

El tema está inmerso en la línea de Modelo de Gestión Administrativa porque se optimiza todos los procesos de gestión con el propósito de mejorar los servicios que se le ofrece a la comunidad, el tipo de investigación que se utilizó en la realización del estudio de caso es el descriptivo porque se da a conocer la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional Riveras del Babahoyo, el tipo de método que se empleó es el inductivo porque se analizan los casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general y con la ayuda de esta

información visualizar el manejo que realizan a nivel de procesos y la atención que se le brinda al usuario por parte de la compañía.

DESARROLLO

La compañía de Transporte Escolar e Institucional Riveras del Babahoyo S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos a pocos metros del comisariato Gran Aki, radica allí desde hace más de 7 años brindando su servicio de Transporte Escolar e Institucional. La compañía empezó sus labores con 18 socios accionistas con un capital de \$450.00 y 18 unidades la misma que cuenta con su respectiva Directiva conformada por el presidente el cual es el Sr. Pazmiño Herrería Mario Gardel, el Sr. Mazalema Palacios Ángel Alfonso gerente general, Sra. Mora Alban Jenny Cecilia secretaria, Ing. Contreras Cruz Grace Alexandra primer comisario, Sr. Guayaquil Zúñiga Feliz Humberto como segundo comisario.

Como parte de la directiva también consta el Sr. González Moreta Soni Gualberto como primer vocal principal, el Sr. Bravo Larco Alejandro Daniel como segundo vocal principal, el Sr. Vega Ruiz Jerson Alexander como primer vocal suplente, la Sra. Solís Muñoz Rosa María como segundo vocal suplente, la Sra. Mera Troya Sonia Teófila como tercer vocal suplente. Cada uno de ellos cumplen sus funciones, pero muchos de estos no la realizan de manera eficiente porque buscan beneficios propios y no el bienestar productivo de la empresa, esto no le permite a la compañía progresar. Como menciona Beltran (2016) “los directivos deben comprender los diversos procesos encaminados a facilitar la coordinación de una organización, formando un conjunto de acciones orientadas a la consecución de objetivos y propósitos de la compañía”.

La compañía ofrece su servicio de transporte Escolar e Institucional a nivel de la provincia de Los Ríos cuenta con una gran aceptación por parte de sus clientes, cabe recalcar que transporta un gran número de estudiantes a diferentes Instituciones Educativas Públicas y Particulares. De igual manera transporta personal de trabajo a Bananeras, Píldoras e Industrias, teniendo así gran acogida porque el servicio de transporte vehicular es una necesidad básica y primordial al momento de movilizarse a distintos lugares, un factor importante para los padres de familias y personal que laboran en empresas es el tiempo, el mismo que desean aprovecharlo por el cual eligen contratar el servicio de la compañía de Transporte Escolar e Institucional, lo que significa indispensable la total satisfacción de los usuarios.

El servicio que presta la compañía hace que el presente estudio de caso sea conveniente que se lo realice para conocer la conformidad en los usuarios de la compañía de Transporte Escolar e Institucional, es necesario que de manera práctica se detallen las causas de molestias que se suscitan allí y del por qué existe inconformidad por parte de los usuarios, pero esto no será posible sin antes aportar con enlaces bibliográficos que ayuden a completar y respaldar lo que se desea manifestar en el presente trabajo, por lo cual se hace hincapié a temas administrativos que es el medio científico y de acogida en el cual se relaciona la problemática que se vive en la compañía.

Mediante el enfoque que se plantea es necesario que a manera de objetivo se dé a conocer sobre las prácticas de operaciones diarias por parte de la compañía de Transporte Escolar e Institucional Riveras del Babahoyo en la ciudad de Babahoyo, si bien es cierto estos aspectos serán analizados con el propósito de emitir un comentario generalizado sobre lo que se vive de manera diaria como usuarios ajenos a la empresa pero que acarrearán aspectos negativos en el

entorno social y la falta de compromiso con la misma, es por esto que a partir de este punto se detallan las diversas anomalías y problemáticas.

