

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO**

**ANÁLISIS A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE  
COOPERATIVAS DE TAXIS EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, DESDE LA  
ÓPTICA DEL USUARIO**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**AUTORA:**

**KARLA NICOLE PAREDES GARCIA**

**ASESOR/A DE TESIS:**

**Mgt. PAOLA SAMANIEGO GARCÍA**

**Esmeraldas, 2018**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA Y CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

f).....  
MGT. PAOLA SAMANIEGO GARCÍA  
**ASESORA DE TESIS**

f).....  
MGT. CRISTINA CERVANTES INTRIAGO  
**LECTOR 1**

f).....  
MGT. VERÓNICA AGUILAR  
**LECTOR 2**

f).....  
MGT. PAOLA SAMANIEGO GARCÍA  
**DIRECTORA DE ESCUELA**

## **AUTORÍA**

Yo, PAREDES GARCIA KARLA NICOLE, portadora de la cédula de ciudadanía 080457435-8 y con número de matrícula 10011, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas declaro que el desarrollo de la presente investigación está enmarcada en la ley siendo absolutamente original, autentica y personal, realizada con mi autoría y la PUCESE.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

---

**Karla Nicole Paredes Garcia**

**C.I. 080457435-8**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está dedicado a Dios por permitirme llegar a este momento especial y ver mis metas hechas realidad, por todos los momentos difíciles donde me enseñó a valorar a mi familia quienes han sido incondicionales en todo momento.*

*A mis amados padres, Carlos Paredes y Tany Garcia, por ser un pilar fundamental en mi vida, gracias a sus esfuerzos, amor y apoyo incondicional hoy logro cumplir una de mis grandes metas.*

*A mi hermano Carlos Paredes porque gracias a él, y su apoyo constante que siempre me ha brindado en seguir adelante para culminar esta etapa universitaria.*

***Karla Nicole Paredes Garcia***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por todas las bendiciones que ha dado a mi vida, por brindarme la fortaleza necesaria para haber culminado esta etapa de mi carrera.*

*A mis amados padres quienes me brindaron su apoyo incondicional y siempre me motivaron a seguir adelante.*

*A la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, a la Escuela de Contabilidad, por brindarme la oportunidad de prepararme y obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.*

*A los directivos de las Cooperativas de transporte de taxis quienes fueron partícipes de esta investigación, por su colaboración y predisposición al momento de proporcionar información.*

*A mi asesora Paola Samaniego, por su gran apoyo, dedicación, consejos y compromiso durante la realización de la tesis.*

*A la profesora Tahimí Achilie, por sus directrices y sugerencias que me brindaron durante el proceso.*

*A todas las personas que aportaron con opiniones, sugerencias e información de utilidad que hizo posible la realización de esta investigación.*

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	II
AUTORÍA DE TESIS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 BASE TEÓRICA O CIENTÍFICA.....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Servicio de transporte público.....	3
1.1.2.Cooperativas de transporte.....	4
1.1.3. Calidad y satisfacción del cliente.....	4
1.1.4 El Modelo SERVQUAL y sus Dimensiones.....	7
<b>1.2 ESTUDIOS RELACIONADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 BASE LEGAL.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>13</b>
<b>2. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Tipo de estudio.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Población y muestra.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Técnicas e Instrumento de la investigación.....</b>	<b>14</b>
2.3.1. Información Primaria.....	14
2.3.2 Información Secundaria.....	15
2.3.3. Información Terciaria.....	15
<b>1.4 Procedimientos.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>17</b>
<b>3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.1 SERVICIOS.....</b>	<b>17</b>
3.1.1.1 Elemento Tangibles.....	17
<b>3.2 CALIDAD.....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Empatía.....	19
3.2.2 Seguridad.....	22
<b>3.3 EFICIENCIA.....</b>	<b>24</b>
3.3.1 Fiabilidad.....	24
3.3.2 Capacidad de respuestas.....	26
<b>3.4 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5 ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>32</b>

3.5.1 ANÁLISIS INTERNOS Y EXTERNOS .....	33
3.5.2. ANÁLISIS EXTERNO .....	36
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
<b>4. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>42</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Conclusiones.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1:</b> Matriz Categorial.....	16
<b>Tabla 2:</b> Calificación de fortalezas y debilidades .....	35
<b>Tabla 3:</b> Calificación de fortalezas y debilidades .....	35
<b>Tabla 4:</b> Calificación amenazas y oportunidades.....	37
<b>Tabla 5:</b> Matriz de evaluación de factores internos ( EFI) .....	37

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1:</b> Modernidad del equipamiento de los vehículos.....	18
<b>Figura 2:</b> Disponen de materiales suficientes para presatr el servicio .....	18
<b>Figura 3:</b> Limpieza y cuidado de los vehículos .....	19
<b>Figura 4:</b> Atención personalizada .....	19
<b>Figura 5:</b> Cumplimiento de las frecuencias y rutas .....	20
<b>Figura 6:</b> <i>Horarios de trabajo adecuados</i> .....	20
<b>Figura 7:</b> Nivel de cortesía.....	21
<b>Figura 8:</b> El servicio recibido excedió sus expectativas .....	21
<b>Figura 9:</b> Confianza de los conductores .....	22
<b>Figura 10:</b> Cinturón de seguridad de los conductores .....	22
<b>Figura 11:</b> Nivel de seguridad de los vehículos.....	23
<b>Figura 12:</b> Comportamiento del conductor brinda seguridad .....	23
<b>Figura 13:</b> Variación de la tarifas actuales del servicio .....	24
<b>Figura 14:</b> Disponibilidad de las unidades siempre que se lo solicite .....	24
<b>Figura 15:</b> Conocimiento de los conductores acerca de las rutas .....	25
<b>Figura 16:</b> Infracciones del conductor cuando está conduciendo.....	25
<b>Figura 17:</b> Comparado con lo que desearía pagar (de forma realista), el precio que pago es adecuado .....	26
<b>Figura 18:</b> Rapidez del servicio .....	26
<b>Figura 19:</b> Respuesta inmediata a las peticiones del usuario .....	27
<b>Figura 20:</b> Disposición de los conductores por ayudar al usuario .....	27
<b>Figura 21:</b> <i>Trato amable por parte de los conductores</i> .....	28
<b>Figura 22:</b> Preocupación por los intereses del usuario .....	28
<b>Figura 23:</b> Análisis Foda.....	32



## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas. Para el desarrollo de ésta se utilizó la metodología del modelo Servqual, la misma fue realizada como un estudio no experimental ya que no existió ninguna manipulación de los resultados, con diseño transeccional de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Por lo cual, como instrumento de recolección de información se realizó una encuesta estructurada por 22 ítems, se aplicó a 300 usuarios que permitió conocer el nivel de satisfacción y la calidad del servicio que les brindan las cooperativas. Por otro lado, se aplicó una entrevista estructurada con 7 preguntas abiertas dirigidas a los directivos, permitiendo realizar un diagnóstico actual de las cooperativas identificando sus fortalezas y debilidades. Entre los resultados más relevantes de la investigación se pudo evidenciar que los usuarios se sienten satisfechos con las dimensiones de empatía, seguridad y elemento tangible pero presentan deficiencia en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta en relación de las variables, trato amable por parte de los conductores, nivel de cortesía y variación de los precios del servicio. Por último, las cooperativas de taxis deben capacitar a sus trabajadores para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía esmeraldeña y establecer una tabla de precios referenciales que se asemejen a la forma realista que debería pagar por el servicio, debido que los usuarios están inconforme con el precio que actualmente pagan.

**PALABRAS CLAVE:** Cooperativas; Transporte público; Calidad; Servicio; Modelo SERVQUAL

## **ABSTRACT**

The present research work its objective was to analyze the quality of the public transport service of taxi cooperatives in the city of Esmeraldas. For the development of this research, the Servqual model methodology was used; it was carried out as a non-experimental study since there was no manipulation of the results, with a descriptive, transeccional design, with a quantitative and qualitative approach. Therefore, as a tool for gathering information, a structured survey was carried out through a questionnaire of the instrument, it was applied to 300 users that allowed to know the level of satisfaction, and the quality of the service provided by the cooperatives. On the other hand, a structured interview was applied with 7 questions addressed to the managers of the cooperatives, allowing to make a current diagnosis of the cooperatives identifying their strengths and weaknesses. Among the most relevant conclusions of the investigation it was possible to demonstrate that users feel satisfied with the dimension of empathy, and tangible element and security but present a deficiency in the empathy as the service on the part of the drivers present complaints and complaints from the users. for the rise in prices for careers.

**KEYWORDS:** Cooperatives; Public transport; Quality, Service, Model SERVQUAL

## INTRODUCCIÓN

En Ecuador el transporte público tiene su inicio en el año 1946, es un sector estratégico para la economía nacional; es el motor que impulsa las actividades productivas del país y ha generado diversas fuentes de trabajo que representan actualmente un crecimiento y desarrollo constante (Álvarez, 2007). Este desarrollo está dado por los servicios que prestan las instituciones de transporte generando sus propios ingresos, aportando al desarrollo económico del país.

El transporte y la expansión del sector están vinculados directamente con el desarrollo y crecimiento económico, ya que hacen posible el acceso a recursos, bienes e insumos, que de otra manera no serían accesibles por razones de distancia. Así, el transporte ayuda a diversificar y activar la economía. Se puede considerar al transporte como un motor que mueve la economía (Hubenthal, 2010). Obteniendo como dato adicional que en la economía ecuatoriana en el año 2016, el sector productivo de transporte y almacenamiento representa aproximadamente un 7% del producto interno bruto (Banco Central del Ecuador, 2016).

En la ciudad de Esmeraldas el servicio de transporte público inicia sus actividades a partir de 1957, con un grupo de choferes profesionales que percibieron la necesidad de dotar un servicio y con ello contribuir a la generación de plazas de empleo (Guimun, 2015). El servicio de transporte permite la movilización de las personas al momento de utilizar el servicio, sin este medio se dificulta el desarrollo económico. Sin embargo, este servicio ha sido objeto de investigación debido al desconocimiento de las variables que influyen en la calidad del servicio brindado hacia los usuarios que permitan conocer sus necesidades, expectativas, calidad del servicio y la satisfacción.

Por esta razón, la investigación se ha enfocado en el análisis a la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de taxis, bajo una metodología no experimental con un alcance

descriptivo, en donde se utilizaron técnicas como la encuesta y una entrevista semiestructura de 7 preguntas aplicada a los directivos de las cooperativas de taxis.

Se utilizó la metodología de la herramienta Servqual para dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Esmeraldas para poder permitir mejorar el servicio. Con este instrumento se observó las cinco dimensiones como elemento tangible, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que son aspectos de gran importancia para evaluar la calidad de servicios que tienen los taxistas.

Los resultados más relevantes demostraron que los usuarios se sienten satisfechos con las dimensiones de empatía, seguridad y elemento tangible brindado por las cooperativas de taxis porque disponen de modernidad y equipamiento de los vehículos, limpieza, atención personalizada para los pasajeros y confianza de los conductores. Pero presentan falencia en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuestas debido que los conductores no tienen disposición para ayudar a los usuarios de manera fiable y cuidadosa. Demostrando la insatisfacción de los pasajeros por el precio que actualmente pagan, esto muestra quejas por el servicio ofrecido a la ciudadanía esmeraldeña.

Es por esto que se planteó realizar esta investigación que contribuirá al progreso de la sociedad, además se puede considerar un aporte beneficioso que sirva a las cooperativas de transporte para mejorar la calidad de sus servicios, siendo esta una necesidad de la ciudadanía esmeraldeña.

Para la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos específicos que permitieron llegar a los resultados obtenidos:

- Examinar la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis.
- Calificar el elemento tangible, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad del transporte público de cooperativas de taxis.
- Identificar las fortalezas y debilidades del servicio del transporte público de cooperativas de taxis.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 3.1. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

La presente investigación fue tratada por varios autores entre los que se destacan, los siguientes:

#### 1.1.1. Servicio de transporte público

Según Figueroa (2005) el transporte público, es un servicio público esencial para la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, y centros de transferencia de pasajeros. Sin embargo para Moller (2004) el transporte público representa uno de los aspectos importantes para la economía, además de ser uno de los motores que impulsa su desarrollo, moviliza a las personas, cargas y en general a todos los recursos.

Los servicios de transporte por su naturaleza se distinguen entre un bien y un servicio (Anaya, 2009). De tal modo que los bienes son tangibles, es decir son objetos, mientras que los servicios son intangibles como el desempeño, esfuerzo y hechos. Gronroos (2006) dice que los servicios es el conjunto de actividades identificables e intangibles para brindar a los clientes satisfacción, deseos o necesidades. Por su parte Kotler, Bloom y Hayes, (2006) consideran que un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Según las afirmaciones de los autores, el servicio consiste en la prestación de un bien ya sea tangibles o intangibles, las cuales son realizadas para servir al cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

El servicio que se le ofrece al cliente posee características que lo diferencian de un producto, entre las cuales tenemos; Intangibilidad.- no se pueden ver, degustar, sentir, oír ni oler antes de su adquisición; Inseparabilidad.- donde se producen, se venden y se

consumen al mismo tiempo; Variabilidad.- La aplicación del servicio depende del proveedor del mismo; Caducidad.-Los servicios no se pueden almacenar (Ruiz y Parreño 2012).

### **1.1.2. Cooperativas de transporte**

Las cooperativas de transporte están conformadas por un grupo de conductores o choferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del transporte de personas o cargas (Thomson, 2002).

Para Rodríguez (2009) las cooperativas de transporte son aquellas que agrupan como socios a profesionales del transporte que, mediante su trabajo en común, ejercen la actividad de transporte de mercancías o de personas, para la que se encuentren expresamente facultadas por la ley, con vehículos adquiridos por la sociedad cooperativa o aportados por las personas socias.

Según López (2007) las cooperativas de transporte son aquellas sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales que alcanzan todos los actores inmersos directa o indirectamente en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores y empresarios del transporte; para que exista calidad del servicio del transporte público urbano, es fundamental que los actores tengan objetivos bien definidos, que conozcan sus derechos y obligaciones, que sepan desarrollar con eficiencia y calidad sus tareas, que conozcan los objetivos, los derechos y obligaciones de los demás, y que haya un permanente intercambio de ideas entre ellos, a fin de que los problemas sean resueltos democráticamente.

### **1.1.3. Calidad y satisfacción del cliente**

La calidad es el conjunto de propiedades que permite valorar el servicio o producto brindado. Esto puede ser resumido en la satisfacción de las necesidades del cliente evaluando características, funciones y comportamiento (Deming, 1989).

Para Porter (1997) la calidad forma parte de la estrategia de mercadotecnia que utilizan las empresas para mejorar la comercialización de un bien o un servicio, para el crecimiento del mercado, ya que la calidad está relacionada directamente con lo que percibe el cliente, la empresa debe encargarse de conocer las necesidades y expectativas de los clientes para que se sienta satisfecho con el producto o servicio.

Morales y Paz (2005) consideran que la calidad tiene distintas escalas, es decir, que el producto o servicio puede tener diferentes valoraciones, según la opinión del consumidor, que no siempre se percibe el mismo concepto de calidad que la institución o empresa otorga en un servicio. Asimismo señala Drucker (1996) que la calidad no solamente está sujeta al aspecto físico sino es lo que se obtiene de él, de poder satisfacer esas expectativas del cliente o que ayude a solucionar algún problema que se presente.

De acuerdo a lo descrito por los autores en mención, la calidad del servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, el cual se divide en dos clases: tangibles e intangibles. Se denomina bienes tangibles el objeto físico que el cliente puede tocar y ver, en cambio los bienes intangibles se denomina como servicios, un bien inmaterial se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general la prestación de ambos bienes es llevar a cabo la mejor calidad, satisfacción de los clientes y expectativas.