Dentro de la compañía los socios o accionistas al vender las acciones no garantizan que los nuevos socios con sus unidades puedan ejercer el servicio de Transporte Escolar e Institucional en la Compañía Riveras del Babahoyo, Solo les ofrecen dar apertura a que sea miembro de la compañía, sin tener este socio Institución Educativa o Empresa a la cual brindarle su servicio de Transporte y esto desfavorece en gran manera a los nuevos Socios porque tienen sus Unidades inmóviles sin poder laborar. Como manifiesta Mesa (2014) “Una empresa está constituida por un grupo de personas en torno a un mismo objetivo, ya sea la venta de un producto, un servicio, realizar alguna acción social, entre otros”.

Entre otras deficiencias de la compañía a causa de que los socios no cuentan con una institución educativa o empresa a la cual brindarle el servicio se encuentra que muchas de las unidades que están registradas en la compañía poseen fallas una de esas es en el sistema de luces, por el motivo que no tienen suficientes ingresos con que cubrir los gastos del cambio de estas. Como menciona Banda (2016) “Se entiende por ingreso el aumento de los recursos económicos, este aumento no puede deberse a nuevas aportaciones de los socios, si no que deben proceder de su actividad de prestar servicios o por venta de bienes”.

Otra razón es que los directivos no se encuentran capacitados, no tienen la experiencia en los cargos que laboran, no cuentan con títulos profesionales y muchos de ellos emplean la administración de manera empírica dentro de la compañía, por lo que se genera mala gestión en los procesos que se realiza, la mala administración ha conducido a organizaciones a cerrar sus puertas de forma permanente. El buen manejo de la gestión en los procesos administrativos

de una compañía es fundamental para su desarrollo dentro del mercado. Por esto Ganza, Cassinelli, Piñones, & Quiroz (2014) mencionan “La eficiencia es el grado de cumplimiento de las metas o resultados, sin tomar en consideración, la cantidad de recursos empleados, pues lo que interesa es tratar de hacer las cosas lo mejor posible”.

Los riesgos laborales por parte de la compañía al momento de dar su servicio son altos puesto que las condiciones en las que se dan no son las mejores, las fallas en el sistema de luces en algunas unidades pueden ocasionar accidentes de tránsito, las luces en mal estado incrementan la fatiga visual del conductor, además de que suponen un peligro pues los demás conductores no podrán saber en qué momento frena, gira, o da retro el vehículo. Además, el conductor no podrá ver de manera correcta lo que sucede delante de él colocando a las personas que transporta en situación de peligro. Como manifiesta Chavez (2018) “el riesgo es la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista”.

Entre otros problemas que tiene la compañía de Transporte Escolar e Institucional Riveras del Babahoyo S.A., se encuentra que distintas unidades tienen emisiones de gases contaminantes porque su uso es a base de Diesel, la Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó a los motores a Diesel como carcinógenos, tras la evidencia científica de que la exposición a sus emisiones causa cáncer pulmonar. Sin embargo, otro problema que se da por la falta de ingreso es no poder tener capacidad económica para realizarle el debido mantenimiento a sus Unidades de transportes. Por esto Huertas, (2016) menciona que “los vehículos a motor expulsan una sustancia cancerígena o carcinógena que por inhalación, ingestión o penetración cutánea puede ocasionar cáncer o incrementar su frecuencia”.

También se detectan problemas en los frenos de las unidades de transporte y son unas de las principales causas por las que los buses escolares e institucionales no pasan la Revisión Técnica Vehicular, al mismo tiempo ponen en riesgo la vida de quienes transportan en las unidades. Otras de las incomodidades que tienen los usuarios al momento de adquirir el servicio de transporte es la falta de los cinturones de seguridad en los buses. Entre otros problemas podemos localizar que algunas unidades de transporte tienen las bandas retrorreflectivas en mal estado, las llantas no están en buenas condiciones, sino que estas están lisas, con desgastes imparcial o desgaste en el dibujo del neumático, por lo que las condiciones de estos vehículos no son las adecuadas para realizar el servicio de transporte.

La falta de capacitación en los conductores provoca situaciones de irresponsabilidad que pueden causar accidentes de tránsito, los accidentes de buses son algunos de los más devastadores en las carreteras. Las víctimas de estos accidentes pueden incluir a los pasajeros del bus, así como a las personas y conductores de otros vehículos en la carretera que se vean involucrados en el accidente, las lesiones producidas por accidentes de buses pueden oscilar entre pequeñas cortaduras y rasguños hasta la ruptura de costillas, huesos, parálisis o incluso la muerte.

La compañía no cuenta con un reglamento interno en el cual el socio accionista pueda redactar o hacer uso de este, el tener un reglamento interno de trabajo, consigue ayudar a los empleados a estar al tanto de sus obligaciones y las normas que deben seguir dentro de la empresa, así como las consecuencias de incumplirlas. De esta manera los socios podrán dirigirse de forma correcta dentro de la compañía. De igual forma, contar con un reglamento favorece a mantener la conformidad entre empleador y el empleado y conservar la disciplina dentro del lugar de trabajo. (Guerra, 2014)

De la misma forma, favorece al empleador a sancionar la mala conducta del trabajador, que no cumpla con las reglas de la compañía, contando con el respaldo del Ministerio de trabajo, por quien esta admitido. Si bien no existe una sanción formal por no contar con el Reglamento Interno de Trabajo, pero es perjudicial no contar con el mismo porque imposibilita sancionar con medidas disciplinarias a los trabajadores, o bien, se podrían formar controversias con el Ministerio de Trabajo ante un reclamo laboral por la imposición de sanciones que no existan en el Código de Trabajo. (Guerra, 2014)

Se evidencia que en la compañía existe la falta de organización por parte de los directivos, lo cual conduce a pérdidas económicas y una negativa imagen ante los clientes. Uno de los motivos por el que se da esto es porque el personal de la compañía no conoce muy bien su labor a realizar, todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un desfavorable impacto financiero, como es la malversación o pérdida de activos, infracciones de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente o fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la compañía. (Castrillon, 2014, pág. 25)

Otro problema que se da es la mala atención que le brindan al usuario los conductores de las unidades de transporte de la Compañía Riveras del Babahoyo, porque se presentan casos donde muchos de los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio que esta compañía les brinda, una de las inconformidades es que los conductores se comportan de manera altanera y grosera con los estudiantes que transportan desde la Unidad Educativa hasta sus respectivos domicilios. En cuanto Thompson (2014) manifiesta que “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

Por otra parte, la ergonomía que debe considerar la empresa no está implementada para hacer de un mejor ambiente laboral lo esencial en cuanto a la parte operacional y funcional, para realizar cada una de las tareas asignadas de manera correcta, cuidar la salud emocional, psicológica y física de los colaboradores involucrados en la misma, para ello debe estar bien estructurado y de manera sinérgica la compañía. Como menciona Belohlavek (2014) “Sinergia significa cooperación y trabajo en equipo, se refiere al fenómeno en el cual el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes al actuar en conjunto es mayor al esperado”.

Otros aspectos que sin duda hay que mencionar es que muchos de los buses escolares a la hora de pasar por los estudiantes en las unidades educativas, ellos se detienen en medio de la vía y no permiten la circulación de los demás vehículos, esto ocasiona disgustos en las demás personas que se encuentran con sus vehículos por ese sector, por otro lado, no les permiten el paso a los demás automóviles particulares donde padres de familias van a recoger a sus hijos, lo que produce una congestión vehicular. En cuanto Bayona & Marquez (2015) “Considera que la congestión vehicular es una externalidad negativa porque la acción de un conductor afecta a otros conductores, pero este costo no es pagado por el conductor que lo genera. Es decir, la externalidad ocasiona que el costo privado de un viaje sea diferente al costo social”.

Cabe señalar que muchos de los conductores que manejan las unidades de transporte Escolar e Institucional de la Compañía Riveras del Babahoyo, conducen los vehículos con exceso de velocidad e irrespetando las señales de tránsito, por otra parte al momento de transportar a los estudiantes o personal de trabajo el conductor deja la puerta abierta de la Furgoneta por donde suben los usuarios y comienza con la marcha del vehículo sin importarle el peligro que conlleva esta situación de irresponsabilidad, esto se da porque el conductor de la unidad de transporte

no toma las medidas de seguridad correcta. En cuanto Benlloch & Ureña (2014) manifiestan que “Las medidas de seguridad son el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar, eliminar o minimizar riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes”.

De igual forma se da a conocer que la compañía si genera ganancias, pero no cuenta con una estructura organizativa siendo este un componente muy importante para alcanzar las metas que tiene la empresa, una estructura organizativa fija el número de capas de gestión y funciones de los departamentos que interactúan entre sí. La estructura organizacional defectuosa logra crear una variedad de problemas, entre estas complicaciones, podemos indicar la sobre gestión y la falta de comunicación entre los encargados de departamentos con sus dirigentes. Es decir, con todos sus empleados que tengan que ver con la parte administrativa de la organización. Como menciona Reino (2016) “La estructura Organizativa son los modelos de diseño para organizar una empresa, con el propósito de alcanzar las metas establecidas y lograr el objetivo deseado”.