Según Tarí (2000) la calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable. De tal manera indica Duque (2005) que deben cumplir con la preferencia del consumidor para lograr que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y satisfechos por el servicio brindado.

En concordancia con los autores citados, la calidad del producto o servicio consiste en la satisfacción, expectativas y necesidades que posee el cliente en adquirir ese bien ya sea tangible o intangible. Es por ello, que la calidad en el servicio dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a los clientes y es necesario cumplir con sus estándares de calidad.

Por otro lado, Domínguez (2011, p.85) define que “un cliente satisfecho siempre volverá al negocio donde fue bien atendido” pero la satisfacción del cliente no depende únicamente del buen trato, si bien es cierto la amabilidad es muy importante para las buenas relaciones de negocio, también es verdad que existen otras variables que son fundamentales al momento de ofrecer un producto o brindar un servicio.

Para Lozano (2001, p.122) la calidad es “el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio” se refiere que si una empresa busca conseguir la lealtad de sus clientes debe evitarle sorpresas desagradables que se hayan provocado por fallas en el servicio, considera que es mejor sorprender al usuario de forma favorable de manera que se supere sus expectativas. Para Kotler y Armstrong (2012) define que “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.42). En la actualidad, lograr la satisfacción de los usuarios es un requisito indispensable para la calidad del servicio de las cooperativas de taxis. Sin embargo, Thompson (2005) considera que todas las personas dentro de la empresa u organización deben conocer los beneficios de lograr la satisfacción de sus clientes.

El autor señala que existen varios beneficios para las empresas, los que pueden resumirse en tres fundamentales, así tenemos que un cliente satisfecho volverá al lugar a comprar el producto o a solicitar el servicio. Un segundo beneficio es que el cliente o usuario satisfecho dará una buena opinión al respecto del producto o servicios a otras personas, lo que cual atrae nuevos clientes para la empresa, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Y como tercero, el cliente satisfecho olvida la competencia, lo que sitúa a la empresa en un determinado lugar en el mercado.

De tal manera, Peralta (2006) menciona que las expectativas es lo que el cliente espera recibir del producto o servicio, constituyéndose como anticipaciones o predicciones de un evento futuro creencias acerca de lo que va a ocurrir a nivel de resultados y de procesos. Convirtiéndose en un indicador que ayuda a mejorar la calidad del servicio siendo lo que el cliente espera y desea del mismo, provocando en cierta manera esa necesidad.



Además, Herzberg (1995) explica que las expectativas se producen por el efecto de otras situaciones como las experiencias anteriores, es decir, la comunicación o las promesas que hacen las empresas hacia el producto a ofrecer. Por esta razón el cliente pronostica los posibles momentos que sucederán cuando le concedan algún servicio o producto por la información de las otras personas, de manera que regula su conducta ante cualquier situación, cada persona percibe de forma diferente, atendiendo a unos aspectos y no a otros, estos aspectos se encuentran relacionados con sus preferencias.

#### **1.1.4 El Modelo SERVQUAL y sus Dimensiones**

El modelo SERVQUAL fue creado por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, define la calidad del servicios como la diferencia entre la percepción y expectativas, con el propósito mejorar la calidad del servicio ofrecido por una organización (Weil, 2003). Asimismo el autor manifiesta que la percepción es cómo valoran las personas los servicios, es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.

- **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia física, instalaciones, equipos y materiales, con los que el cliente está en contacto al contratar el servicios.
- **Empatía:** Es el nivel de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
- **Seguridad** Es el conocimiento y atención de los empleados con respecto al servicio que están brindando.
- **Capacidad de respuesta** Es la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido pero eficiente.
- **Fiabilidad** Es la habilidad que tiene la empresa para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Demostrando que la empresa cumple con lo prometido, sobre las entregas, prestación del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sin embargo, para Mejía (2012) es un instrumento presentado en un cuestionario para determinar la satisfacción de los clientes ante un servicio que proporciona una empresa,

dando a detallar las fortalezas y debilidades que tiene la organización por medio del análisis de las cinco dimensiones que son: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta que ayuda a sustentar la calidad del servicio. Basada principalmente en la diferencia entre las percepciones que es cuando el cliente valoriza el servicio recibido y las expectativas que el cliente espera del servicio para estar satisfecho ocasionando de esta manera mejora en la competitividad y el desempeño de la organización.

## **1.2 ESTUDIOS RELACIONADOS**

Para sustentar la presente investigación se encontraron algunos estudios relacionados al tema, los cuales se describen a continuación:

En el estudio realizado por Fernández, Ubillos y Trujillo (2012) se analizó la demanda de transporte público del colectivo de los estudiantes universitarios residentes en el entorno urbano de Bilbao, se planteó el modelo multinomial centrándose en el papel que desempeña la calidad y eficiencia del servicio y el tiempo en recoger a los estudiantes para llegar a tiempo a la universidad. El tipo de estudio fue descriptivo con una muestra de 400 estudiantes, presentando como resultado que el 75% de los estudiantes están insatisfechos por la calidad del servicio y el tiempo de viaje que demoran para ir a la universidad, además no tiene un cronograma de horarios para el recorrido de los estudiantes ya que presenta una demanda por ser unas de las mejores universidades. Se concluyó mejorar la calidad y eficiencia del servicio de transporte y realizar un cronograma de horario para evitar retrasos a los estudiantes y así puedan llegar a tiempo a la universidad.

Pardo (2009), en su estudio hace referencia a cuatro elementos influyentes para el sector del servicio de transporte público: la tarifa, que desde su óptica, en la ciudad de Bogotá se encuentra inflada por encima del costo real de prestar el servicio; la agencia gubernamental a cargo que es débil en esa ciudad; en tercer lugar un arreglo institucional para la prestación del servicio; y por último el autor indica que el transporte público colectivo atrae actores en la economía del lugar, debido a que no hay mejores alternativas de inversión y trabajo. Uno de los aspectos que reflejaron los resultados de este trabajo es la opinión de los usuarios en relación al costo del servicio que reciben por parte de las cooperativas.

De acuerdo al artículo científico de Herrera (2010), la globalización y otros aspectos han afectado el comportamiento de los transportes urbanos. El autor precisa que el sistema de transporte tiene un rol funcional dentro del desarrollo de las ciudades, que se evidencia en la transformación institucional, política y operativa en los sectores urbanos. Por ello, se considera que este servicio es un soporte funcional a las demandas y tendencias del desarrollo urbano.

Por su parte López, Hinostroza, Acosta y López (2014) en su estudio realizado tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte público en función de las características físicas y operativas de las rutas en la ciudad de Maracaibo, aplicando una metodología de tipo descriptivo a través de una encuesta. La muestra poblacional son 55 usuarios de las unidades y en la calidad del servicio ofrecido fue catalogada de regular a buena, por el 70% de los usuarios. Entre las conclusiones se debe tener en cuenta la eficiencia permitiendo a los mismos tomar el mínimo de rutas posibles o la menor distancia posible, y así lograr ser económicamente viable.

En la Universidad de Colombia, se realizó un estudio por Guerrero y Rodríguez (2013) tuvo como objetivo analizar de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio de transporte público recibido de parte de los usuarios de la ciudad de Cartagena. Se aplicó la metodología de tipo descriptiva, se extrajo una muestra de 400 usuarios, obteniendo como resultado que el 56% de los clientes están insatisfechos con el servicio que reciben del personal de atención al cliente ya que no muestra disposición de ayudar a los usuarios de forma adecuada y eficiente; para quienes por la naturaleza de su labor, el cliente es su razón de ser. Se concluyó que existen variables que pueden determinar la calidad del servicio al cliente entre las cuales se destacan la amabilidad del personal, la agilidad en la atención y respuesta rápida a las necesidades.

Ibáñez, Ruiz y Palomo (2011), analizaron la medición de la percepción de la calidad del servicio en el Terminal de Transporte de pasajeros en Ibagué. Se utilizó la metodología cualitativa, multimodal y mediante técnicas como la entrevista y la observación científica, se obtuvo que el 90% de la población están conforme con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, debido por el buen desempeño de los dirigentes, socios y

trabajadores que son responsable en ayudar a los clientes y cumplen con lo prometido en brindar un servicio rápido, fiable y eficiente.

En Ecuador, Gonzáles (2012), realizó un diagnóstico de la situación actual de mejorar la accesibilidad en el transporte urbano colectivo en la ciudad de Quito. Este trabajo fue de tipo descriptivo, aplicando una encuesta aleatoria y una entrevista teniendo como resultados el 89% de los estudiantes demostró estar muy insatisfechos por el servicio de transporte por la pésima atención brindada por los choferes y cobradores. Se concluyó mejorar la calidad del servicio y brindar una adecuada atención a sus usuarios que permita satisfacer sus necesidades.

Los autores Pérez y Flores (2015), analizaron la calidad de vida de los ciudadanas en la movilidad del transporte de autobuses en la ciudad de Portoviejo, produce un servicio de mala calidad, que no cumplen con las expectativas de los usuarios y generan impactos negativos de tipo social, económico, ambiental, haciendo que la ciudad se vuelva caótica, desordenada y contaminada. Esta investigación es de tipo no experimental descriptivo, se aplicó la herramienta estratégica del FODA, que posibilitó la identificación de las principales características de los factores internos y externas. Se aplicó una encuesta a 400 usuarios obteniendo como resultados que el 67% de ellos están insatisfechos por la pésima calidad del servicio debido que no existe un ente que controle los niveles de las tarifas, la falta de seguridad y unidades de transporte que monitoree permanente el estado de los vehículos. Entre las conclusiones se debe tomar medidas para mejorar la gestión del sistema de transporte público, para que generen servicios de calidad en los pagos de tarifas de manera adecuada, para así poder satisfacer las expectativas de los usuarios y la calidad de vida de los habitantes.

Vilela (2014) en su investigación analizó la calidad de los servicios que ofrece el terminal terrestre de la ciudad de Guayaquil, se aplicó el Modelo SERVQUAL, que tiene como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Se utilizó técnicas de investigación e instrumentos que permitieron realizar un diagnóstico de los servicios del terminal; se encuestó a empleados, trabajadores, usuarios, operadores de transporte y al

administrador, se recopiló la información requerida. Los resultados evidenciaron el 75% de insatisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece el terminal, por inseguridad, miedo y asaltos, debido que ofrecen una atención inadecuado de los mantenimientos de edificios e instalaciones, inequidad en las tarifas de servicios de operadores e insuficiente capacitación del personal. La administración reconoció la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, para lo cual se necesita optimizar los procesos operacionales por ende se concluyó por parte de la administración de la terminal terrestre de la ciudad, alcanzar la mejora continua de la calidad de los diferentes servicios que se le prestan a la comunidad.

Según Morán (2016) en su investigación tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica de los usuarios, se aplicó una encuesta aleatorio a 407 personas en todas las parroquias urbanas y una entrevista que fue realizada a directivos y socios de la cooperativa Las Palmas, la compañía Alonso de Illescas y la Agencia Nacional de Tránsito. Este trabajo fue de tipo descriptivo, teniendo como resultados se evidencia que el 79,61% de los usuarios están insatisfechos por la mala atención brindada por parte de los choferes y cobradores, además no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como a usuarios y el 95,82 % está insatisfechos; referente a la comodidad y limpieza. Se concluyó que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

### **1.3 BASE LEGAL**

Para sustentar este trabajo investigativo se han considerado como referencias la Constitución de la República del Ecuador , Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y su Reglamento, y la Ley de Economía Popular y Solidaria.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art.52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad con libertad para las defensa de consumidores. Además se establecerá las sanciones e indemnización

por deficiencia y daños o mala calidad de bienes y servicios.

De igual forma los Art. 53 y Art.54 manifiestan que las personas o entidades que presten, produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio y deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras.

Por otro lado, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su Art. 40, manifiestan que el transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, estandarización, y medio ambiente. Se ha considerado de suma importancia indicar en este documento el significado de cada una de las condiciones establecidas en el artículo 40 de esta Ley.

Adicionalmente el Art. 8 de la LOEPop menciona que las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador están dadas por sectores, de ahí que define los siguientes: Comunitario, Asociativo, Cooperativo y las Unidades Económicas Populares. Los organismos que tienen a cargo el servicio de transporte urbano de taxis en la ciudad de Esmeraldas son cooperativas de servicios, por lo cual se hizo necesario citar la Ley en relación.

El Art. 21 menciona que el sector Cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Además esta Ley indica el Art. 23 que los grupos que conforman las cooperativas, según la actividad son: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Las Cooperativas de servicios según el Art. 28 de la LOEPop son aquellas organizaciones con el fin de satisfacer las necesidades de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud

## **CAPÍTULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de estudio**

Los aspectos metodológicos se desarrollaron de acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014) y Morales (2012) de la siguiente manera:

Esta investigación se utilizó el diseño no experimental porque no se manipularon las variables, fue de tipo transversal porque se recolectó información en un momento determinado, en este caso la información se la obtuvo en el instante en que se ejecutaron las visitas a las cooperativas seleccionadas.

Se aplicó el método cualitativo y cuantitativo porque se utilizó datos numéricos de los resultados de las encuestas que al ser examinados permitieron realizar una descripción detallada sobre la calidad del servicio que requieren los usuarios. Además tiene un alcance descriptivo porque se analizó la calidad del servicio de las cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas.

#### **2.2 Población y muestra**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de acuerdo al censo realizado en noviembre del 2010, reportó que la ciudad de Esmeraldas a esa fecha contaba con 530.972 pobladores. Asimismo, se refiere que el cantón de Esmeraldas es el más poblado de los siete con que cuenta la provincia, con un total de 189.504 habitantes. Por ende, la población de esta investigación son las cooperativas de taxis y los usuarios.

En esta investigación la muestra es no probabilística. De acuerdo a Morales (2012), se consideró el total de la población de la ciudad de Esmeraldas debido a que un gran número de ciudadanos utilizan el servicio de transporte de taxis, quienes provienen de todos los sectores y barrios de la ciudad, con la finalidad de los datos sea confiables se aplicó la fórmula de estadística descriptiva que permitió conocer el tamaño de la muestra con esa

información se procedió a realizar un muestreo proporcional para la aplicación de las encuestas.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

Dónde:

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Población o universo

**Z**= Nivel de confianza

**p**= Probabilidad a favor

**q**= Probabilidad en contra

**e**= Error muestral

**n**= 293,82 = 300 personas

## **2.3 Técnicas e Instrumento de la investigación**

### **2.3.1. Información Primaria**

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesaria y pertinente la recolección de información tanto primaria como secundaria, con la aplicación de instrumentos de cuestionario con la técnica de encuestas y entrevistas.

Para la recolección de información primaria, se elaboró una entrevista dirigida a los directivos de las cooperativas de transporte público de taxis para conocer aspectos como es cumplimiento de las rutas, tarifa del servicio, conducción de los vehículos, atención al cliente, limpieza de los vehículos, comodidad y seguridad.

También, se utilizó como instrumento el modelo Servqual para elaborar las preguntas para los usuarios, ya que se aplicó mediante una encuesta para conocer las percepciones de la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Por medio de esta herramienta se analizó las



cinco dimensiones que ayudó a sustentar la calidad del servicio como es la empatía, elemento tangible, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.

La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se utilizó una escala de medida, es la de Likert con una amplitud de 1 al 5, en donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir, el grado de satisfacción o insatisfacción muy baja para el servicio, y 5 representa el puntaje más alto. El motivo del estudio para que evalúen en función de su criterio, es decir de manera subjetiva, generalmente los encuestados manifiesten su grado de satisfacción o insatisfacción de acuerdo a lo investigado.