Otro problema que posee la compañía es que no cuenta con un Libro de Acciones el cual es vital para la empresa, porque en este se registra cada una de las acciones que tienen los socios accionistas y al no existir incurriría en falencia porque es requerido por la Superintendencia de Compañías, esta situación provoca discusiones dentro de la empresa porque muchos de los socios accionistas venden sus acciones a otras personas y dentro de la organización no se hace la debida disminución ni el debido control de las acciones que tiene cada socio accionista ni las que vende a terceros. Como manifiesta Ortiz (2015) “Acciones son títulos emitidos por una sociedad que representa el valor de una de las fracciones iguales en que se divide su capital social”.

Otro de los problemas que se suscitan en el servicio de Transporte Escolar e Institucional es la impuntualidad al momento que la unidad pasa recogiendo a los estudiantes o a los trabajadores de empresas los cuales se sienten inconformes con el servicio, porque este atraso en los estudiantes por la mañana les genera perdida de hora de clases y al salir de la unidad educativa que lleguen tarde a sus respectivas casas y no almuercen a la hora correcta provocándoles a largo plazo una Gastritis, en cambio en los trabajadores el malestar es que ellos esperan a la unidad de transporte 15 o 30 minutos hasta que llegue el vehículo de la Compañía Riveras del Babahoyo, lo cual esta situación les perjudica en su lugar de trabajo.

De igual forma la compañía si genera ganancias con el servicio que presta, aunque la empresa no se encuentre bien organizada, y tenga muchas falencias. Desde el punto de vista de la oferta, las empresas de servicios deben comprometerse a cumplir con los horarios y tiempos establecidos u ofrecidos a sus clientes con los horarios y tiempos establecidos u ofrecidos a sus clientes y atreverse a establecer compromiso de puntualidad, si se considera que uno de los objetivos de las instituciones es maximizar el uso de sus recursos, instalaciones y capacidad instalada, las empresas deberían ser también exigentes con los usuarios, penalizando la impuntualidad.

Como se menciona el problema de la impuntualidad por parte de la empresa, cabe recalcar que los servicios de una compañía de transporte como es la de Riveras del Babahoyo su principal objetivo es llegar a tiempo, porque los usuarios pagan por un servicio de calidad, la calidad en la época artesanal era determinada como hacer las cosas bien, sin importar el costo o esfuerzo necesario para ello, la creación de un servicio único significaba la satisfacción del cliente y por ende del empresario por ofrecer un buen servicio al usuario. En la era de la

Revolución Industrial cubrir una gran demanda de bienes era sinónimo de fabricación de altos beneficios, porque se producían bienes sin importar la calidad, en el periodo de la segunda guerra mundial garantizar el recurso de un armamento eficaz en la cantidad y de forma inmediata sin importar el costo representaba calidad. (Cedeño & Carcaces, 2014)

Otro problema que enfrenta la compañía de transporte Riveras del Babahoyo es la competencia Directa de la Empresa Sed Salud S.A. la cual opera en el mismo mercado y ofrece el mismo servicio de transporte Escolar e Institucional, esta pone en desventaja a la compañía Riveras del Babahoyo porque brinda al nuevo socio accionista una institución en la cual laborar, además la Compañía de transporte Sed Salud S.A. está muy bien organizada y pone en primer lugar la satisfacción del cliente, se puede distinguir de forma clara que esta compañía ofrece al cliente un mejor servicio, porque esta cuenta con unidades de transporte nuevas, acondicionadas y con todos los implementos de seguridad del vehículo, y las consecuencias son que la compañía de Transporte Riveras del Babahoyo pierda clientes y baje de manera considerable su nivel de productividad.

Muchos de los usuarios presentan quejas de las unidades de Transporte de la compañía Riveras del Babahoyo porque no cuentan con una buena atención de parte de los conductores, los cuales se dirigen de forma grosera hacia los usuarios. El transporte escolar representa un papel constante y a largo plazo en las vidas de los niños, desde los preescolares hasta los estudiantes de bachillerato. Por esta razón es fundamental que los conductores de la compañía de transporte Riveras del Babahoyo se mantengan en constante capacitación de medidas preventivas y de cómo dar una buena atención al usuario de manera amable.

Algunos de los socios accionista de la compañía toman decisiones sin consultar con el resto de los copartícipes, lo cual genera conflictos porque se sienten afectados cuando las decisiones que toma una sola persona perjudican a los demás y esto provoca altercados entre socios, creando con esto intereses de poderes. Situación que provoca que la compañía detenga su gestión y esto perjudica la toma de decisiones, por lo que manifiesta, Guitierrez (2014) “Define a la toma de decisiones como a la resolución de problemas dentro de una administración, realizando un diagnóstico de problemas con la respectiva búsqueda y evaluación de alternativas para la elección final de una disposición y resolución de problemas.”

Otro problema que existe en el servicio de transporte es que los usuarios que laboran en haciendas, bananeras, píladoras, etc. En su trayecto hacia el trabajo consumen bebidas alcohólicas, fuman, entorno que pone en peligro la salud de las demás personas que utilizan el servicio entre ellas incluido el conductor de la unidad de transporte. La compañía debería supervisar las unidades y tomar las precauciones necesarias del caso para erradicar estas situaciones que pueden terminar en sucesos que perjudiquen la imagen de la compañía.

Una vez expresado y manifestado los diferentes problemas que acarrea la Compañía, mediante una encuesta realizada a los usuarios se logra constatar diferentes causas que ayudan a enfatizar de manera precisa sobre las operaciones y servicio que presta la compañía, en la cual por medio de algunas preguntas formuladas en las que se desea saber sobre cómo considera el usuario a la compañía en cuanto a el servicio que esta ofrece, destacando que el 60% se encuentran insatisfechos y el 40% restante se encuentra satisfecho, mediante estos porcentajes se afirma, el mal servicio que está dando la compañía a sus usuarios.

Por otra parte, para conocer de mejor forma más precisa la calidad del servicio y las condiciones de las unidades de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo, se estructuró encuestas en la cual se pregunta a cada usuario como califica la seguridad en el vehículo de la compañía, por lo que se logra obtener que 40 usuarios consideran pésima la seguridad de la unidad de transporte y tan solo 15 clientes creen que si está bien la seguridad de los vehículos de esta compañía.

Mediante el enfoque de saber si es aceptable el valor del servicio de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo, se reveló que un 30% de los usuarios ven aceptable el valor y un 70% creen que no lo es, porque consideran que el valor que pagan no lo merece el servicio que reciben. Dando a conocer que la compañía corre el riesgo de que sus clientes no deseen el servicio por inconformidad, ante esta situación la empresa debe hacer las respectivas mejoras en el servicio para poder retener a los usuarios.

Otro aspecto para enfatizar es sobre el tiempo de espera de la unidad de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo al momento de pasar por los estudiantes en las unidades educativas lo hacen con tiempos considerables de espera de entre 10 a 20 minutos, lo cual genera molestias en los padres de familia porque los estudiantes llegan tarde a su respectivas viviendas, en cambio en las personas que esperan el vehículo de la compañía en sus lugares de trabajo se sienten perjudicados porque esperan de 15 a 20 minutos.

Mediante la pregunta formulada en respecto al tiempo de espera a los padres de familias, el 80% menciona que no están a gusto con el servicio por lo que los estudiantes en ocasiones llegan tarde a la escuela y pierden horas de clases y el 20% comenta que si es aceptable el tiempo de espera. En cambio, las encuestas al personal de empresas que transportan las unidades de la compañía Riveras del Babahoyo arrojaron que el 90% de los usuarios les parece pésimo el servicio y a tan solo el 10% les parece que podría mejorar el servicio.

Para ser más precisos en cuanto a los datos obtenidos se logra percibir que los conductores de la compañía de transporte Escolar e Institucional no se encuentran capacitados para realizar dicha labor, también muchos de los socios no cuentan con vehículos modernos, el 70% de las unidades están obsoletas por lo cual no dan la comodidad ni la seguridad necesaria al usuario, muchas de estas unidades no están limpias al momento que brindan el servicio a los clientes los cuales el 80% sienten inconformidad.