### **2.3.2 Información Secundaria**

La información de la investigación se obtuvo mediante libros, artículos científicos, tesis doctorales de varios autores que fueron citados correctamente, permitiendo el desarrollo del presente contenido, así como la Constitución Política de la República del Ecuador, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y su Reglamento, y la Ley de Economía Popular y Solidaria.

### **2.3.3. Información Terciaria**

En el caso de las Fuentes terciarias se utilizó documentación digital y bases de datos de Dialnet, Redalyc y Scielo.

## **1.4 Procedimientos**

Para realizar esta investigación y obtener información válida, se procedió a visitar las instalaciones de la Agencia Nacional de Tránsito y solicitar la nómina con los respectivos datos de las cooperativas de taxis que estaban vigentes y en reglas, para tener conocimiento de cuantas había en la ciudad. En este caso Esmeraldas cuenta con 11 cooperativas de taxis legalizadas que son: Su Amigo, Simón Plata Torres, Popular N.7, Hotel del Mar, 5 de Agosto, 9 de Marzo, 21 de Septiembre, Don Gilberto, Homero López, Luis Tello y Nuevo Ecuador.

Este proceso se lo llevó a partir del mes de Agosto a Septiembre 2017 se realizó las visitas por las tardes en un horario desde las 15H00 hasta las 17H00 el mismo que fue realizado en el periodo de vacaciones. Se pudo tener acceso para realizar la entrevista a los directivos a 8 cooperativas de taxis y así recabar con las información que permita complementar la información observada.

Además, se visitó a los lugares comerciales de la ciudad y el terminal terrestre para encuestar a los usuarios. Luego de haber aplicado el instrumento, se procedió al análisis e interpretación de datos, se realizó a través del programa Microsoft Excel 2010, en donde se tabuló cada una de las variables con sus respectivos gráficos y porcentajes, el cual permitió de principio a fin, de forma rápida y exacta, conocer y analizar el comportamiento de las variables, que inciden en la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de taxis, y proceder a elaborar las conclusiones.

Por otro lado, se elaboró una matriz categorial para obtener los puntos claves de acuerdo a los objetivos trazados en la investigación y de esa manera detallar las dimensiones con sus respectivas categorías para así obtener los resultados, que permita responder las interrogantes planteadas.

**Tabla 1:** *Matriz Categorial*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categorías</b>
Servicios	Elemento tangibles
Calidad	Empatía
	Seguridad
Eficiencia	Fiabilidad
	Capacidad de respuestas

**Fuente:** Análisis a los objetivos específicos

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El análisis de los resultados se realizó a través del programa Microsoft Excel 2016, de acuerdo con el instrumento aplicado, se tabuló cada una de las variables con sus respectivos gráficos y porcentajes lo que permitió una mayor comprensión, exponiendo las características más relevantes y significativas que inciden en la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de taxis para el buen desarrollo de la investigación.

#### **3.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS**

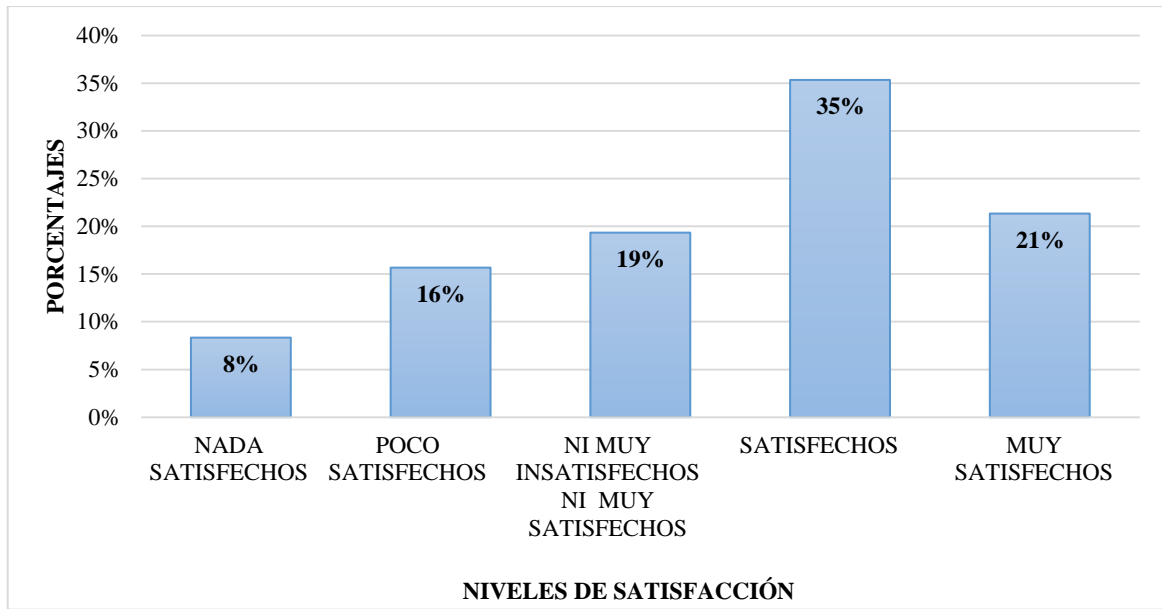
En Esmeraldas, se encuentran 11 cooperativas de transporte de taxis legalmente autorizadas que desarrollan sus actividades en el área urbana de la ciudad, no obstante, para este estudio se han considerado 8 cooperativas y 300 personas que hacen uso del servicio en la localidad.

Los resultados que se presentan están basados en los objetivos específicos de la investigación, relacionados con las siguientes dimensiones: Servicio, Calidad y Eficiencia, de los cuales se reflejan los siguientes resultados.

##### **3.1.1 SERVICIOS**

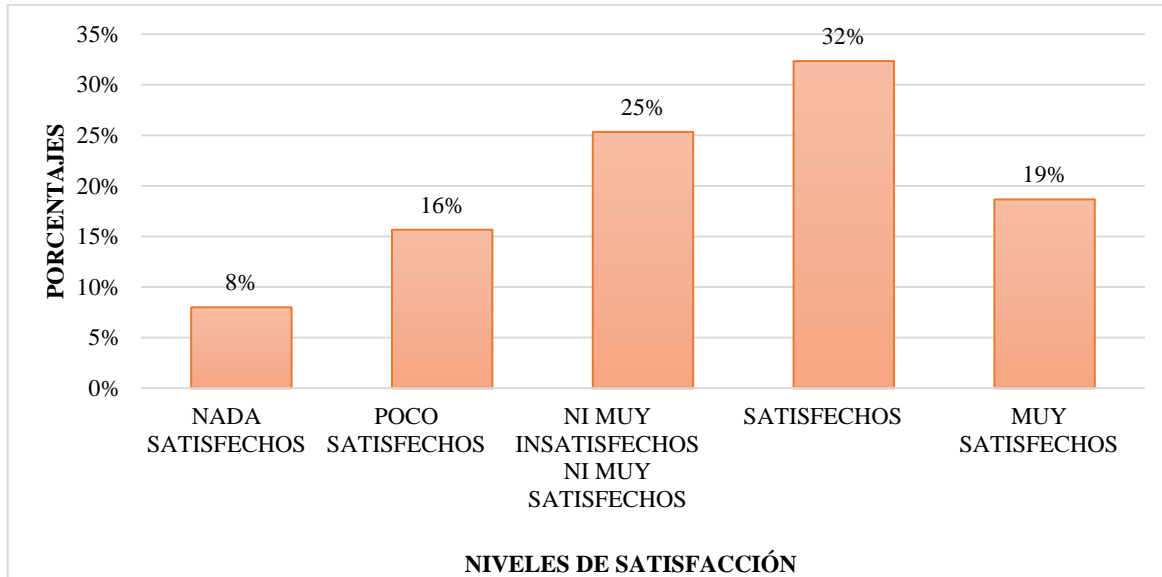
###### **3.1.1.1 Elemento Tangibles**

El nivel de modernidad del equipamiento de los vehículos de las cooperativas de taxis que dan el servicio a la ciudadanía esmeraldeña indica que los usuarios están satisfechos como lo refleja la figura 1.



**Figura 1:** Modernidad del equipamiento de los vehículos  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

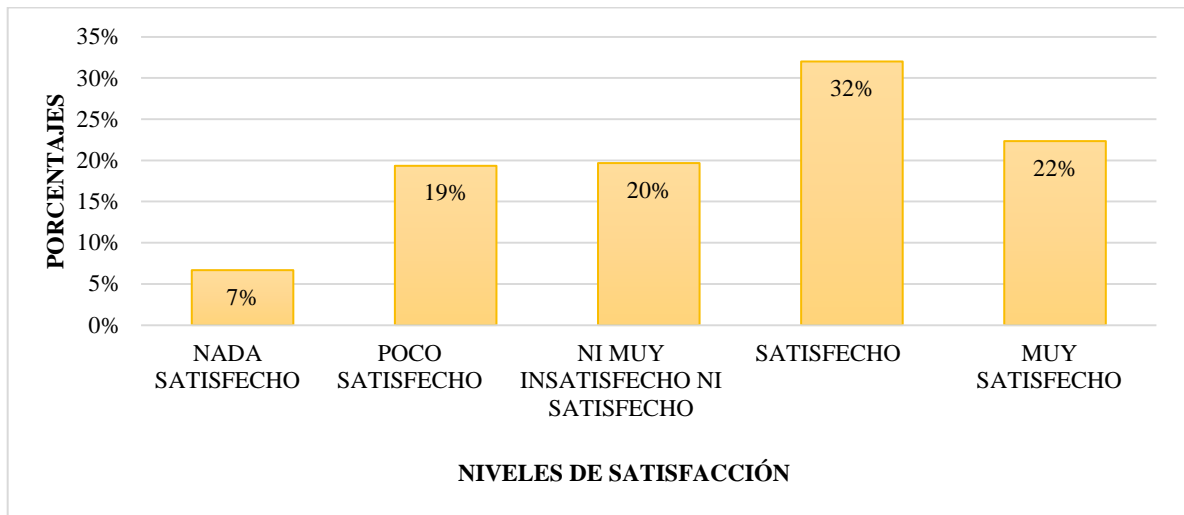
Asimismo, 93 de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el uso de los materiales disponibles para prestar dicho servicio, tal como se muestra en la figura 2.



**Figura 2:** Disponen de materiales suficientes para prestar el servicio  
**Fuentes:** Cuestionario aplicado

Por otra parte, se preguntó a 300 usuarios sobre el nivel de limpieza y cuidado de las

unidades de vehículos donde 93 de ellos manifestaron estar satisfechos con la higiene de los vehículos, como se describe en la figura 3.

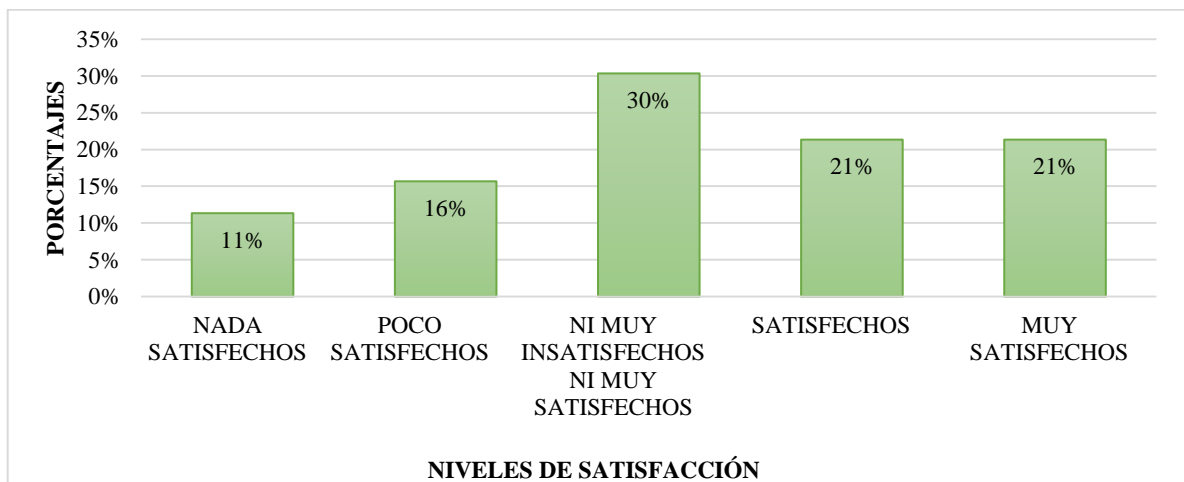


**Figura 3:** Limpieza y cuidado de los vehículos  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

### 3.2.1 CALIDAD

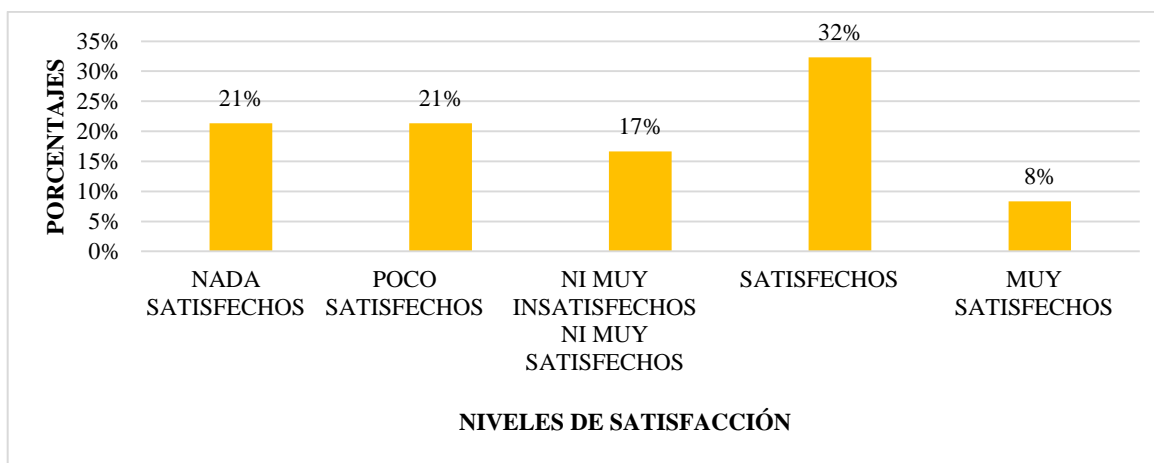
#### 3.2.1.1 Empatía

El nivel de atención personalizada que ofrecen los conductores, 91 usuarios manifestaron estar ni muy insatisfechos ni muy satisfechos con el servicio de transporte de taxis. Como se refleja en la figura 4.