CONCLUSIONES

Mediante las observaciones y aplicaciones de instrumentos de recolección de datos aplicados en la Compañía de Transporte Escolar e Institucional se logra constatar que en la empresa existe un alto nivel de descoordinación entre los socios, no hay unión entre ellos para cumplir los objetivos de la organización, sino que cada uno busca su beneficio propio sin mostrar ningún interés en la productividad de la empresa, desde luego uno de los factores que más se presenta y que no se hace énfasis es el mal servicio que le brinda la compañía a los usuarios.

Por otra parte, se puede evidenciar que existen problemas internos entre los socios accionistas, tales como que los nuevos socios que ingresan a la compañía no cuentan con Institución Educativa o Empresa donde prestar su servicio de transporte dejando unidades paralizadas sin generar ningún ingreso a este nuevo integrante de la compañía. Otra situación que se da es el mal estado de las unidades de transporte, la cual deja insatisfechos a muchos de los usuarios que reciben este servicio, también otro aspecto desfavorable para la organización es el incumplir las normas de seguridad, por lo cual muchos de los usuarios deciden dejar de recibir este servicio de transporte y buscar otra compañía que les brinde mejor servicio.

Todo esto sumado a la mala administración que existe en la compañía por parte de quienes realizan su gestión de manera empírica por tanto que los resultados que se obtienen de sus decisiones conllevan a la compañía a ejecutar acciones no organizadas, además de pérdidas de clientes, problemas financieros, conflictos internos entre socios accionistas por la falta de un reglamento interno e inconvenientes por monto de deuda con otras empresas.

BIBLIOGRAFIA

- Banda, J. (2016). Definicion de Ingreso . *economia simple.net*.
- Bayona, B., & Marquez, T. (2015). La congestion Vehicular en la Ciudad de Piura. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA*, 67.
- Belohlavek, P. (2014). *Aprendizaje guiado por consejeros*. Buenos Aires: Blue Eagle Group.
- Beltran, S. (2016). La gestion directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas publicas bogotanas. *SciELO*, 5.
- Benlloch, M., & Ureña, Y. (23 de Octubre de 2014). *MANUAL BASICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Obtenido de MANUAL BASICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
<http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/BENLLOCH+LOPEZ++Mari+Cruz%3B%20URE%C3%91A+URE%C3%91A++Yolanda++2014+.+El+Trabajo+y+la+Salud++los+riesgos+profesionales.+Factores+de+riesgo/d232ee00-4aaf-4a80-afc4-3d47f9f9992e>
- Castrillon, A. (2014). *Fundamentos generales de administracion*. Medellin: Editorial L.Vieco S.A.S.
- Cedeño, R., & Carcaces, J. (2014). La calidad en los Servicios de Transporte. *eumed.net*, 14.
- Chavez, S. (2018). El concepto de Riesgo. *El concepto de Riesgo*, 39-52.
- Ganza, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (Diciembre de 2014). El concepto de eficiencia organizativa. *REVISTA LIDER*, 25, 4-25.
- Guerra, M. (22 de octubre de 2014). *Nuñez Dubon y Asociados*. Obtenido de Nuñez Dubon y Asociados: www.nunezdubonyasociados.com
- Guitierrez, G. (3 de marzo de 2014). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Huertas, S. (2016). Riesgos de Exposicion a Agentes Cancerigenos. *Prevencion de riesgos laborales*, 7-39.
- Mesa. (2014). Definiciones de Empresa. *Merca2.0*.
- Ortiz, J. (20 de febrero de 2015). *Finanzas Proyectos*. Obtenido de Finanzas Proyectos:
<https://finanzasproyectos.net/que-son-las-acciones/>
- Reino, P. (27 de octubre de 2016). *SlideShare*. Obtenido de in.SlideShare:
<https://es.slideshare.net/PatoReino/estructuras-organizacionales-68374103>
- Thompson, I. (3 de agosto de 2014). *PromonegocioS.net*. Obtenido de PromonegocioS.net:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Facultad de Administración, Finanzas e Informática

**Encuesta realizada a los usuarios de la Compañía de transporte Escolar e Institucional
Riveras del Babahoyo S.A.**

¿Cómo considera usted el servicio que brinda la compañía de transporte escolar e institucional Riveras del Babahoyo S.A.?

Muy Satisfactorio poco satisfactorio nada satisfactorio

¿Cómo califica usted a las unidades de transporte de la Compañía Riveras del Babahoyo?

Muy buena Buena Regular Malo

¿Desde su punto de vista le parece accesible el precio del servicio de transporte escolar e institucional de la compañía Riveras del Babahoyo?