**Figura 4:** Atención personalizada  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

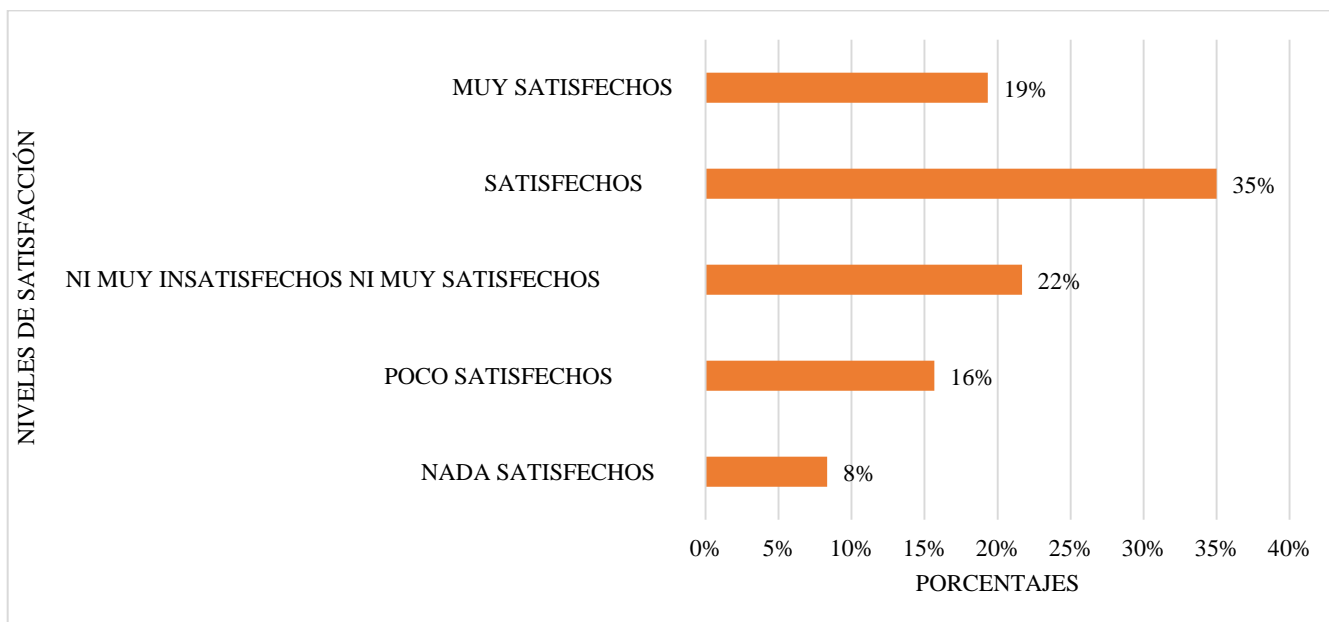
Mientras, en relación al cumplimiento de las rutas establecidas por parte de las cooperativas de taxis, la mayoría de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio, como lo detalla en la figura 5.



**Figura 5:** Cumplimiento de las frecuencias y rutas

**Fuente:** Cuestionario aplicado

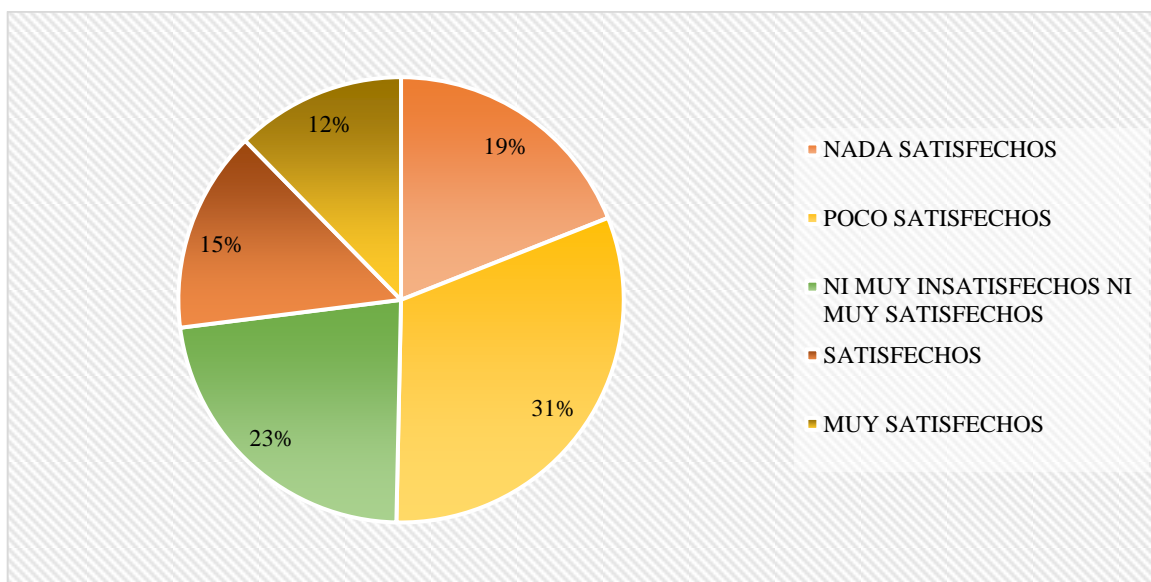
En relación al horario de trabajo de los conductores, 105 usuarios manifestaron estar satisfechos con la disponibilidad de tiempo completo que ofrecen las cooperativas de transporte de taxis, lo cual se refleja en la figura 6.



**Figura 6:** Horarios de trabajo adecuados

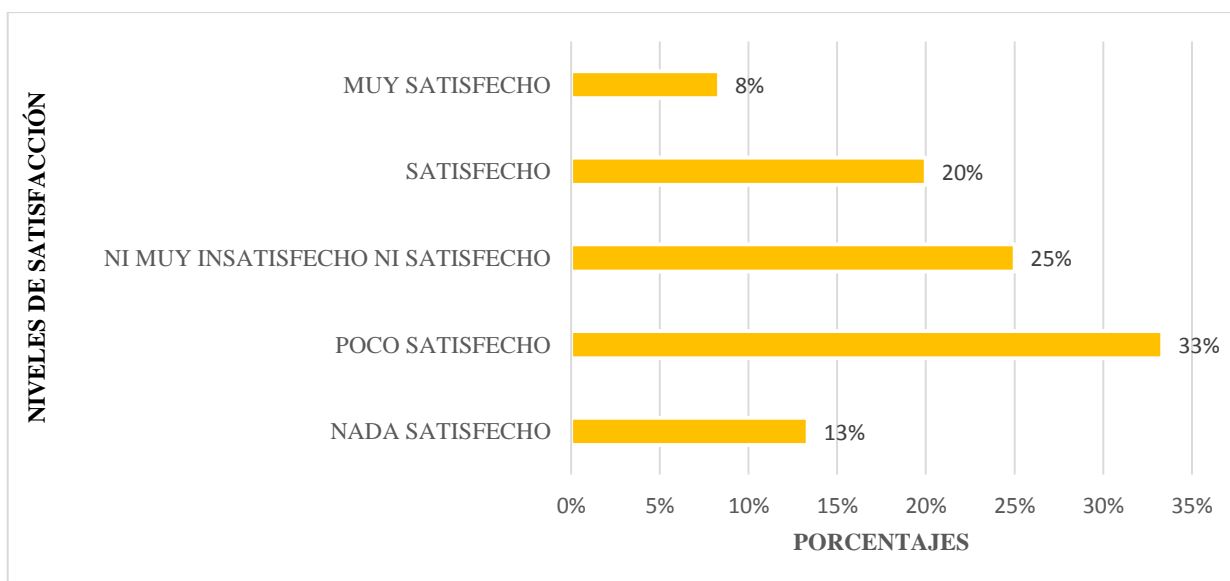
**Fuente:** Cuestionario aplicado

Sin embargo, en cuanto al nivel de cortesía por parte del conductor, indican los usuarios estar poco satisfechos con el trato que reciben y falta de atención. Como se refleja en la figura 7.



**Figura 7:** Nivel de cortesía  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

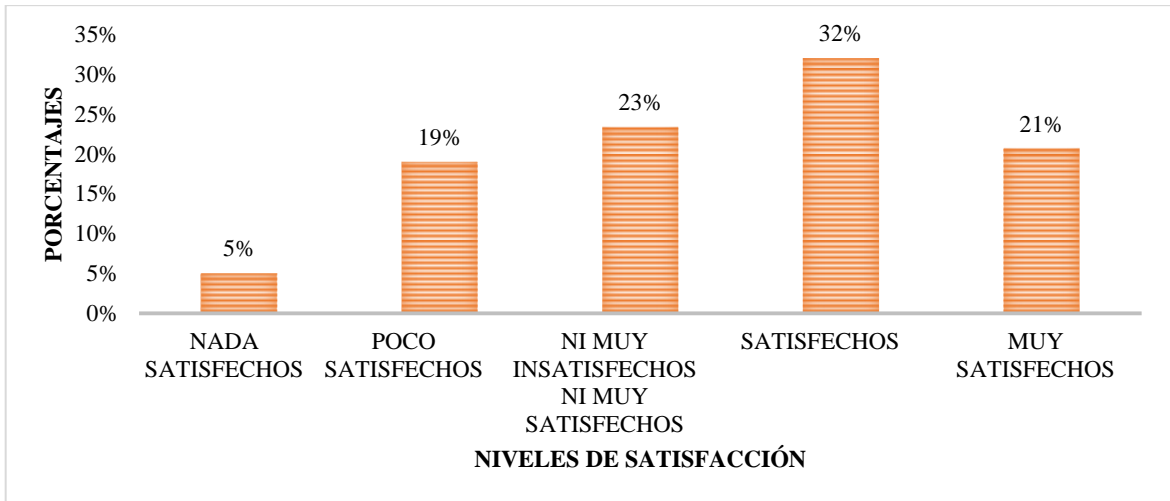
Por otra parte, 105 de los usuarios manifestaron estar poco satisfechos con las expectativas que ellos tienen al momento de adquirir el servicio, como lo refleja en la figura 8.



**Figura 8:** El servicio recibido excedió sus expectativas  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

### 3.2.2 Seguridad

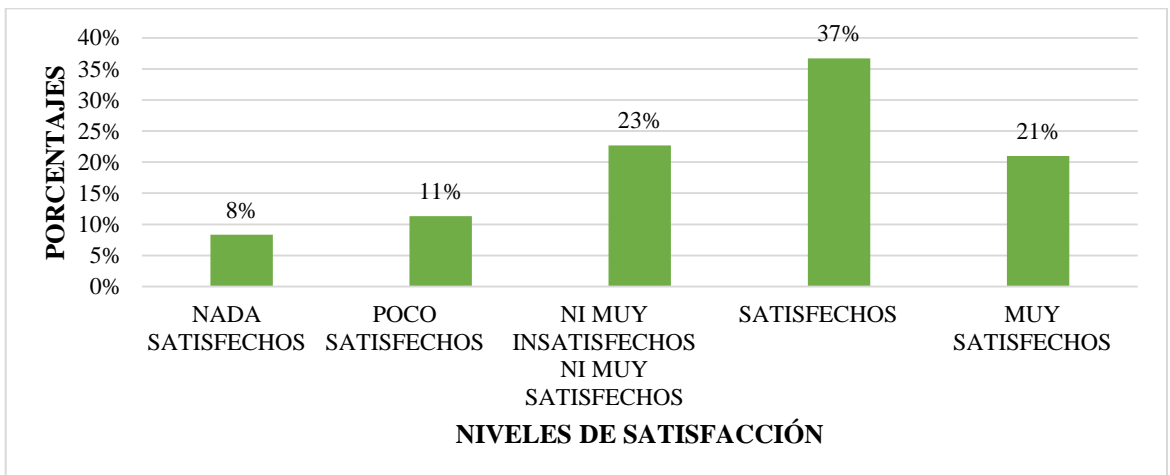
Los resultados reflejaron la confianza que inspiran los conductores del servicio de transporte de taxis hacia los usuarios al momento de realizar una carrera, donde 96 personas encuestadas consideran estar satisfechas con la seguridad del servicio. Como se describe en la figura 9.



**Figura 9:** Confianza de los conductores

**Fuente:** Cuestionario aplicado

Los usuarios manifestaron estar satisfechos con el uso de cinturón de seguridad por parte de los conductores ya que brindan confianza para la movilización de un lugar a otro, como se refleja en la figura 10.



**Figura 10:** Cinturón de seguridad de los conductores

**Fuente:** Cuestionario aplicado



Según como lo muestra la figura 11 los usuarios indicaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni muy satisfechos con el nivel de seguridad que brindan los taxis.

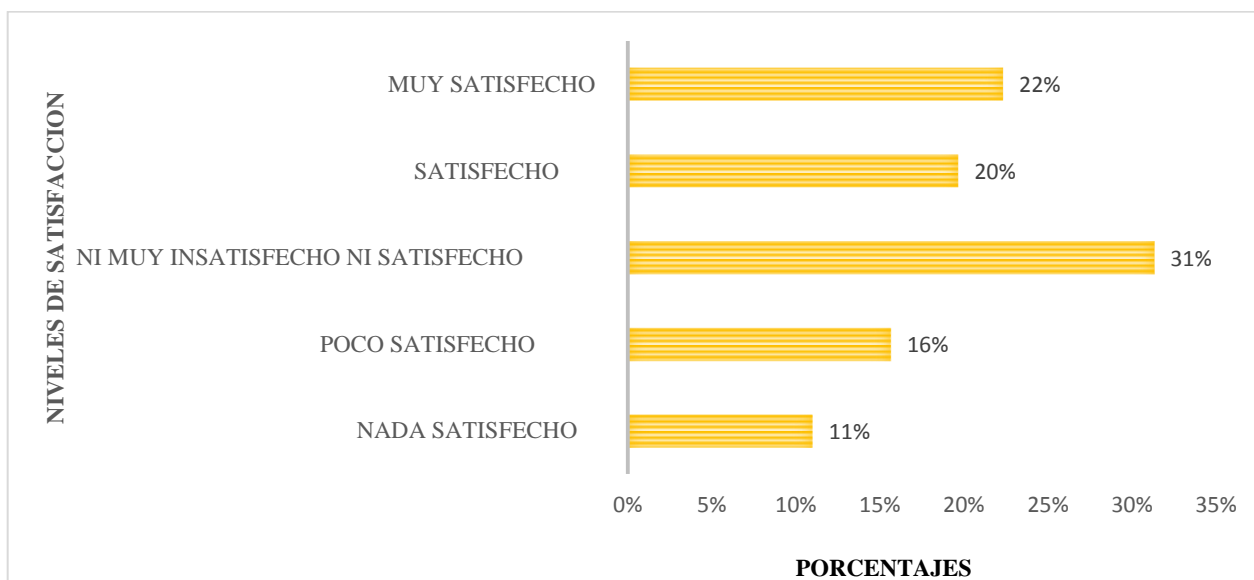


Figura 11: Nivel de seguridad de los vehículos  
Fuente: Cuestionario aplicado

Los usuarios manifestaron estar poco satisfechos con el comportamiento del conductor que brinda el servicio. Según lo que se refleja la figura 12.

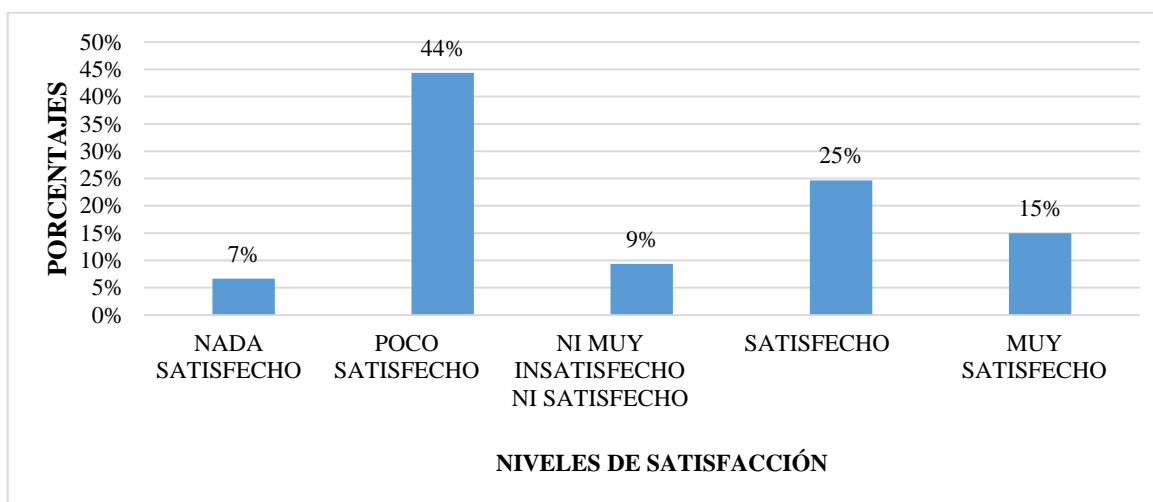
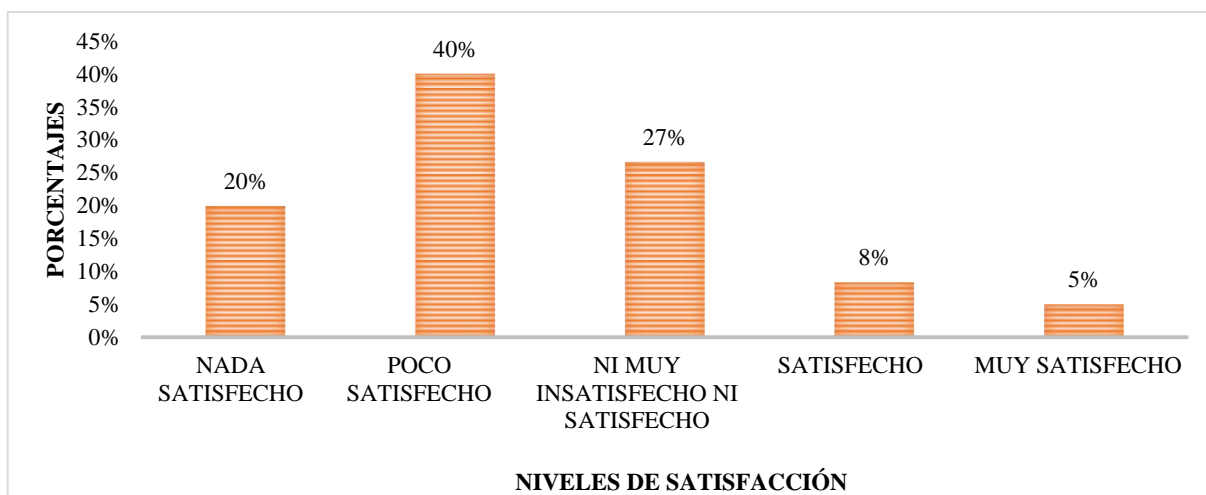


Figura 12: Comportamiento del conductor brinda seguridad  
Fuente: Cuestionario aplicado

### 3.1 EFICIENCIA

#### 3.3.1 Fiabilidad

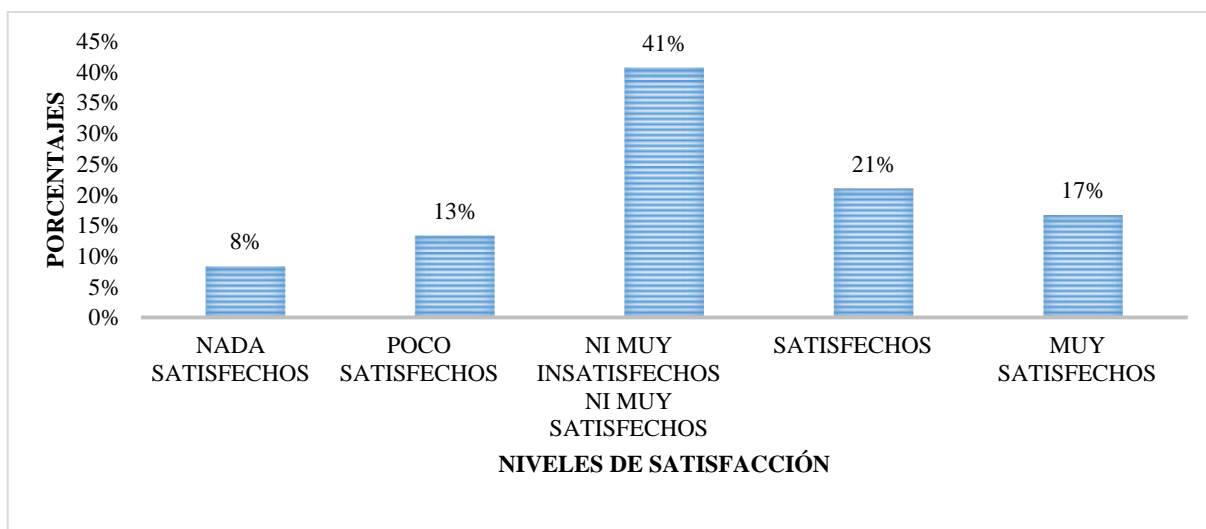
Los usuarios manifestaron estar poco satisfechos con la variación de las tarifas del servicio actualmente recibido por las cooperativas de taxis, como lo muestra la figura 13.



**Figura 13:** Variación de las tarifas actuales del servicio

**Fuente:** Cuestionario aplicado

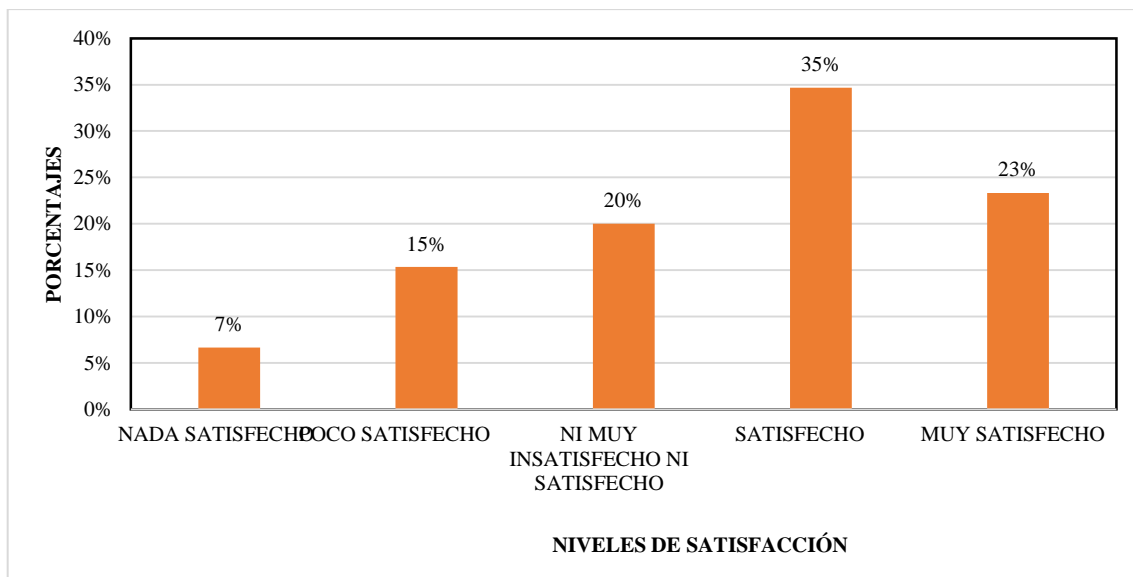
Sin embargo, según como lo muestra la figura 14, los usuarios indicaron que se encuentran ni muy insatisfechos ni satisfechos con la disponibilidad de las unidades que brindan las cooperativas de taxis.



**Figura 14:** Disponibilidad de las unidades siempre que se lo solicite

**Fuente:** Cuestionario aplicado

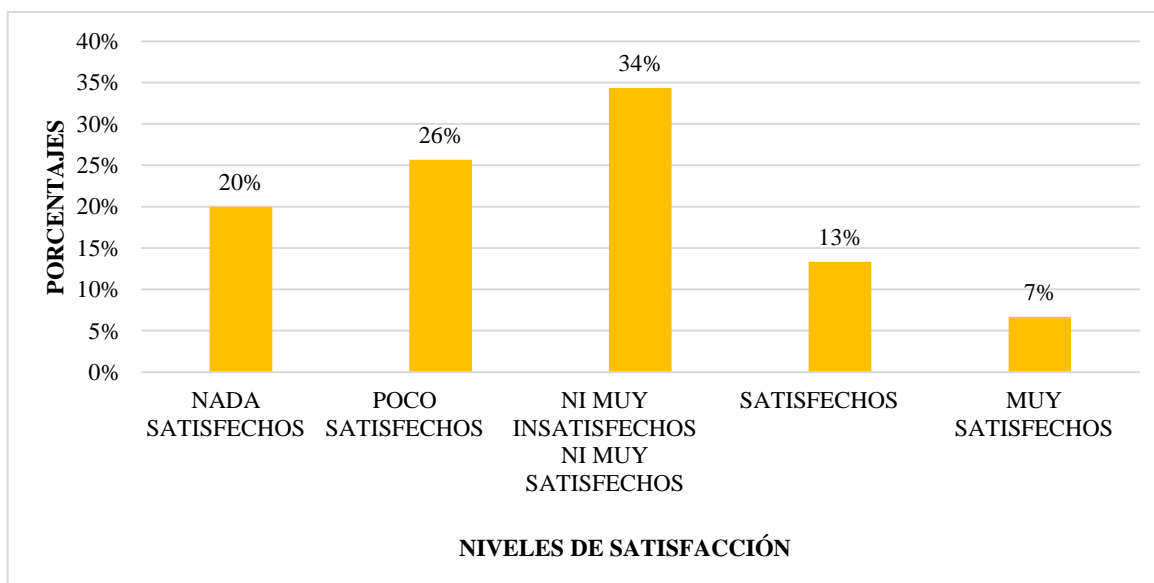
El nivel de conocimiento de los conductores acerca de las rutas, 104 usuarios opinan estar satisfechos, según detallado en la figura 15.



**Figura 15:** Conocimiento de los conductores acerca de las rutas

**Fuente:** Cuestionario aplicado

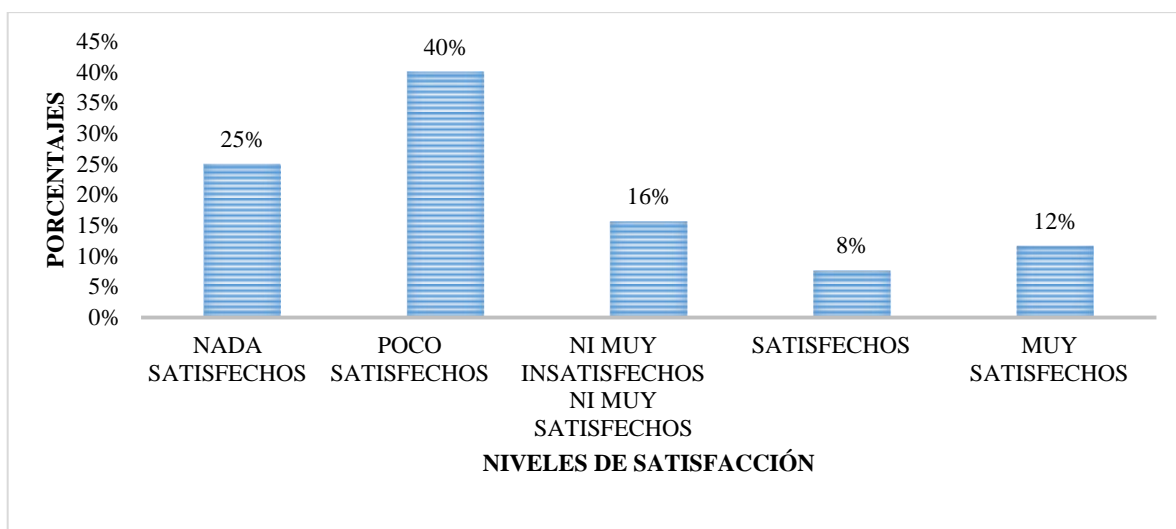
Los resultados reflejado en la figura 16, los usuarios indicaron estar ni muy insatisfechos ni satisfechos con las infracciones del conductor cuando está conduciendo.



**Figura 16:** Infracciones del conductor

**Fuente:** Cuestionario aplicado

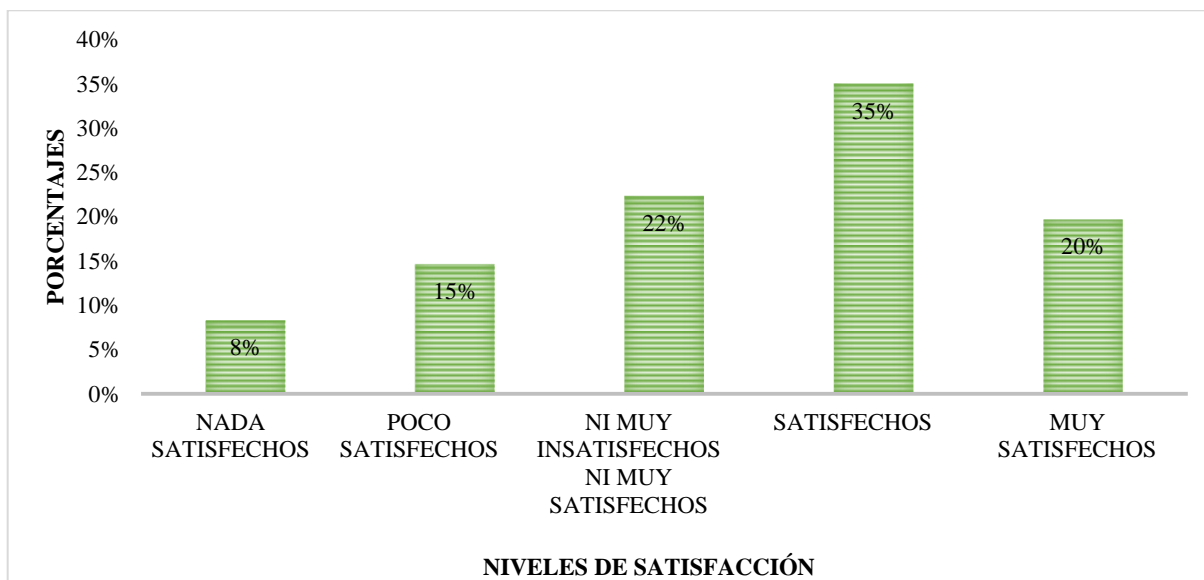
Los usuarios manifestaron estar poco satisfechos con el precio que pagan por el servicio, según detallado en la figura 17.



**Figura 17:** Comparado con lo que desearía pagar (de forma realista), el precio que pago es adecuado  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

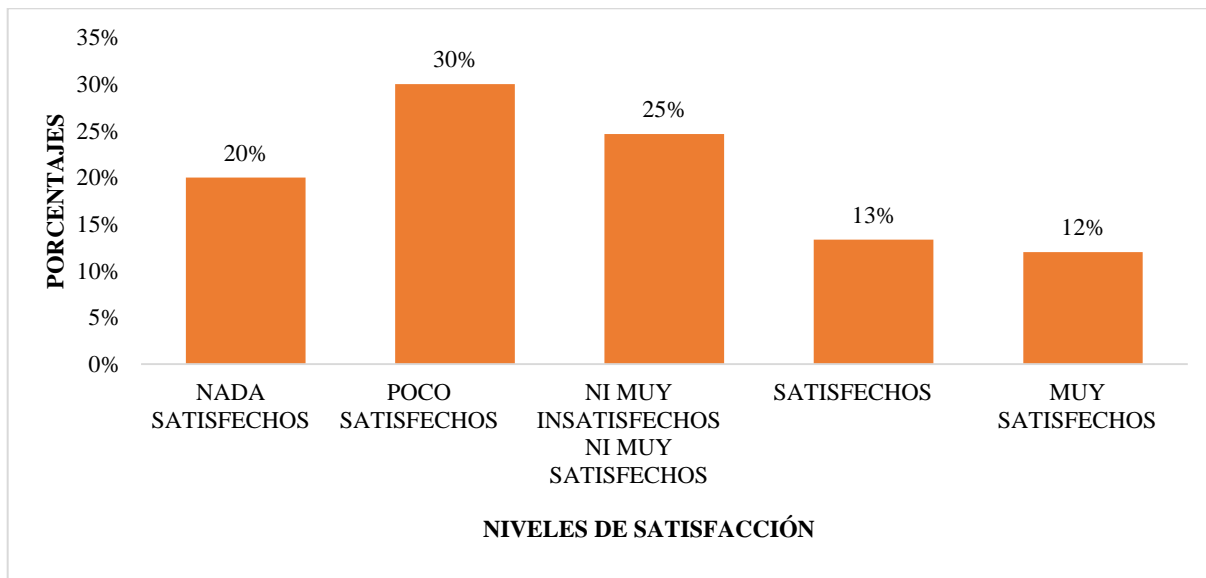
### 3.3.2 Capacidad de respuestas

La rapidez del servicio que brindan los conductores a la ciudadanía esmeraldeña indica que los pasajeros están satisfechos, como lo refleja la figura 18.



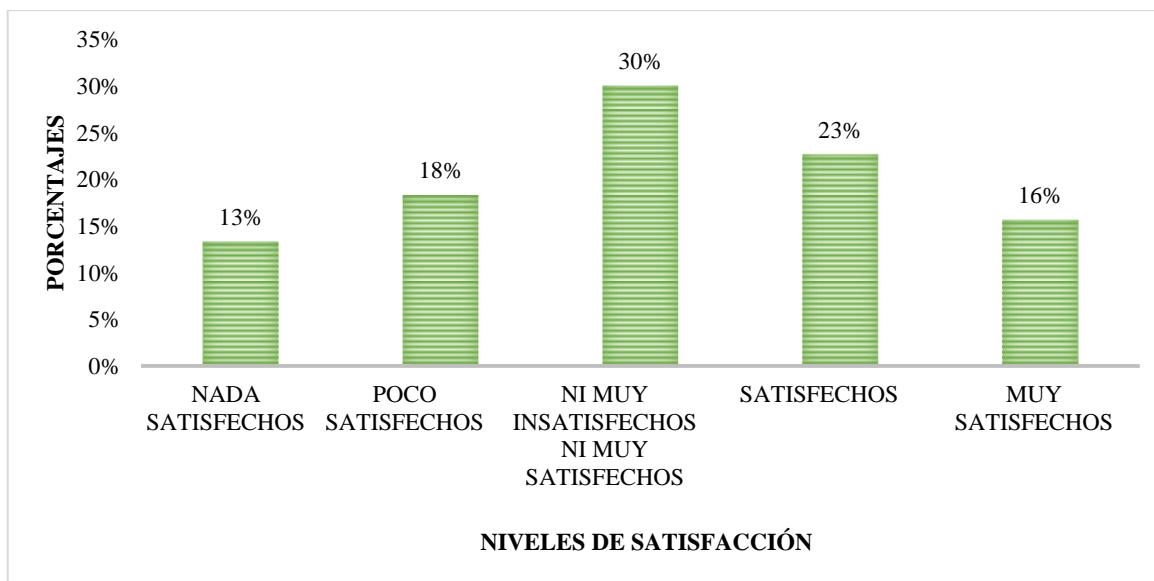
**Figura 18:** Rapidez del servicio  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

La capacidad de respuestas inmediatas por parte de los conductores hacia las peticiones de los usuarios, la mayoría de ellos manifestaron estar poco satisfecho, como lo muestra la figura 19.



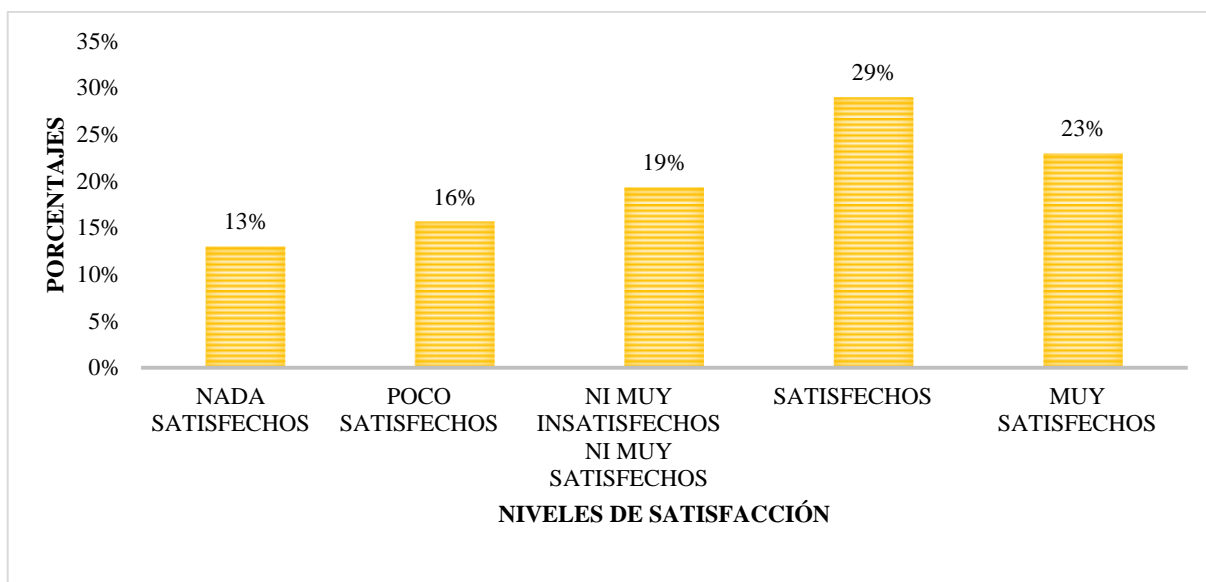
**Figura 19:** Respuesta inmediata a las peticiones del usuario  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

La disposición de los conductores de las cooperativas de taxis por ayudar a la ciudadanía esmeraldeña, se aprecia que 90 usuarios opinan estar ni muy insatisfechos ni satisfechos, según detallado en la figura 13.



**Figura 20:** Disposición de los conductores por ayudar al usuario  
**Fuente:** Cuestionario aplicado

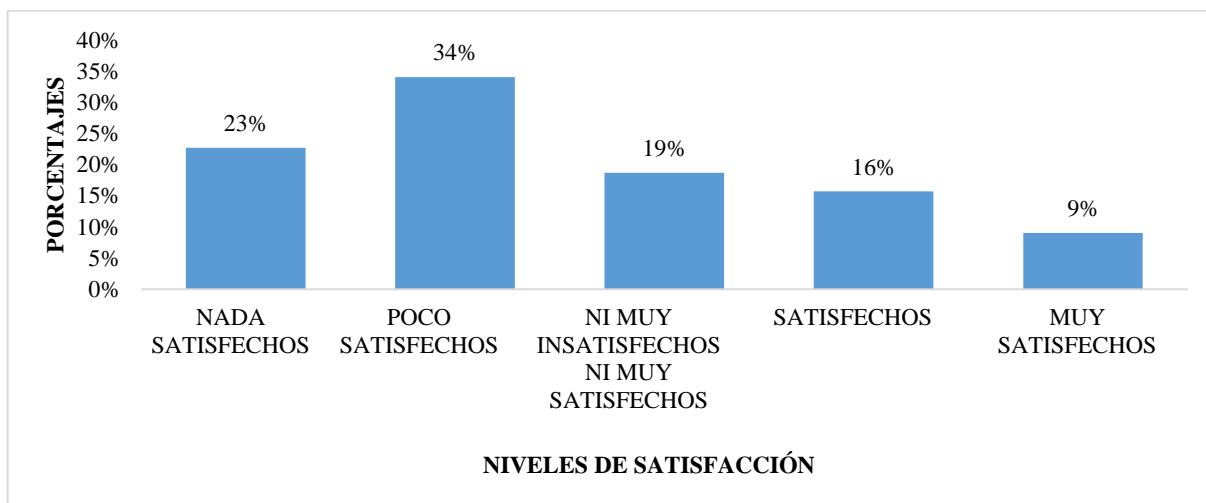
Otros de los aspectos que se consultó fue el trato amable considerado por parte de los conductores, donde se refleja que el 87 de los usuarios indicó estar satisfechos con la amabilidad y atención recibida por parte de ellos, tal como se refleja en la figura 21.



**Figura 21:** Trato amable por parte de los conductores

**Fuente:** Cuestionario aplicado

Por otra parte, se puede apreciar en la figura 22, que la mayoría de los usuarios están poco satisfechos debido que los conductores no muestran preocupación por los intereses de los usuarios.



**Figura 22:** Preocupación por los intereses del usuario

**Fuente:** Cuestionario aplicado

### **3.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Se realizó una entrevista a los directivos de 8 cooperativas de transporte público de taxis que se encuentran legalizadas en la ciudad, en estas entrevistas se consideraron algunos parámetros: Número de unidades de cooperativas, la atención de la demanda local, beneficios para los usuarios, quejas, sugerencias de las autoridades municipales, fortalezas y debilidades al momento de brindar el servicio.

Los resultados demostraron que en el caso de las cooperativas Su amigo el número de unidades que tiene es de 135, continuando con la cooperativa Simón Plata Torres con 136 unidades, seguido a la cooperativa Popular N.7 con 131 unidades, Hotel del Mar con 120 unidades, Nuevo Ecuador con 125 unidades, 5 de Agosto con 133 unidades, Luis Tello con 132 y por último la cooperativa 9 de Marzo con 122 unidades de taxis.

Este número de unidades de dichas cooperativas de acuerdo a los que manifestaron los directivos les permite atender de manera eficiente la demanda local, ordenada y eficaz. La seguridad que brindan las cooperativas de taxis a sus pasajeros mediante cámaras y el botón de alarmas emitida por las unidades de transporte es receptada por el ECU911, que es encargado de monitorear cualquier novedad y tipo de emergencia. Con esta primera alerta las unidades de Policía Nacional acuden inmediatamente al auxilio de la unidad de transporte que generó la llamada de auxilio.

Se pudo conocer por parte de los directivos, que las cooperativas ofrecen muchos beneficios a favor de los usuarios, puesto que brindan una garantía de choferes profesionales y con experiencias, unidades nuevas y equipadas, atención personalizada de los conductores, un servicio seguro, rápido y exclusivo.

Cuando se consultó sobre la calidad de los servicios que otorgan a la comunidad esmeraldeña, los directivos manifestaron que la consideran buena; sin embargo reconocen que hay mucho por mejorar. Expresaron además, sentirse satisfechos con la atención brindada a la ciudadanía, porque están contribuyendo al desarrollo local. En este sentido,

los usuarios consideran que las operadoras tienen mucho que mejorar, si buscan entregar un servicio de calidad.

En cuanto a las quejas de los usuarios por el trato recibido en las unidades, los directivos manifestaron que su personal también es agredido por los usuarios, los mismos que no tienen buena predisposición ni cultura, en muchos casos. Además señalaron que reconocen que el nivel de educación de los choferes es medio, en la mayoría de los casos solo cuentan con estudios secundarios.

En lo relacionado a las principales quejas que enfrentan las cooperativas al momento de entregar el servicio, se pudo conocer de parte de los directivos, lo siguiente:

- El incremento de las tarifas de precios en horario nocturnos y festivo.
- Algunos taxistas se niegan a realizar ciertos recorridos, a veces por seguridad.
- Vías en mal estado, causan deterioro acelerado de los taxis, por lo cual, las unidades deben cambiarse cada diez años.
- Mejorar la calidad del servicio, esto es una responsabilidad compartida entre los conductores y los usuarios.
- Se debe garantizar la prestación del servicio, brindar buen trato al pasajero, respetar las tarifas, capacitar permanentemente al personal (conductores y administrativos).
- Equipamiento de taxis que se encuentran están sucios o deteriorados
- El conductor no es respetuoso con el cliente ni con otros conductores, los mismos que no muestran buena predisposición ni cultura, dentro de las unidades.

En cuanto a las sugerencias que el grupo de entrevistados realiza a la autoridad municipal son: que se delegue a personas expertas en transporte urbano para atender esos cargos; que se mejoren los procesos en cuanto a información y capacitación de las operadoras, ya que actualmente se maneja información errónea y deficiencia por parte de la Agencia Nacional de Tránsito. Seguido a esto la falta de expertos por parte del Municipio de Esmeraldas para atender los requerimientos y mejorar los procesos concernientes al tema. Además, no existe una buena comunicación entre directivos de las entidades que entregan el servicio local y el Municipio de Esmeraldas.



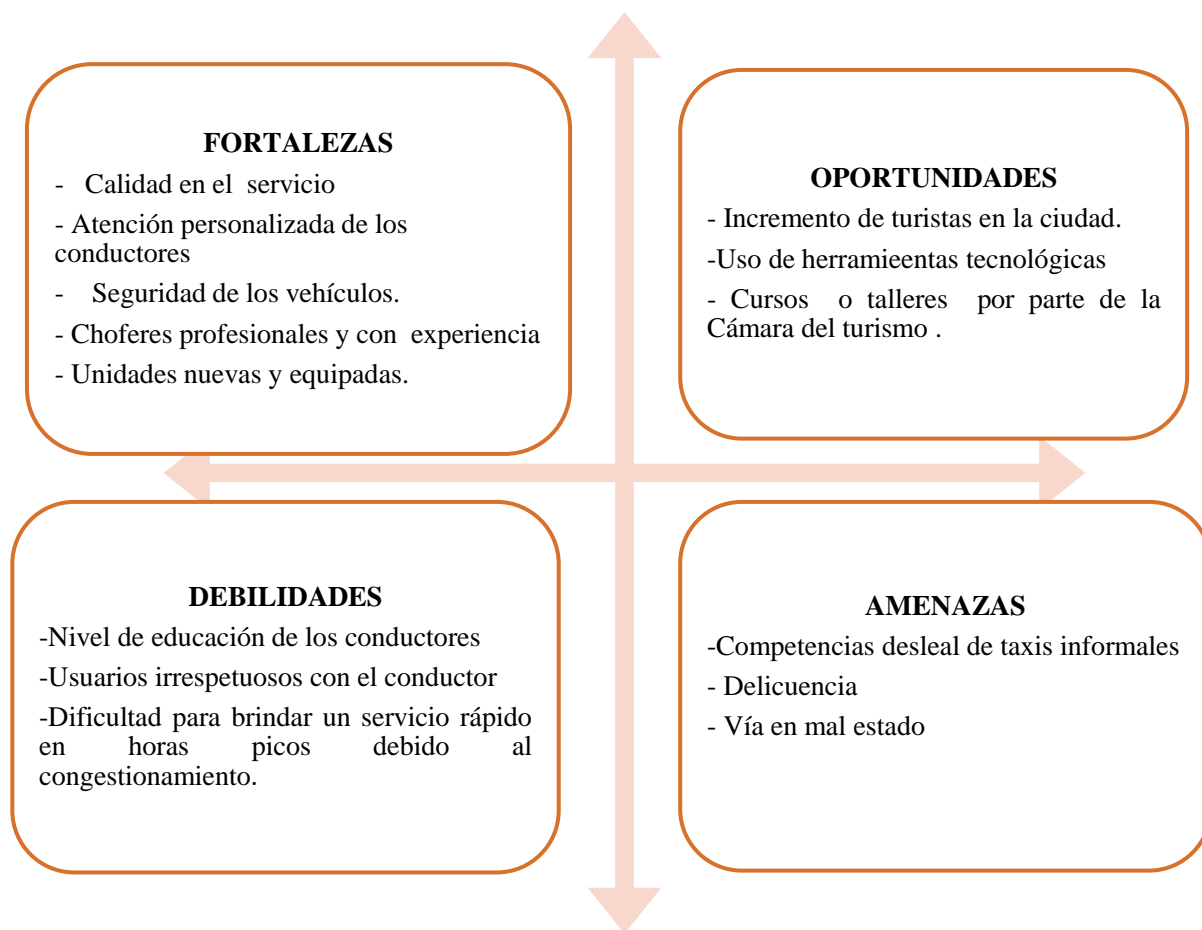
Otras sugerencias para la autoridad municipal es exigir las medidas de seguridad adecuadas para que los taxistas no se vean en peligro al llevar a personas sospechosas de cometer delitos y la falta de señalización adecuada.

No obstante, que se arregle las vías que se encuentra en mal estado en las calles y barrios de la ciudad, luego que se realicen estudios y evaluaciones permanentes del servicio debido que se debe tener un control de seguimiento para aquellos taxistas informales que ejerce esta actividad de manera ilegal.

Realizar talleres, cursos básico de inglés y plan de capacitación por medio de la Cámara del turismo para que los conductores ofrezca una mejor atención a los turistas porque se debe tener en cuenta que en la ciudad de Esmeraldas aspira a que el turismo sea una actividad económica de prestigio que, en muchos casos los taxistas son la primera imagen para los visitantes, y tener una referencia de honestidad.

### 3.3 ANÁLISIS FODA

Como último objetivo de esta investigación, una vez obtenidos los resultados de las entrevistas realizadas a los directivos de las cooperativas de taxis, se pudo sintetizar las fortalezas y debilidades más significativas del servicio de transporte en Esmeraldas, se ha procedido a realizar el análisis FODA, el cual se presenta a continuación:



**Figura 23:** Análisis Foda  
**Fuente:** Entrevistas

### **3.5.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO**

La figura descrita anteriormente pone en evidencia algunos factores internos y externos en los cuales se hacen una breve descripción de cada una de las variables que integran la matriz, esto permite conocer cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tienen las Cooperativas de transporte de taxis al momento de brindar el servicio a la ciudadanía esmeraldeña.

#### **3.5.1.1. ANÁLISIS INTERNO**

Permite realizar un diagnóstico más amplio de las variables internas que afectan directamente a las Cooperativas de transporte de taxis, se establece el porqué de cada fortaleza y debilidad encontradas a través de la aplicación de los diversos instrumentos.

#### **3.5.1.2. ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS**

##### **F1: Calidad en el servicio**

Brindando un servicio de calidad de las cooperativas de taxis conllevan a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, siempre con actitudes positivas, dispuestos a escuchar y dar soluciones a sus inquietudes.

##### **F2: Atención personalizada**

La atención personalizada que brindan los conductores para sus pasajeros en ofrecer un trato especial a las personas desfavorecidas y discapacitadas, provocando bienestar en ellos al ser atendidos de la mejor manera, permitiendo que el cliente este contento y se sientan cómodo y seguro.

##### **F3: Choferes profesionales y con experiencia**

El grupo de choferes que conforman las cooperativas de taxis están obligados a cumplir con los requisitos que se exigen a los choferes ya que son profesionales y cuentan con garantías de licencias que permite manejar un taxis con conocimiento y una amplia experiencia.

#### **F4: Seguridad de los vehículos**

Las cooperativas de transporte de taxi poseen cámaras de seguridad para conductores y pasajeros, proporcionando confianza en el momento de recibir el servicio.

#### **F5: Unidades nuevas y equipadas**

Los vehículos de taxis cuentan con nuevas unidades y equipamiento para brindar un servicio confortable, ágil y eficiente a los usuarios.

### **3.5.1.3. ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES**

#### **D1: Nivel de educación de los conductores.**

El nivel de educación de los conductores se está volviendo cada vez más necesaria, demostrando sus valores, comportamientos y conocimientos sobre la ley de tránsito.

#### **D2: Usuarios irrespetuosos con el conductor**

El transporte público de taxis viajan toda clases de personas, así como la mayoría son educadas, algunas son la excepción, esto significa que hay conductores que son maltratados por los pasajeros, a través de actitudes desagradables, agresión verbal e incluso físicamente en algunos casos.

#### **D3: Dificultad para brindar un servicio rápido en horas picos**

El gran conflicto de la ciudad es la congestión en los horarios pico, pues generan retrasos para los usuarios, eso produce incomodidad, insatisfacción para los pasajeros.

### **3.5.1.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)**

Esta matriz consiste en colocar cada una de las fortalezas y debilidades encontradas, a las cuales se les otorgó una ponderación, que es el grado de importancia, y a su vez se la evaluó en un rango comprendido entre 1 y 4, obteniendo el valor de cada variable. A continuación, se calificó las fortalezas y debilidades de la matriz:

Tabla 2: Calificación de fortalezas y debilidades

Debilidad mayor	1
Debilidad menor	2
Fortaleza menor	3
Fortaleza importante	4

Tabla 3: Calificación de fortalezas y debilidades

<b>FORTALEZAS</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>% PONDERACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN (1 A 4)</b>	<b>VALOR</b>
F1 Calidad en el servicio	0,15	4	0,60
F2 Atención personalizada	0,10	3	0,30
F3 Seguridad de los vehículos	0,10	3	0,30
F4 Choferes profesionales y con experiencias.	0,10	4	0,40
F5 Confortable de las unidades de transporte	0,05	3	0,10
<b>SUBTOTAL FORTALEZAS</b>	<b>0,50</b>		<b>1,70</b>

<b>DEBILIDADES</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>% PONDERACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN (1 A 4)</b>	<b>VALOR</b>
D1 Retrasos de los pagos por los socios	0,20	2	0,40
D2 Usuarios irrespetuosos con el	0,20	2	0,40

conductor.

D3 Dificultad para brindar un servicio rápido en horas picos	0,10	2	0,20
<b>SUBTOTAL DEBILIDADES</b>	<b>0,50</b>		<b>1,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,70</b>

**FUENTE:** Conceptos de Administración Estratégica (Fred, 2013)

Una vez aplicada la Matriz de Evaluación de los factores internos, donde representan las fortalezas y debilidades de las cooperativas de transporte de taxis, donde se puede observar que las fuerzas internas son favorables dentro de las cooperativas, puesto que dio como resultado total de 2,70 siendo en fortalezas 1,70 contra un 1,00 de las debilidades.

### **3.5.2. ANÁLISIS EXTERNO**

Permite realizar una síntesis de las variables externas como son la económica, política, tecnológica y social, con el fin de ponderarlos de acuerdo al grado de importancia que se tenga, enlistando las oportunidades y amenazas de las cooperativas de taxis.

#### **3.5.2.1. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES**

##### **O1: Incremento de turistas en la ciudad.**

El incremento de turistas que llegan a la ciudad de Esmeraldas por motivos de fiestas, feriados es favorable porque generan ingresos económico a los conductores que vive en esta actividad.

##### **O2: Medios de comunicación y redes sociales**

Gracias a las tecnologías, se puede dar a conocer por distintas redes sociales como es el Facebook, Instagram y emisoras de radios.

##### **O3: Cursos o talleres por parte de la Cámara del turismo**

Se debería tomar medidas por parte de la Cámara Provincial de Turismo de Esmeraldas en ofrecer capacitaciones o talleres para que los conductores brinden mejor el servicio a los turistas.

### **3.5.2.2. ANÁLISIS DE LAS AMENAZAS**

#### **A1: Competencias desleal**

La principal amenaza para las cooperativas de transporte de taxis es la competencia desleal de los taxis informales ya que ejercen esa actividad sin estar legalmente constituidas, esto ocasiona problemas como por ejemplo con precios bajos de las carreras y la inseguridad.

#### **A2: Delincuencia**

La falta de seguridad en la ciudad de Esmeraldas provoca riesgo que los choferes se vean en peligro en llevar a personas sospechosas de cometer delitos, robo o secuestro.

#### **A3: Vía en mal estado**

Las carreteras en mal estado ocasiona daños severos en las unidades de vehículos.

### **3.5.2.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

Esta matriz consiste en colocar cada una de las oportunidades y amenazas encontradas, a las cuales se les otorgó una ponderación (grado de importancia), y a su vez se evaluó en un rango comprendido entre 1 y 4, obteniendo el valor de cada variable.

A continuación, se calificó las amenazas y oportunidades de la matriz:

*Tabla 4: Calificación amenazas y oportunidades*

Amenaza mayor	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

*Tabla 5: Matriz de evaluación de factores internos (EFI)*

<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>% PONDERACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN (1 A 4)</b>	<b>VALOR</b>
<b>O1</b> Incrementos de turistas en la ciudad	0,20	4	0,80
<b>O2</b> Tecnología (redes sociales y radio)	0,15	4	0,60
<b>O3</b> Cursos de inglés para los conductores	0,15	3	0,45
<b>SUBTOTAL OPORTUNIDADES</b>	<b>0,50</b>		<b>1,80</b>
<b>AMENAZAS</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>% PONDERACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN (1 A 4)</b>	<b>VALOR</b>
<b>A1</b> Competencias desleal	0,20	1	0,20
<b>A2</b> Delincuencia	0,15	2	0,30
<b>A3</b> Vía en mal estado	0,15	1	0,15
<b>SUBTOTAL DEBILIDADES</b>	<b>0,50</b>		<b>0,65</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,45</b>

**FUENTE:** Conceptos de Administración Estratégica (Fred, 2013)

Una vez aplicada la Matriz de Evaluación de los Factores Externos, donde se presentan las oportunidades y amenazas de las Cooperativas de transporte de taxi, se puede notar que las fuerzas externas son desfavorable dentro de la cooperativas, ya que dio como resultados 2,45 siendo las oportunidades 1,80 contra un 0,65 de las amenazas.



## CAPÍTULO IV

### 4. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se analizó la calidad del servicio de transporte de las cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, a través de la herramienta de medición Servqual, que permite evaluar la percepción de la calidad desde la perspectiva del cliente y medir la calidad de los servicios que ofrecen las cooperativas de taxis. Las variables más significativas de estas dimensiones corresponden al elemento tangible, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuestas, obteniendo resultados que deben ser analizados y discutidos en el proceso de investigación.

Para analizar la calidad del servicio fue necesario contar con la opinión de los usuarios, por ser ellos quienes reciben el servicio de transporte de taxis.

Los resultados de la investigación relacionados al elemento tangible de las unidades de vehículos muestran que los clientes están satisfechos. De tal manera que la modernidad de sus unidades ha permitido cubrir las expectativas de los usuarios, agregando que la limpieza y los materiales son suficientes para sentirse cómodos, esto coincide con el estudio realizado por López, Hinostroza, Acosta y López ( 2014) quienes manifiestan que las características físicas de las unidades de los vehículos en la ciudad de Maracaibo fue catalogada de regular a buena por los pasajeros.

En la relación a la empatía, la experiencia que tiene la ciudadanía esmeraldeña es de poca satisfacción con la atención recibida y el nivel de cortesía por los conductores, debido a esto no cumplen con las expectativas del usuario. Por su parte, en el estudio de Guerrero y Rodríguez (2013), sucede lo mismo en algunas ciudades de América Latina con respecto a la calidad del servicio de transporte público recibido por los usuarios. Sin embargo, en la investigación de Ibáñez, Ruiz y Palomo (2011), en la percepción de la calidad del servicio del transporte, los usuarios están conformes con la satisfacción del servicio público.

Por otro lado, en lo referente a la capacidad de respuesta se evidencia que los usuarios están satisfechos con la rapidez del servicio de transporte de taxis, ya que Esmeraldas es una ciudad pequeña y de cortas distancias. No obstante, para González (2012), Quito se ve afectada por la cantidad de vehículos que circulan y el congestionamiento de la ciudad en horas pico, esto ocasiona insatisfacción a los usuarios.

Otro aspecto considerado dentro de la calidad de un servicio en la seguridad por tanto los resultados obtenidos en esta investigación se evidencian que en Esmeraldas el nivel de seguridad de los vehículos y el comportamiento de los conductores de las cooperativas de taxis han permitido establecer confianzas a los usuarios. Esto sucede porque cumplen con las medidas de seguridad y hace hincapié en la responsabilidad que tienen los taxistas de garantizar la seguridad de sus pasajeros. Mientras, en el estudio de Vilela (2014) manifiestan que los usuarios están insatisfechos con los servicios de transporte público en la ciudad de Guayaquil, por inseguridad, robos y asaltos. Esta situación no ocurre en la ciudad de Esmeraldas porque los dirigentes se preocupan por la seguridad de los conductores y pasajeros porque cuentan con botón de alarma emitidas por el ECU y cámaras. Es por eso que surge la adaptación de los taxis por el riesgo de los autobuses aumentan dado que la mayoría de los robos son del transporte público de buses.

Por otra parte, Pardo (2009) en su estudio hace referencia a varios elementos que de una u otra forma influyen en el sector del transporte público, uno de esos elementos es la tarifa o costo del servicio; el autor señala que en la ciudad de Bogotá está se encuentra por encima del costo real de prestar el servicio. En ese sentido, en la ciudad de Esmeraldas, la tarifa del servicio es vital importancia porque representa un rubro dentro del presupuesto familiar. De tal forma que los usuarios se encuentran poco satisfechos con el precio que actualmente pagan, debido que los taxistas incrementan los precios de manera exagerada, esto sucede en el horario nocturno y feriados. Esto ocasiona inconformidad de los usuarios por el aumento de tarifas que no se asemejen a lo que realmente deberían pagar y prefieren utilizar el servicio de los taxis informales ya que pagan a un precio bajo.

Para Herrera (2010), los sistemas de transportación cumplen un rol funcional dentro del desarrollo de las ciudades, ocurre lo mismo en la ciudad de Esmeraldas donde el servicio ha sido brindado desde el año 1957, y se evidencia el desarrollo local gracias a la transportación de cientos de personas diariamente, considerando la expansión de la ciudad. Los ciudadanos se trasladan en los buses y taxis, a sus lugares de trabajo, instituciones educativas, negocios, a realizar trámites en el centro de la ciudad, a recrearse en los lugares de diversión, entre otros.

Por otro lado, Pérez y Flores (2015), mencionan que el servicio de transporte de autobuses en la ciudad de Portoviejo es de mala calidad, porque no cumplen con las expectativas de los usuarios, y generan impactos negativos de tipo social, económico, ambiental, haciendo que la ciudad se vuelva caótica, desordenada y contaminada. Esto coinciden con el estudio de Morán (2016) la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

- El servicio de transporte público de las cooperativas de taxis de la ciudad de Esmeraldas se encuentra en una etapa de crecimiento, por tanto, se enfrenta a nuevos retos para seguir mejorando y brindando servicios de calidad, oportuno, ágil y superando a las expectativas de los usuarios.
- El modelo Servqual ayuda a calificar el servicio que ofrecen las cooperativas de taxis, lo que permitió analizar la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes, a través de las cinco dimensiones divididas según las tres categorías establecidas donde los usuarios evaluaron el elemento tangible, empatía y seguridad como bueno, teniendo una cantidad de aquellos que se sienten satisfechos, en cuanto a la fiabilidad y capacidad de respuesta los usuarios lo evaluaron como poco satisfactorios. De manera general las cooperativas a través del servicio que brindan están cubriendo las expectativas de los usuarios de forma regular.
- La técnica FODA permitió analizar los factores internos y externos, se identificó las fortalezas y debilidades de las cooperativas de transporte de taxis, lo más relevante de las fortalezas poseen con un equipo de choferes profesionales y con experiencia, equipamiento y modernidad de los vehículos y la atención personalizada para los usuarios. Sin embargo, tiene ciertas debilidades entre estas, falta de educación de los conductores y deficiencias de información por personas inexperta que desconocen las satisfacciones de los usuarios. De forma adicional, se concluye que las cooperativas de taxis deberían establecer diálogos continuos entre ellas y con las entidades competentes, mediante conversatorios puedan intercambiar opiniones, quejas, problemas, y buscar las mejores soluciones para dar un óptimo servicio a la ciudadanía esmeraldeña. Además, es conveniente mejorar las aéreas del desarrollo local, que se evalúe al menos una vez al año el servicio entregado a la ciudadanía, para tomar los correctivos necesarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá. Editorial ECOE ediciones. Obtenido de [http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=3668#.VtZe633hDIU](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3668#.VtZe633hDIU)
- Anaya, J. (2009 ). *Evaluación del impacto económico del transporte urbano en la ciudad de Bogotá. El caso del sistema de transporte masivo, Transmilenio*. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6408/S0210717\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6408/S0210717_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Información Estadística y monetaria*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/965-resultados-de-las-cuentas-nacionales-trimestrales-del-cuarto-trimestre-de-2016-y-anual-2016>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de [http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion\\_2008.pdf](http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf)
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos, S. A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Calidad,+productividad+y+competitividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8fC27\\_3JAhVCOiYKHcsKDWoQ6AEIGzAA#v=onepage&q=Calidad%20%20productividad%20y%20competitividad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Calidad,+productividad+y+competitividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8fC27_3JAhVCOiYKHcsKDWoQ6AEIGzAA#v=onepage&q=Calidad%20%20productividad%20y%20competitividad&f=false)
- Domínguez, C. (2011). *La satisfacción del usuario: un concepto de alza*. México: Pearson/Educación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ceHEMOttnh4C&pg=PA2&dq=las+organizaciones+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3z5eX5ovSAhUE6CYKHccAAwMQ6AEIPjAG#v=onepage&q=las%20organizaciones%20de%20servicios&f=false>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales*. 3 (6). 141-160. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Drucker, P. (1996). *Su visión sobre: la administración, la organización basada en la información, la economía y la sociedad. En La salida de crisis*. Madrid: Editorial Profit. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=TvBO491794AC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Peter+F.+Drucker%22&hl=gl&sa=X&ved=0ahUKEwjzkbfd9Y\\_aAhXtw1kKHf6SC28Q6wEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=TvBO491794AC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Peter+F.+Drucker%22&hl=gl&sa=X&ved=0ahUKEwjzkbfd9Y_aAhXtw1kKHf6SC28Q6wEIJjAA#v=onepage&q&f=false)

- Fernández, A., Ubillos, J., & Trujillo, R., (2012). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías: Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitoria*. (Tesis Maestría). Universidad de Deusto, Bilbao, España. 441 pp.
- Figuroa, O. (2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *Revista Científica Dominio de las Ciencias Eure*.16 (94). 23-49 Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0250-71612005009400003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612005009400003)
- González, L., (2012). *Diagnosticar la situación de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Quito*. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Quito. Ecuador. 86pp.
- Guerrero, J., & Rodríguez, P. (2013). Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio de transporte público recibido de parte de los usuarios de la ciudad de Ibagué (Tesis Doctoral). Universidad de Cartagena. Cartagena. Colombia. 79 pp.
- Guimun, A. (2015). La olla a presión del transporte público en Bogotá. *Revista de la ingeniería y consultoría del transporte*,3(4),65-67. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ring/n21/n21a6.pdf>
- Gronroos, C. (2006). *Marketing de gestión de servicios y la gestión de los momentos de la verdad y al competencia en los servicios*. Caracas: CEC SA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rKAGC6DkiVAC&pg=PA27&dq=DEFINICI%C3%93N+DE+SERVICIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMiNLY2p3VAhUhttps://books.google.com.ec/books?id=rKAGC6DkiVAC&pg=PA27&dq=DEFINICI%C3%93N+DE+SERVICIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMiNLY2p3VAhUB>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, G., (2010). *Evaluación de la calidad del servicio y modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus en la ciudad de Portoviejo*. (Tesis Maestría). Universidad Central Del Ecuador,Portoviejo,Ecuador. 95pp.
- Herzberg, F. (1995). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. Buenos Aires: Editorial ECOE. Obtenido de [https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+](https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+)

[El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOEdiciones%2C+2006.&aq=chrome..69i57.1219j0j7&sourceid=chrome&es\\_sm=93&ie=UTF-8](http://www.undpcc.org/docs/National%20issues%20papers/Transport%20(mitigation)/06_Ecuador%20NIP_transport%20mitigation.pdf)

Hubenthal, A. (2010). Evaluación del sector transporte en Ecuador con miras a plantear medidas de mitigación al cambio climático. UNDP, 4. Obtenido de [http://www.undpcc.org/docs/National%20issues%20papers/Transport%20\(mitigation\)/06\\_Ecuador%20NIP\\_transport%20mitigation.pdf](http://www.undpcc.org/docs/National%20issues%20papers/Transport%20(mitigation)/06_Ecuador%20NIP_transport%20mitigation.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC. (2010). Resultados del VII censo poblacional del Ecuador. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Ibáñez, F., Ruiz, L., & Palomo, M.,(2011).Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del Metrobús de la Ciudad de México. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* *Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23 (50),79-92. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/464/490](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/464/490)

Kotler,P.,&Armstrong,U.(2012). Fundamentos de marketing. Obtenido de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Kotler, P., Bloom, T., & Hayes, J. (2006). *El marketing de servicios profesionales*. México: IPADE. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=FgSV\\_iL3pzMC&printsec=frontcover&dq=El+marketing+de+Servicios+Profesionales%2C+de+Kotler+Philip,+Bloom+Paul+y+Hayes+Thomas,&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE8tHN157VAhVNfiYKHULAA84Q6AEIIDA#v=onepage&q=El%20marketing%20de%20Servicios%20Profesionales%2C+de%20Kotler%20Philip%2C+de%20Bloom%20Paul%20y%20Hayes%20Thomas%2C&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=FgSV_iL3pzMC&printsec=frontcover&dq=El+marketing+de+Servicios+Profesionales%2C+de+Kotler+Philip,+Bloom+Paul+y+Hayes+Thomas,&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE8tHN157VAhVNfiYKHULAA84Q6AEIIDA#v=onepage&q=El%20marketing%20de%20Servicios%20Profesionales%2C+de%20Kotler%20Philip%2C+de%20Bloom%20Paul%20y%20Hayes%20Thomas%2C&f=false)

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2010). Recuperado de [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley de la economia popular y solidaria ecuador.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley%20de%20la%20economia%20popular%20y%20solidaria%20ecuador.pdf)

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad. Obtenido de [http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL.pdf](http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_TRANSPORTE_TERRESTRE_TRANSITO_Y_SEGURIDAD_VIAL.pdf)

- López, J. (2007). *Las cooperativas de trabajo asociado y la aplicación del derecho del trabajo*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=mrqEJfe8bpcC&pg=PA215&dq=Servicio+de+Cooperativas++de+transporte&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjR0oiv5J7VAhWJYyYKHVPdA6IQ6AEIJDA>" \l "v=onepage&q=Servicio%20de%20Cooperativas%20%20de%20transporte&f=false
- López, E., Hinostroza, D., Acosta, P., & López, C. (2014). Calidad del servicio de transporte público urbano. Redieluz. Obtenido de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/21657/21455>
- Lozano, P. (2001). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos, S. A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA122&dq=servicio+de+pos+venta+&ots=tAPJ0yrZ2j&sig=90etbMMTp1i1QzAoJCXZlsgBY#v=onepage&q=postventa&f=false>
- Mejía, V. (2012). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de la calidad para la planificación de servicio. *Revista de mercadotecnia y negocios*, 14(9), 54-56. Obtenido de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/11964/10842>
- Moller, R. (2004). *La alternativa para el transporte público colectivo*. Colombia: Editorial Sudamericana. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=6j0QcFgLJ8oC&printsec=frontcover&dq=transporte+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit0\\_j8xp7VAhVMKCYKHax7D4EQ6AEIIDA#v=onepage&q=transporte%20publico&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=6j0QcFgLJ8oC&printsec=frontcover&dq=transporte+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit0_j8xp7VAhVMKCYKHax7D4EQ6AEIIDA#v=onepage&q=transporte%20publico&f=false)
- Morales, C., & Paz, F. (2005). *La comunicación y la Calidad del Servicio en la Atención del Cliente* España: Editorial Ideas Propias. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=gl&sa=X&ved=0ahUKEwi8gbXA9o\\_aAhVltkKHakSAjYQ6AEISjAF#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=gl&sa=X&ved=0ahUKEwi8gbXA9o_aAhVltkKHakSAjYQ6AEISjAF#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false)
- Morales, P. (2012). *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?*. Madrid: Facultad de Humanidades.
- Morán, G., (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario*. (Tesis Maestría). Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas. Ecuador. 79 pp.



- Pardo, C., (2009). *Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina*. Santiago de Chile. Editorial Naciones Unidas. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308_es.pdf?sequence=1)
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revistas Científicas de América Latina*, 1 (14). 195- 214. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/464/490](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/464/490)
- Pérez, O., & Flores, J. (2015). *Factores de calidad del servicio de las cooperativas de transporte público de pasajeros en la ciudad de Latacunga*. (Tesis Maestría). Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. 77pp.
- Porter, M. (1997). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*. Pirámide. Obtenido de: <http://www.casadellibro.com/libro-estrategiacompetitiva-tecnicas-para-el-analisis-de-la-empresa-y-suscompetidores/9788436823387/1619763>
- Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Ecuador, 2011 – 2012. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Le%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80df>
- Rodríguez, C. (2009). *Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina*. Naciones Unidas CEPAL,124 Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3641/S2009308_es.pdf?sequence=1)
- Ruiz, F., & Parreño, B. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). México: Pearson Educación . Obtenido de <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Bogotá: Convenio Andrés Bello. Universidad de Alicante. Obtenido de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Thomson, I. (2002). *Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre el transporte público: investigación preliminar en ciudades de América latina*. Bogotá: Ed. Dunkem. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN\\_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=)

[jBXEtVnIAepanaPCa5OX7NL7z\\_w#v=onepage&q=estudios%20sobre%20transporte%20urbano%20de%20buses&f=false](http://www.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion del Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Vilela, P. (2014). *Análisis de la calidad de servicios del terminal terrestre de la ciudad Ibarra*. (Tesis Maestría). Universidad Católica del Ecuador. Guayaquil. Ecuador. 67pp.
- Weil, A. (2003). *Medición de la calidad del servicio*. Obtenido de [https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 Encuestas a los usuarios



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE ESMERALDAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte de taxis en la ciudad de Esmeraldas. A continuación, nos gustaría que usted como **usuario** indicara algunos aspectos acerca de la percepción sobre el servicio prestado, donde (1= expectativa o percepción muy baja; 2= baja; 3=insuficiente; 4= alta; 5= expectativa o percepción muy alta). Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas.

Dimensión	No.	Ítem	Calificación				
Fiabilidad	1	Fiabilidad del servicio	1	2	3	4	5
	2	Disponibilidad de las unidades siempre que se lo solicite	1	2	3	4	5
	3	Nivel de conocimiento de los conductores acerca de las rutas	1	2	3	4	5
	4	Infracciones del conductor cuando está conduciendo	1	2	3	4	5
	5	Comparado con lo que desearía pagar (de forma realista), el precio que pago es adecuado	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	6	Rapidez del servicio	1	2	3	4	5
	7	El conductor acepta las quejas y sugerencias	1	2	3	4	5
	8	Disposición de los conductores por ayudar al usuario	1	2	3	4	5
	9	Trato amable y considerado por parte de los conductores	1	2	3	4	5
Seguridad	10	Uso del cinturón de seguridad de los conductores	1	2	3	4	5
	11	Confianza que inspiran los conductores	1	2	3	4	5
	12	Adecuada conducción de los vehículos	1	2	3	4	5
	13	Nivel de seguridad de los vehículos	1	2	3	4	5
Empatía	14	Comportamiento del conductor brinda seguridad	1	2	3	4	5
	15	Nivel de atención personalizada	1	2	3	4	5
	16	Cumplimiento de las frecuencias	1	2	3	4	5
	17	Horarios de trabajo adecuados	1	2	3	4	5
	18	Nivel de cortesía y atención del conductor	1	2	3	4	5
Elemento Tangible	19	El servicio recibido excedió sus expectativas	1	2	3	4	5
	20	Nivel de modernidad del equipamiento de los vehículos	1	2	3	4	5
	21	Disponen de materiales suficientes para prestar el servicio	1	2	3	4	5
	22	Nivel de limpieza y cuidado de los vehículos	1	2	3	4	5

## ANEXO 2 Entrevista a los directivos



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE ESMERALDAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

La presente entrevista tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de transporte de taxis en la ciudad de Esmeraldas. Se mantendrá la debida confiabilidad de la información proporcionada. A continuación, le solicitamos a usted como **directivo/socio de la cooperativa** me ayude con la contestación de las preguntas acerca de la percepción sobre el servicio prestado.

- 1.- ¿Con cuántas unidades de taxis cuenta la cooperativa para brindar el servicio de transporte?
- 2.- ¿El número de unidades que tienen les permite atender de forma eficiente la demanda local?
- 3.- ¿Cuáles son los beneficios a favor de los usuarios del servicio otorgado por la cooperativa?
- 4.- ¿Cuáles son las principales quejas que ustedes tienen de los usuarios del servicio de transporte en la ciudad?
- 5.- ¿Qué sugerencias daría a la autoridad municipal para mejorar la calidad del servicio de transporte de taxis en la ciudad?
- 6.- ¿Cuáles son las fortalezas que tiene la cooperativa de transportes de taxis?
- 7.- ¿Cuáles son las debilidades que tiene la cooperativa de transporte de taxis?

Gracias por su colaboración

### ANEXO 3 Cooperativas de Transporte de taxis en la ciudad de Esmeraldas

<b>Nº DE UNIDADES</b>	<b>OPERADORAS</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>135</b>	Cooperativas de transporte en taxis "Su Amigo"	Carlos Otoya Hidalgo	Barrio Chone Homero López
<b>136</b>	Cooperativas de transporte en taxis "Simón Plata Torres"	Rubén Klinger Murillo	6 de Diciembre y Delgadillo
<b>131</b>	Cooperativas de transporte en taxis "Popular N.7"	Cristian Carrión Murillo	Colon 19-02 y 10 de Agosto
<b>120</b>	Cooperativas de transporte en taxis "Hotel del mar"	Edmundo Prado Erazo	México y Zamora
<b>125</b>	Cooperativas de transporte en taxis "Nuevo Ecuador"	Ivón Plaza de Calderón	Barrios Las Palmas en la curva Av. Kennedy # 3-13.
<b>133</b>	Cooperativas de transporte en taxis "5 de Agosto"	Alejandro Betancourt Cabezas	Tácito Ortiz Urriola y Av. Guayaquil frente al Coliseo
<b>122</b>	Cooperativas de transporte en taxis "9 de Marzo"	Héctor Sánchez Banda	Guayas entre Olmedo y Colón
<b>118</b>	Cooperativas de transporte de Pasajeros en taxis 21 de Septiembre	José Botelo Castro	Franklin Tello y Tácito Ortiz
<b>122</b>	Cooperativas de transporte en taxis Don Gilberto	Lelis Salvatierra Guerrero	Sucre entre 24 de Mayo y Margarita Cortez
<b>125</b>	Cooperativas de transporte en taxis " Homero López"	Alejandro Reina Quijije	Barrio 26 de Junio
<b>133</b>	Cooperativas de transporte en taxis " Luis Tello"	Johnny Marquínez Olmedo	Eloy Alfaro entre Ricaurte y Quito