Accesible Poco Accesible inaccesible

¿Cómo califica usted la seguridad en las unidades al momento de recibir el servicio de transporte?

Muy buena Buena Regular malo

¿Cuánto tiempo usted espera hasta llegue la unidad de transporte a la institución educativa donde estudia su hijo y lo traslade a su respectivo domicilio?

15 minutos 20 minutos 30 minutos

¿Cuánto tiempo usted espera hasta que la unidad de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo llegue a su lugar de trabajo?

10 minutos

15 minutos

20 minutos

¿Cómo califica usted la calidad de atención que brindan los choferes de la unidad de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo?

Muy buena

buena

regular

mala

¿Cómo califica usted la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte de la compañía Riveras del Babahoyo?

Muy buena

buena

regular

mala

FOTO #1



FOTO#2

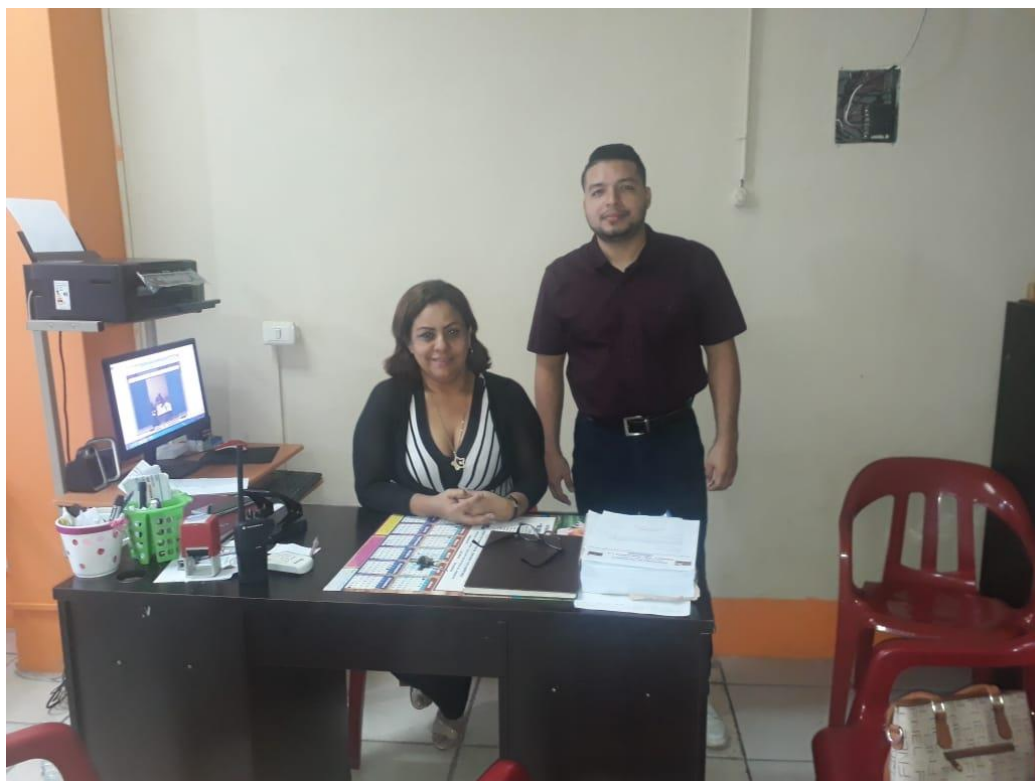


Encuesta realizada a los usuarios de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional



ENTREVISTAS

- 1.- **¿Cuáles son los problemas que se presentan comúnmente en la empresa?**
- 2.- **¿La empresa cumple con sus objetivos planificados?**
- 3.- **¿Los buses cuentan con las adecuaciones necesarias para satisfacer a los usuarios?**
- 4.- **¿Como la empresa inspecciona a los conductores para que realicen un buen trabajo?**
- 5.- **¿Cuánto tiempo tardan los conductores en ir a ver a los usuarios?**
- 6.- **¿Cómo la empresa realiza el control de las acciones que poseen los socios?**
- 7.- **¿De qué manera la empresa capacita a los conductores para que den una buena atención al usuario?**
- 8.- **¿Qué estrategias aplica la empresa para atraer clientes?**

FOTO#1

Entrevista realizada a un Directivo de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional