UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN SAN MIGUEL, PARROQUIA SAN PABLO DE ATENAS, AÑO 2025

AUTORA:
KAREN DOMENICA MOREIRA GALEAS

DIRECTOR:
ING. EDDY STALIN
ALVARADO PACHECO

PARES ACADÉMICO:
ECON. RAÚL MARCELO
BENAVIDES CHAVÉZ.
FIS. SALOMÓN RODRIGO
CARGUA SUAREZ.

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN SAN MIGUEL, PARROQUIA SAN PABLO DE ATENAS, AÑO 2025.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por brindarme la vida, la salud y la sabiduría necesarias para alcanzar esta meta académica, sin su guía y protección, este logro no habría sido posible.

A mis padres y hermana, por su amor incondicional, por ser mi fuente constante de fortaleza, y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, gracias mamá por enseñarme a nunca rendirme.

Extiendo un sincero agradecimiento al Ing. Eddy Alvarado, director, por su valiosa guía, apoyo y compromiso durante el desarrollo de este trabajo investigativo.

De igual forma, expreso mi gratitud al Econ. Raúl Chávez y al Fis. Salomón Cargua, pares académicos, por su dedicación, observaciones y aportes constructivos que contribuyeron a esta investigación.

A la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, por facilitarme la información y el espacio necesario para llevar a cabo este estudio, su apertura y colaboración fueron esenciales para el desarrollo del mismo.

Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar y a todos los docentes que, a lo largo de mi formación, aportaron con sus conocimientos al desarrollo de mis competencias profesionales.

Con cariño, agradecimiento y respeto.

Karen Domenica Moreira Galeas.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi refugio en cada paso de este camino, por sostenerme cuando sentí que no podía más, por acompañarme en el silencio, y por llenar de luz cada momento oscuro. Sin Su guía y amor, nada de esto habría sido posible.

A mi madre, Lilian Angélica Galeas, mi ejemplo de fortaleza y ternura, gracias por ser mi motor, por enseñarme a no rendirme, por sus sacrificios callados, sus oraciones y su amor que nunca falla, este logro le pertenece tanto como a mí, es mi gran motivación.

A mi padre, Byron Daniel Moreira, gracias por su apoyo, la dedicación a nuestra familia y por estar presente a su manera, recordándome la importancia del esfuerzo y la constancia, por enseñar que nunca es imposible alcanzar las metas.

A mi hermana, Kerlyn Moreira Galeas, mi compañera de vida y de sueños, tu risa, tus palabras y tu presencia me han acompañado en cada paso. Eres una de mis razones más grandes para seguir adelante, deseo con todo mi corazón ser para ti un ejemplo de que los sueños sí se pueden alcanzar.

A mi abuelo José Moreira (+), cuya ausencia física no ha impedido que lo sienta cerca en cada logro, gracias por tu amor, por tus enseñanzas y por dejarme tantos recuerdos llenos de sabiduría. Hoy, más que nunca, te llevo en mi alma.

A mi familia materna, por ser abrigo, raíces y fuerza, gracias por cada gesto de amor, por sus palabras sinceras y por estar presentes con el corazón.

A Danilo Mora Torres, por cruzarse en mi vida sin aviso, pero en el tiempo justo, gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba., por tu amor paciente y por caminar a mi lado sin soltarme, por tus abrazos en los días difíciles, tu apoyo ha significado más de lo que las palabras pueden decir.

A mis amistades, esas personas que me regalaron risas, escucharon mis quejas y me acompañaron sin condiciones, gracias por estar, por quedarse, por ser parte de esta historia.

Con amor y admiración.

Karen Domenica Moreira Galeas.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco, Econ. Raúl Marcelo Chavéz Benavides y Fis. Salomón Rodrigo Cargua Suarez, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación " PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN SAN MIGUEL, PARROQUIA SAN PABLO DE ATENAS, AÑO 2025" desarrollado por la señorita Karen Domenica Moreira Galeas

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas.**

Guaranda, septiembre 2025

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco,
Director

Econ. Raúl Marcelo
Chavéz Benavides
Par Académico

Fis. Salomón Rodrigo
Cargua Suarez
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Moreira Galeas Karen Domenica** portadora de la Cédula de Identidad No. **0803773746** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN SAN MIGUEL, PARROQUIA SAN PABLO DE ATENAS, AÑO 2025,** modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

MOREIRA GALEAS KAREN DOMENICA
Autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA IV

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS V

DERECHOS DE AUTOR VI

ÍNDICE DE CONTENIDO VII

ÍNDICE DE TABLAS X

ÍNDICE DE FIGURAS XI

ÍNDICE DE ANEXOS XIII

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 2

ABSTRACT 3

CAPÍTULO I 4

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4

1.1. Descripción del Problema 4

1.2. Formulación del Problema 5

1.3. Preguntas de Investigación 5

1.4. Justificación 5

1.5. Objetivos: 7

1.5.1 General 7

1.5.2 Específicos 7

1.6 IDEA A DEFENDER 7

CAPÍTULO II 8

MARCO TEÓRICO 8
2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación) 8
2.2. Científico 10
2.3. Conceptual 13
2.4. Legal 15
2.5. Georeferencial 17
CAPITULO III 18
METODOLOGÍA 18
3.1. Tipo de Investigación 18
3.2. Enfoque de la investigación 19
3.3. Métodos de Investigación 20
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 21
3.5. Universo, Población y Muestra 22
3.6. Procesamiento de la Información 23
CAPITULO IV 24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 24
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 24
Entrevista 45
CAPITULO V 49
PROPUESTA 49
5.1 Introducción 49
5.2 Justificación de la propuesta 50
5.3 Objetivo de la propuesta 50
5.3.1. Objetivos específicos 51

5.4 Antecedentes de la empresa 51
5.5 Misión, Visión y Objetivos de la Empresa 52
CONCLUSIONES 69
RECOMENDACIONES 70
BIBLIOGRAFÍA – WEBGRAFÍA 71
ANEXOS 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Antigüedad de los colaboradores en la empresa.* 24
Tabla 2: *Capacitación y entrenamiento proporcionado por la empresa* 26
Tabla 3: *Apoyo y confianza a los colaboradores* 27
Tabla 4 : *Participación en capacitaciones en la Cooperativa San Pablo de Atenas* .. 28
Tabla 5: *Conocimiento de los procesos de gestión aplicados por la cooperativa para la atención a clientes* 29
Tabla 6: *Nivel de satisfacción con los procesos de gestión aplicados por los directivos* 30
Tabla 7: *Calificación del trato de los colaboradores hacia los clientes* 31
Tabla 8: *Adecuación de las unidades vehiculares a las necesidades de los usuarios* 32
Tabla 9: *Conocimiento de los servicios de la cooperativa.* 33
Tabla 10: *Frecuencia de uso del servicio* 34
Tabla 11: *Calificación de la puntualidad del servicio.* 35
Tabla 12: *Evaluación de la limpieza de los vehículos.* 36
Tabla 13: *Percepción sobre la eficiencia del personal.* 37
Tabla 14: *Calificación del proceso de reserva.* 38
Tabla 15: *Percepción de seguridad durante los trayectos.* 39
Tabla 16: *Actitud del personal hacia los usuarios.* 40
Tabla 17: *Nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios brindados por la cooperativa.* 41
Tabla 18: *Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento de los horarios establecidos por la cooperativa.* 42
Tabla 19 : *Probabilidad de recomendación del servicio.* 43
Tabla 20: *Aspectos del servicio identificados por los usuarios como susceptibles de mejora.* 44
Tabla 21: *Matriz de Procesos de Gestión* 54
Tabla 22: *Modelo ADDIE* 66
Tabla 23: *Presupuesto Estimado* 68
Tabla 24: *Cronograma de Ejecución* 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema del proceso con valor agregado* 11
Figura 2: *Elementos del Proceso* 12
Figura 3: *Referencia geográfica de la Cooperativa De Tra*nsporte Mixto Doble Cabina San Pablo De Atenas 17
Figura 4: *Antigüedad de los colaboradores en la empresa* 24
Figura 5: *Capacitación y entrenamiento proporcionado por la empresa* 26
Figura 6 : *Apoyo y confianza a los colaboradores* 27
Figura 7 : *Participación en capacitaciones en la Cooperativa San Pablo de Atenas* 28
Figura 8: *Conocimiento de los procesos de gestión* 29
Figura 9: *Nivel de satisfacción con los procesos de gestión* 30
Figura 10: *Calificación del trato de los colaboradores* 31
Figura 11: *Adecuación de las unidades vehiculares* 32
Figura 12: *Conocimiento de los servicios ofrecidos.* 33
Figura 13: *Frecuencia de uso del servicio* 34
Figura 14: *Opinión sobre la puntualidad del servicio* 35
Figura 15: *Opinión sobre la limpieza de los vehículos.* 36
Figura 16: *Eficiencia percibida en la atención del personal.* 37
Figura 17: *Opinión sobre el proceso de reserva.* 38
Figura 18: *Percepción de seguridad en los trayectos.* 39
Figura 19: *Opinión sobre la actitud del personal.* 40
Figura 20: *Nivel de satisfacción general con el servicio.* 41
Figura 21: *Cumplimiento de los horarios establecidos.* 42
Figura 22 : *Probabilidad de recomendar el servicio.* 43
Figura 23: *Aspectos del servicio a mejorar según los usuarios.* 44
Figura 24: *Organigrama Estructural* 53
Figura 25: *Atención al Cliente* 57
Figura 26: *Recepción y Envío de Encomiendas* 58

Figura 27: *Proceso de Reservas de Transporte* 59
Figura 28: *Capacitación al Personal* 60
Figura 29: *Mantenimiento y Limpieza Vehicular* 61
Figura 30: *Gestión de Reclamos y Sugerencias* 62
Figura 31: *Control de Cumplimiento de Horarios* 63
Figura 32: *Comunicación Interna Operativa* 64
Figura 33: *Evaluación de Calidad del Servicio* 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: *Cronograma (Gantt)* 77
Anexo B: *Presupuesto* 80
Anexo C: *Formato de la encuesta* 81
Anexo D: *Entrevista* 85
Anexo E: *Fotografía de la institución* 88
Anexo F: *Carta de aceptación* 89
Anexo G: *Certificado Turnitin* 90
Anexo H: *Captura de Turnitin* 91
Anexo I: *Certificado de Inglés* 92

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema los PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, ubicada en la parroquia San Pablo, cantón San Miguel, provincia Bolívar.

El interés por desarrollar esta investigación surgió al observar diversas falencias en la atención brindada por la cooperativa, tales como la falta de procesos estandarizados, escasa capacitación del personal, debilidades en la comunicación institucional y ausencia de protocolos definidos de atención, estas deficiencias afectan directamente la experiencia del usuario y requieren ser abordadas mediante herramientas de gestión eficaces que permitan mejorar el servicio.

El objetivo principal de la investigación fue analizar los procesos de gestión que influyen en la atención a los clientes, a fin de proponer herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio, estandarizar procedimientos y fortalecer el desempeño organizacional.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos.

Capítulo I: Se formula el problema de investigación, se definen los objetivos y se justifica la relevancia del estudio.

Capítulo II: Presenta el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases científicas, conceptuales, legales y geográficas.

Capítulo III: Detalla la metodología empleada, el tipo de investigación, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Se realiza el análisis, interpretación y discusión de resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas.

Capítulo V: Contiene la propuesta, que incluye un manual de procesos de gestión y un plan de capacitación dirigido al personal, orientado a mejorar la atención al cliente.

Esta investigación representa un aporte práctico y contextualizado que puede ser replicado en otras cooperativas de transporte con características similares, promoviendo así un servicio más eficiente, humano y sostenible para las comunidades.

RESUMEN

La investigación titulada “Procesos de gestión para la atención a clientes en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, provincia Bolívar, cantón San Miguel, parroquia San Pablo de Atenas, año 2025” analiza la necesidad de mejorar la calidad del servicio mediante la implementación de procesos de gestión adecuados. A pesar de ser una organización clave para la movilidad en zonas rurales, la cooperativa enfrenta limitaciones como la falta de procesos estandarizados, escasa capacitación del personal y debilidad en la comunicación interna, lo cual afecta negativamente la experiencia del cliente.

El estudio se basó en una metodología aplicada, documental y de campo, con enfoque cualitativo. Se realizaron encuestas a clientes internos y externos, y se entrevistó al gerente de la cooperativa para diagnosticar el estado actual de la atención al cliente, los resultados evidenciaron una baja satisfacción de los usuarios respecto a la eficiencia, limpieza, puntualidad y trato recibido, aunque también se destacó la cordialidad del personal y la utilidad de las unidades vehiculares.

En conclusión, se determina que los procesos de gestión son fundamentales para estandarizar la atención, optimizar recursos y fortalecer la imagen institucional, se propone la elaboración de un manual de procesos y acciones estratégicas que promuevan la mejora del servicio, de esta forma se busca brindar una atención más eficiente, humana y confiable para los habitantes de la parroquia San Pablo y sus alrededores.

PALABRAS CLAVE: Atención al cliente, Procesos de gestión, Calidad del servicio, Cooperativa de transporte.

ABSTRACT

The current research analyzes the need to improve service quality through the implermentation of appropriate management processes. Despite being a key organization for mobility in rural areas, the cooperative faces limitations such as a lack of standardized procedures, insufficient staft training, and weak internal communication, all of which negatively affect the customer experience. The study was based on an applied, documentary, and field methodology with a qualitative approach. Surveys were conducted with internal and external customers, and an interview was held with the cooperative's manager to diagnose the current state of customer service. The results showed low user satisfaction regarding efficiency, cleanliness, punctuality, and the quality of service received. However, the cordiality of the staf and the functionality of the vehicles were recognized as strengths. In conclusion, it is determined that management processes are essential to standardize customer service, optimize resources, and strengthen institutional image. The study proposes the development of a process guide, a continuous training plan, and strategic actions to improve service delivery. These efforts aim to offer more efficient, human, and reliable service to the residents in San Pablo de Atenas and surrounding communities.

KEYWORDS: Customer service, Management processes, Service quality, Transportation service.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, los procesos de gestión para la atención al cliente han sido un eje primordial para las organizaciones, dado que un 96 % de los consumidores considera que el servicio al cliente es un factor importante en la decisión de lealtad hacia una marca según un estudio de (Salesforce, 2022). De acuerdo en que los procesos no solo han promovido la optimización operativa sino también han garantizado una experiencia positiva para los usuarios, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad empresarial dentro de las empresas de transporte a nivel global han invertido en soluciones tecnológicas y en estrategias de gestión que incluyan comunicación asertiva, tiempos de respuesta mínimos y satisfacción agradable a los clientes (Smith y Johnson, 2021).

En el contexto de América Latina, estos desafíos son aún más evidentes debido a las situaciones económicas y sociales de la región, según un informe de la (NU. CEPAL, 2021), el 41 % de las pequeñas y medianas empresas de transporte experimentaron una disminución en la satisfacción del cliente durante los últimos años, en gran parte atribuida a la falta de procesos de gestión eficientes, aun así, varias cooperativas han implementado herramientas digitales para mejorar su servicio, la mayoría enfrenta limitaciones relacionadas con la infraestructura y el acceso a recursos tecnológicos.

En Ecuador, el sector cooperativo de transporte mixto representa una parte significativa de la economía, especialmente en las zonas rurales, sin embargo, estudios realizados por la (SEPS, 2022), señalaron que un 62 % de los usuarios percibe deficiencias en los servicios de atención al cliente, lo que refleja la necesidad de una reestructuración en los modelos de gestión operativa.

En el caso específico de la Cooperativa de Transportes Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, localizada en la parroquia San Pablo, provincia de Bolívar, se han identificado una serie de problemáticas que afectan la calidad de la atención al cliente. Entre ellas, destaca escasos procesos estandarizados que permitan una gestión eficiente, así como la insuficiente capacitación técnica del personal en protocolos de servicio, esta problemática se refleja en diversas situaciones internas , tales como tiempos excesivos de espera en la gestión de encomiendas, la falta de acuerdos estratégicos con entidades públicas y privadas, y la ausencia de normativas sobre presentación personal, como un código de vestimenta profesional que refuerce la imagen corporativa de la cooperativa.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo los procesos de gestión pueden mejorar la atención a clientes en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas en el año 2025?

1.3. Preguntas de Investigación

1) ¿Cuáles son los principales problemas que afectan la atención a clientes en la cooperativa?

2) ¿En qué aspecto ayudará los procesos de gestión a mejorar la productividad de la empresa?

3) ¿De qué manera se aplicará los procesos de gestión en las actividades de la cooperativa?

1.4. Justificación

La investigación sobre los procesos de gestión para la atención a clientes en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas se justifica por su impacto directo en la eficiencia operativa y la sostenibilidad económica.

Estudios recientes evidencian que el 60% de las quejas en cooperativas de transporte se relacionan con fallas en la comunicación, retrasos en la atención y falta de capacitación del personal, mediante la combinación de técnicas de investigación se permitirá identificar fallas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio, tal como se aplicó en cooperativas de transporte en Ecuador (Quindi, 2022).

De acuerdo a la implementación de modelos como SERVQUAL ha demostrado incrementar hasta un 35% la satisfacción del cliente al priorizar dimensiones como la empatía y la capacidad de respuesta, una mejoría en los procesos no solo optimizaría la asignación de recursos financieros y humanos, sino que también fortalecería la competitividad de la cooperativa en un sector donde el 42% de los usuarios eligen servicios basados en la calidad de atención (Galvez, 2023).

La integración de técnicas de mapeo de procesos para visualizar cuellos de botella son una estrategia utilizada exitosamente en empresas peruanas de transporte público, lo cual redujo un 28% los tiempos de espera, en el caso de la referencia de este marco metodológico se aportaría un modelo adaptable a otras cooperativas con desafíos similares (Francia et al., 2020).

Mejorar la gestión de atención al cliente en la Cooperativa de Transporte Mixto San Pablo de Atenas, impactará positivamente a las San Pablo y ha comunidades aledañas que depende del transporte mixto para actividades económicas y acceso a servicios básicos, investigaciones en contextos rurales similares destacan que un servicio eficiente reduce en un 22% los costos logísticos para pequeños productores, al alinear las prácticas de la cooperativa con estándares de responsabilidad social tales como capacitación continua acerca de la diversidad cultural para el personal, se fomentará la inclusión de grupos vulnerables un factor crítico en zonas con alta migración interna de igual manera el código de vestimenta dará una imagen más legible y confiable dado a que como está la situación del país no está de más dar una imagen segura y comprensible, dando así beneficios tanto a la clientela como a la Cooperativa de Transporte Mixto San Pablo (Gutiérrez, 2020).

La línea de investigación de esta tesis se centra en la Responsabilidad Social Empresarial, dado que comprender cómo las cooperativas de transporte locales, como la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, pueden mejorar sus procesos de gestión para la atención a clientes es importante para aumentar su competitividad y sostenibilidad en el mercado

1.5. Objetivos:

1.5.1 General

- Analizar los procesos de gestión que influyen en la atención a los clientes en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar, Cantón San Miguel, Parroquia San Pablo de Atenas, año 2025

1.5.2 Específicos

- Desarrollar un análisis teórico de las variables de investigación que permita fortalecer las líneas de investigación.
- Analizar la situación actual de la cooperativa.
- Proponer herramientas de procesos de gestión que permitan mejorar la atención al cliente en la cooperativa.

1.6 IDEA A DEFENDER

Los procesos de gestión mejoran la atención de clientes en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, su implementación teórica permitirá estandarizar procedimientos, optimizar la atención al usuario y facilitar la toma de decisiones para un servicio más eficiente y orientado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)

Luego de analizar y buscar en varias publicaciones académicas y trabajos de investigación sobre proyectos de factibilidad para esta investigación se determina los siguientes como los más relevantes:

En el trabajo de (Bonilla, 2021), cuyo tema es **"Gestión por procesos y la productividad de las cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Tungurahua".**

En el cual se identificó que la implementación de sistemas de gestión por procesos incrementó la productividad en un 28% y redujo los tiempos de atención al usuario en un 33%, mediante un enfoque descriptivo se analizaron las prácticas actuales de gestión y se entrevistó a directivos para evaluar la percepción sobre la mejora continua es así como los resultados indicaron que los procesos bien definidos mejoran la eficiencia y la calidad del servicio por ende se recomendó adoptar modelos de gestión por procesos para mejorar la competitividad.

Aporte:

De acuerdo con la investigación por el autor Bonilla, se comprende cómo la gestión por procesos influye directamente en la mejora de la productividad y en la optimización de los tiempos de atención al usuario dentro del sector del transporte, de acuerdo a los resultados obtenidos en su investigación refuerzan la importancia de implementar modelos de gestión orientados a procesos bien definidos, que no solo permiten incrementar la eficiencia operativa, sino también mejorar la calidad del servicio y la competitividad de las cooperativas. Este enfoque resulta relevante para el análisis de los procesos de gestión en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo

de Atenas, ya que proporciona un marco de referencia práctico y comprobado que puede ser adaptado a la realidad de la organización objeto de estudio.

En el trabajo de investigación de (Tunay, 2022), con el tema **"Diseño de un plan estratégico para la cooperativa de transporte urbano El Puma, en el cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, periodo 2021-2025".**

En este trabajo se realizó un diagnóstico utilizando el análisis FODA para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas posteriormente, se aplicaron matrices de factores internos y externos para diseñar estrategias que mejoren la calidad del servicio y los procesos operativos dando como resultados que el diseño del plan estratégico puede mejorar significativamente la gestión y el servicio ofrecido por la cooperativa.

Aporte:

El trabajo de Tunay, aporta significativamente a la investigación, al evidenciar cómo el diseño de un plan estratégico, basado en herramientas de análisis como el FODA y las matrices de factores internos y externos, puede mejorar la gestión organizacional y la calidad del servicio en cooperativas de transporte, por ende esta metodología permite identificar con claridad las áreas críticas que deben ser fortalecidas, lo que resulta fundamental para proponer estrategias que optimicen los procesos operativos, de acuerdo en este enfoque se ofrece una base útil para analizar los procesos de gestión en la cooperativa de Transporte Mixto San Pablo de Atenas la cual incluyera en la atención a los clientes, aportando herramientas prácticas que podrían ser adaptadas para fortalecer la planificación estratégica, mejorar la toma de decisiones y elevar el nivel de satisfacción del usuario.

En el Plan Estratégico Institucional del (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2022).

En este plan se destaca la importancia del transporte como eje estratégico para el desarrollo económico del país donde se incluye estrategias para mejorar la infraestructura y la gestión eficiente de los servicios de transporte multimodal, alineándose con los objetivos de desarrollo sostenible el cual enfatiza la necesidad de optimizar procesos y reducir tiempos para mejorar la competitividad del sector.

Aporte:

El Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Transporte y Obras Públicas representa un marco de referencia clave para la presente investigación, al destacar el rol fundamental del transporte como eje estratégico para el desarrollo económico del país, es así como dicho documento oficial resalta la importancia de optimizar los procesos de gestión y reducir los tiempos operativos como factores esenciales para mejorar la competitividad del sector, lo cual resulta pertinentes para el análisis de los procesos de gestión en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, ya que orientan el estudio hacia el fortalecimiento institucional, la mejora del servicio al cliente y el cumplimiento de estándares nacionales que promueven un transporte más eficiente y competitivo.

2.2. Científico

La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente

El autor (Mallar, 2010), nos redacta que, analizar cómo las organizaciones enfrentan desafíos en un entorno dinámico, caracterizado por cambios en las reglas del juego, aumento de la competencia y avances tecnológicos que hacen a los clientes más exigentes, es así que, en este contexto, propone la gestión por procesos como un enfoque que centra la atención en las actividades de la organización para optimizarlas. De acuerdo a este enfoque considera a la organización como una red de procesos interrelacionados, donde la estructura vertical tradicional se orienta hacia una concepción horizontal, el objetivo es mejorar el rendimiento mediante el diseño disciplinado y la ejecución cuidadosa de todos los procesos organizacionales.

Procesos

Existen diversas formas de entender qué es un proceso, una de ellas lo define como una serie de actividades que uno o varios sistemas llevan a cabo para transformar ciertos insumos (inputs) en un resultado final (output) que será entregado a un usuario, utilizando recursos específicos en el camino.

De manera más sencilla, los procesos representan el corazón de una organización, son el conjunto de tareas y acciones que realiza para generar un producto o brindar un

servicio a sus usuarios, en este contexto, la gestión de la calidad de los procesos tiene como eje fundamental el valor que se logra añadir al resultado final.

Por ende, no se trata solo de cumplir con una tarea, sino de mejorar continuamente para ofrecer un resultado que realmente aporte y satisfaga las necesidades del cliente (Bergholz, 2021).

Figura 1:
Esquema del proceso con valor agregado



Nota: (Bergholz, 2021)**.**
Elaborado por: Moreira Karen

Elementos del proceso

Según (Mallar, 2010), estos elementos se clasifican en inputs, factores de transformación, flujo de procesamiento y outputs, los cuales actúan como eslabones esenciales dentro del ciclo operativo.

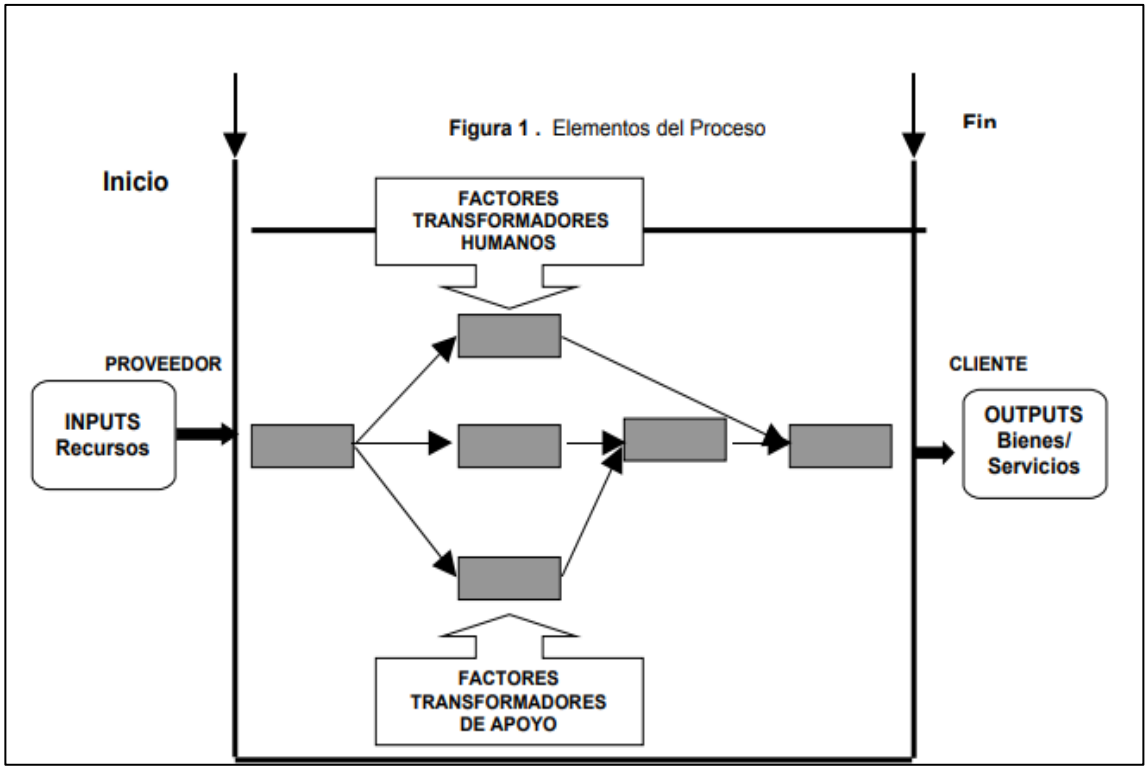
Los inputs son los recursos iniciales que ingresan al sistema: pueden tratarse de materiales, información, personas o conocimientos que deben ser procesados.

Estos insumos son intervenidos por los factores de transformación, los cuales se dividen en dos categorías: los factores humanos, que planifican, organizan y controlan las operaciones, y los factores de apoyo, como la infraestructura tecnológica, sistemas informáticos o herramientas físicas que permiten ejecutar dichas transformaciones.

El componente de flujo de procesamiento, que representa el conjunto de actividades en las que se realiza la transformación esta puede ser física, como ocurre en la manufactura; espacial, como en el transporte; informacional, como en la reconfiguración de datos; o incluso simbólica, como en los procesos educativos o terapéuticos. En muchas organizaciones de servicios, este flujo también puede implicar

una interacción directa con el cliente, actuando sobre su cuerpo, emociones o expectativas, como sucede en sectores como la salud, el turismo o el entretenimiento. En el caso de los outputs se manifiestan en forma de bienes o servicios, mientras los bienes son tangibles, almacenables y evaluables de forma objetiva, los servicios son intangibles, consumidos en el mismo momento de su producción y sujetos a la percepción del cliente. Como resultado de esta dualidad, ha surgido el concepto de *serducto*, una fusión entre servicio y producto, orientado a satisfacer integralmente las necesidades del usuario a través de soluciones que integran acción y valor (Mallar, 2010).

Figura 2:
Elementos del Proceso



Nota: (Mallar, 2010)**.**
Elaborado por: Moreira Karen

Beneficios de la Gestión por Procesos

Según Mallar (2010), "el éxito de una empresa, en definitiva, dependerá de la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados" (p. 36), lo que evidencia la importancia de implementar una gestión basada en procesos como columna vertebral del desempeño organizacional.

Por consiguiente, este modelo permite alinear todas las acciones de la institución hacia un objetivo común centrado en el cliente, esta orientación estratégica facilita la integración de iniciativas de mejora, fomenta la colaboración interdepartamental y potencia el trabajo en equipo. Es así como las organizaciones que adoptan esta metodología transforman sus estructuras: los empleados trabajan en equipos interdisciplinarios, su compensación se basa en resultados y los gerentes asumen un rol de acompañamiento más que de control.

En el caso de la tecnología adquiere un papel relevante, ya que los sistemas informáticos se rediseñan para apoyar los procesos en todas sus fases y no únicamente a departamentos específicos, la reconfiguración estructural impulsa una cultura organizacional donde la responsabilidad individual y colectiva son altamente valoradas, fortaleciendo la cohesión institucional y la calidad en la atención al cliente.

2.3. Conceptual

Atención al Cliente: la atención al cliente, representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Blanco, 2001).

Calidad: Proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios (Álvarez, 2006).

Calidad de los servicios: Se denomina calidad de servicio, a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecnoestructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido. Hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que lo que no funciona, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica, es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio (Atencio y González, 2007).

Capacitación del Personal: Se define la capacitación como un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, para adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias en función de objetivos definidos, lo cual se identifica cuatro etapas en el proceso de capacitación: detección de necesidades, programa de capacitación, implementación y evaluación (CHIAVENATO I. , 2007).

Gestión: la gestión es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizan estas acciones (estrategia - acción) y los resultados que se logran (CHIAVENATO, 2009).

Proceso de gestión: La gestión por procesos se describe como una forma de administrar una organización, centrada en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, equilibrando las necesidades del cliente con los intereses de la empresa (Ruiz et al., 2009).

Servicio: Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente cualquier cosa, favorable o desfavorable, que una persona recibe en intercambio de conjunto de atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio), que el comprador acepta,

en un principio como algo que va a satisfacer sus necesidades (Kotler Bloom y Hayes, 2004).

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

TÍTULO II: DERECHOS

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS DEL BUEN VIVIR

Art. 52: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información veraz, suficiente y oportuna sobre su contenido y características"

Art. 53: "El Estado garantizará el acceso a bienes y servicios públicos y privados que aseguren el bienestar de las personas y la colectividad".

CAPÍTULO QUINTO SECTORES ESTRATÉGICOS, SERVICIOS Y EMPRESAS PÚBLICAS

DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

Art. 314: "El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. (..)".

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)

Título I: Derechos de los consumidores

Capítulo I: Principios generales

Art. 3: "Derecho a la protección de la salud y seguridad: Los proveedores están obligados a garantizar que los productos y servicios ofertados no representen riesgo alguno para la salud o seguridad de los consumidores"

Art. 4: "Derecho a la información: Los consumidores tienen derecho a recibir información veraz, clara, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios".

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 11.- "El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social".

TÍTULO II: DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

CAPÍTULO I: DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 54.- "La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños (…)"

Art. 57.- "Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, (..). Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial."

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

SECCION II: DE LOS TIPOS DE TRANSPORTE COMERCIAL

Art. 62.- "El servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), puede ser de los siguientes tipos: (…)

d) Transporte mixto: Vehículos con capacidad de carga de hasta 1.2 toneladas y hasta 5 pasajeros incluido el conductor (…)"

CAPITULO VII: CLASIFICACION DEL TRANSPORTE SEGUN SU MATRICULA

Art. 64.- "De acuerdo a la matrícula y al servicio que prestan los automotores, éstos se clasifican en:

1. De uso particular. - Vehículos para el transporte de pasajeros, de bienes, mixtos o especiales, que están destinados al uso privado de sus propietarios; (…)".

2.5. Georeferencial

La Cooperativa De Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo De Atenas, tiene como actividad principal actividades relacionadas con el transporte terrestre de carga, así como la manipulación de mercancías.

La cual se ubica en:

Provincia: Bolívar

Cantón: San Miguel

Parroquia: San Pablo De Atenas

Dirección Específica: Av. 11 de enero, intersección Belisario Bayas, diagonal a la escuela Eloy Alfaro.

Figura 3:
*Referencia geográfica de la Cooperativa De Tra*nsporte Mixto Doble Cabina San Pablo De Atenas



Nota: https://www.google.com/maps

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Aplicada

La investigación aplicada recibe el nombre de "investigación práctica o empírica", que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (Murillo, 2008).

De acuerdo a la investigación aplicada permite que los resultados del proyecto de investigación no solo sean teóricos, sino que se traduzcan en soluciones prácticas que mejoren los procesos de gestión de la atención a los clientes.

Investigación documental

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Guerrero, 2015).

La investigación documental será fundamental para el desarrollo del proyecto de investigación, ya que me permite obtener una base sólida de información que sustente el análisis de los procesos de gestión en la cooperativa de transporte mixto San Pablo de Atenas.

Investigación de Campo

Es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables, por esta razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno (Martínez, 2023).

Por ende la investigación de campo representa una herramienta indispensable para el desarrollo del proyecto de investigación, lo cual permite acceder directamente a la realidad de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, es así como observar y recopilar datos en el mismo entorno donde ocurren los procesos de atención al cliente, obtengo información auténtica y contextualizada, lo cual resulta clave para comprender de manera objetiva las prácticas actuales, identificar falencias y reconocer oportunidades de mejora

3.2. Enfoque de la investigación

Este tema de investigación adoptará la siguiente perspectiva.

Cualitativo

El enfoque cualitativo en la investigación puede interpretarse como el esfuerzo por adquirir un entendimiento profundo de los conceptos, interpretaciones y descripciones de la situación tal y como las personas nos la presentan, más que la generación de una evaluación numérica de sus atributos o comportamiento, la característica indispensable de la investigación cualitativa es observar los sucesos, acciones, reglas, valores, etc., desde el punto de vista de las personas que están siendo objeto de estudio (Salazar, 2020).

El método cualitativo facilitará la adquisición de un entendimiento riguroso y a profundidad de las experiencias además percepciones de los clientes del mismo modo trabajadores de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas en relación a los procesos de gestión para el servicio al cliente, lo cual permitirá identificar patrones de atención y puntos de vista individuales que podrían no ser claros mediante técnicas cuantitativas.

3.3. Métodos de Investigación

Método Descriptivo:

El propósito de la investigación descriptiva es detallar algunas características esenciales de grupos equivalentes de fenómenos, empleando criterios sistemáticos que facilitan la determinación de la estructura o el comportamiento de los fenómenos en análisis, ofreciendo datos sistemáticos y comparables con los de otras fuentes, el investigador tiene la posibilidad de optar por ser un observador integral, participar como observador, un participante observador o un participante integral (Guevara et al., 2020).

Este enfoque se utilizará para investigar, examinar, analizar y detallar en detalle los procesos de gestión del servicio al cliente que se realizan actualmente en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas. El objetivo es adquirir un entendimiento detallado de la esencia y las particularidades de estos procesos en su contexto real, reconociendo las prácticas habituales y las posibles variaciones.

Método Analítico

En términos generales, el método analítico se puede interpretar como un procedimiento que se fundamenta en desglosar un fenómeno en sus componentes esenciales para poder entenderlo y, en numerosas situaciones, reconstruirlo más adelante (Ramírez et al., 2017).

A través de este procedimiento, se llevará a cabo la división y análisis de los distintos elementos de los procesos de gestión para el servicio al cliente identificados en la fase de descripción, lo cual se examinarán las conexiones e interrelaciones entre estos elementos, con el objetivo de detectar patrones, tendencias, fortalezas, debilidades y áreas potenciales de interés para un progreso futuro. Este estudio se llevará a cabo con los datos recolectados mediante entrevistas y encuestas facilitando un entendimiento detallado de la Cooperativa de Trasporte Mixto San Pablo de Atenas, cómo cada componente contribuye al funcionamiento en su conjunto del sistema de atención al cliente y su influencia en la experiencia del mismo.

Método Inductivo

Se trata de observar, analizar y comprender las características generales o regulares que se observan en una variedad de hechos o situaciones, con el fin de formular, basándose en estas, una afirmación o norma científica de naturaleza general (CALDUCH, 1984). Este método facilitará la identificación de elementos significativos que tal vez no se habían tomado en cuenta al inicio y construir una comprensión más profunda y contextual del fenómeno analizado, el propósito será crear entendimientos y potenciales generalizaciones acerca de los procesos de gestión al servicio al cliente que se deriven directamente de la información empírica.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las herramientas y técnicas de investigación resultaron esenciales para recolectar datos esenciales del grupo de interés en el estudio.

En esta situación, se utilizaron las siguientes técnicas:

Encuesta: Una encuesta es un método de recolección de datos utilizado en investigación social y de mercado para obtener información sobre opiniones, actitudes, comportamientos o características de una población objetivo. Consiste en la formulación de preguntas estructuradas que se presentan a una muestra representativa de individuos, y puede llevarse a cabo en diversos formatos, como presencial, telefónico, en línea o por correo electrónico. Las encuestas son una herramienta valiosa para recopilar datos cuantitativos o cualitativos que ayudan a comprender mejor las percepciones y necesidades de los participantes (Babbie, 2021).

Se realizará una encuesta dirigida a los clientes internos y externos de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas con el objetivo es evaluar su percepción sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción con la gestión operativa de la cooperativa, esta metodología permitirá recopilar de manera organizada y sistemática las opiniones de los usuarios, lo que facilitará el análisis de la eficiencia en la administración, la percepción de las unidades y el cumplimiento de los procesos internos lo cual se busca es opiniones certeras para brindar el mejor servicio a nuestra clientela y nuevos.

Entrevista: La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (SciELO México, 2013).

En este caso de la investigación la entrevista estará dirigida al gerente de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, con el propósito de obtener información clave sobre la administración, la toma de decisiones y la eficiencia operativa de la cooperativa, este instrumento permitirá comprender y conocer la perspectiva sobre los desafíos y oportunidades de mejora en la gestión del servicio, facilitando así el análisis de estrategias para optimizar la atención a los clientes y el cumplimiento de los procesos internos por ende ellos son las autoridades conocen de la situación.

3.5. Universo, Población y Muestra

En este estudio, la población estará conformada por la población de la parroquia San Pablo de Atenas la cual pertenece a la zona rural de acuerdo que frecuentan o podría estar interesadas en los servicios de parte de la Cooperativa de Transporte Mixto San Pablo de Atenas, dicha información consta de parte del INEC 2022, que nos permitirá delimitar a quienes se encuestará.

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra:

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra(n) en población finita es:

$$n = \frac{N*z^2*p*q}{E^2*(N-1)+Z^2*p*q}$$

Donde:

- **n** = Tamaño de la muestra
- **N** = Población a ser estudiada (5.180 habitantes)
- **Z** = nivel de confianza= 1,96
- **p** = probabilidad de éxito o que ocurra el evento= 0,5
- **q** = probabilidad de fracaso o que no ocurra el evento= 0,5
- **E** = error muestral= 5%

Cálculo del tamaño de la muestra

Sustituyendo los valores en la formula:

$$n = \frac{5180\ x\ (1.96)^2 x\ 0.5\ x\ 0.5}{(0.05)^2\ x\ (5180 - 1) + (1.96)^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5}$$

$$n = \frac{5180\ x\ 3.8416\ x\ 0.25}{0.0025x\ 5179 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5180\ x\ 0.9604}{12.94 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4974.87}{13.90}$$

$$n = 357.90$$

El tamaño de la muestra será de 358 habitantes(clientes) de la parroquia de San Pablo de Atenas, Cantón San Miguel.

3.6. Procesamiento de la Información

Utilizaremos los programas de Microsoft Office, en particular Word y Excel para gestionar los datos en lo cual utilizaremos Excel para ordenar la información en tablas, elaborar gráficos y producir estadísticas, mientras que Word se empleará para examinar e interpretar los datos recolectados.

De acuerdo a la implementación de estas aplicaciones simplificará la gestión y exposición de la información recolectada, haciendo que sea más entendible y práctico en el marco de la investigación llevada a cabo.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta dirigida al cliente interno de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

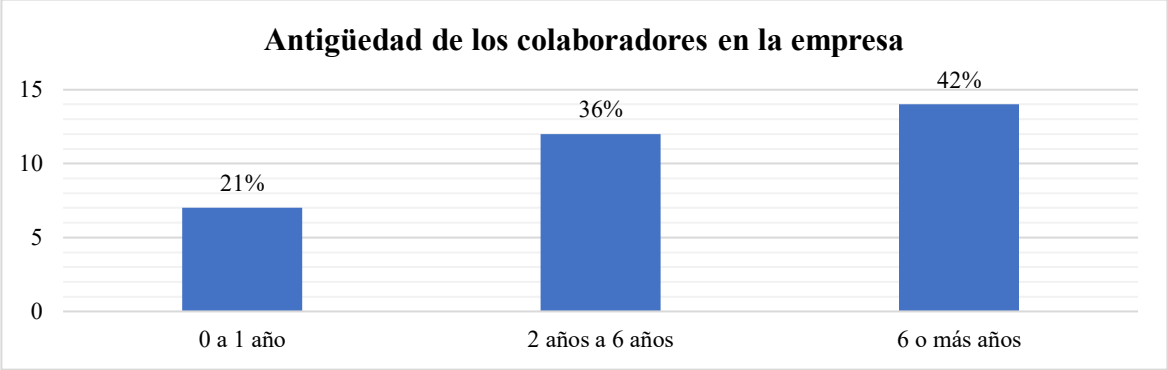
1. ¿Hace que tiempo es usted colaborador de esta empresa?

Tabla 1:
Antigüedad de los colaboradores en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
0 a 1 año	7	21%
2 años a 6 años	12	36%
6 o más años	14	42%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 4:
Antigüedad de los colaboradores en la empresa



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los datos indican que la mayoría de los empleados llevan varios años en la cooperativa, lo cual evidencia experiencia y conocimiento del entorno. Esta circunstancia puede ser una fortaleza si se maneja correctamente, dado que los empleados con experiencia suelen tener un buen conocimiento de los procedimientos internos; no obstante, si no se actualizan las prácticas y conocimientos, puede surgir resistencia al cambio o estancamiento.

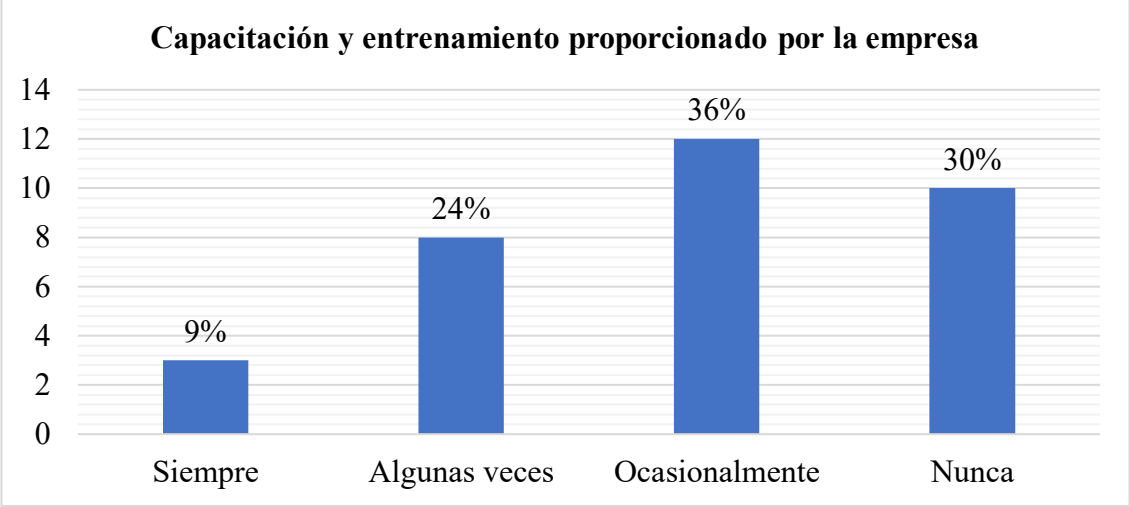
2. ¿La empresa entrena y capacita a los colaboradores?

Tabla 2:
Capacitación y entrenamiento proporcionado por la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
Algunas veces	8	24%
Ocasionalmente	12	36%
Nunca	10	30%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 5:
Capacitación y entrenamiento proporcionado por la empresa



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Se evidenció que la capacitación no es un proceso permanente dentro de la entidad. Esto puede restringir el crecimiento profesional de los empleados e impactar directamente en la calidad del servicio, dado que la ausencia de formación reduce la actualización de competencias, lo que resulta importante para ajustarse a las demandas de los clientes.

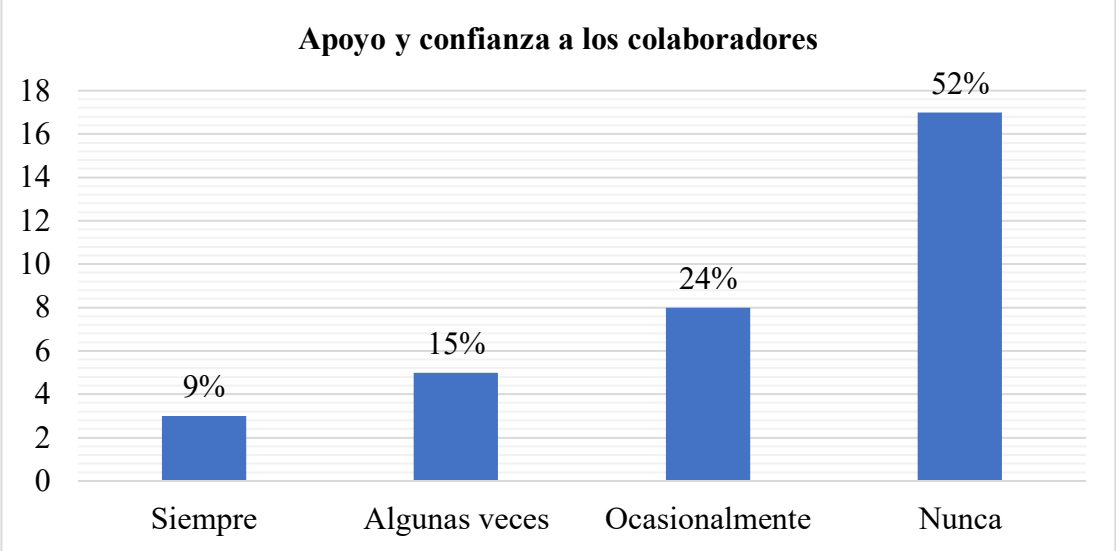
3. ¿Su jefe le brinda ayuda y confianza para un buen desempeño laboral?

Tabla 3:
Apoyo y confianza a los colaboradores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	36%
Algunas veces	10	30%
Ocasionalmente	8	24%
Nunca	3	9%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 6 :
Apoyo y confianza a los colaboradores



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los empleados reciben diversos niveles de respaldo de sus superiores. Esto indica que no todos se perciben acompañados o respaldados en sus tareas. Por ende, la confianza en la institución es fundamental para fomentar el compromiso y la eficacia; cuando los superiores fomentan un clima de cooperación, el rendimiento se potencia.

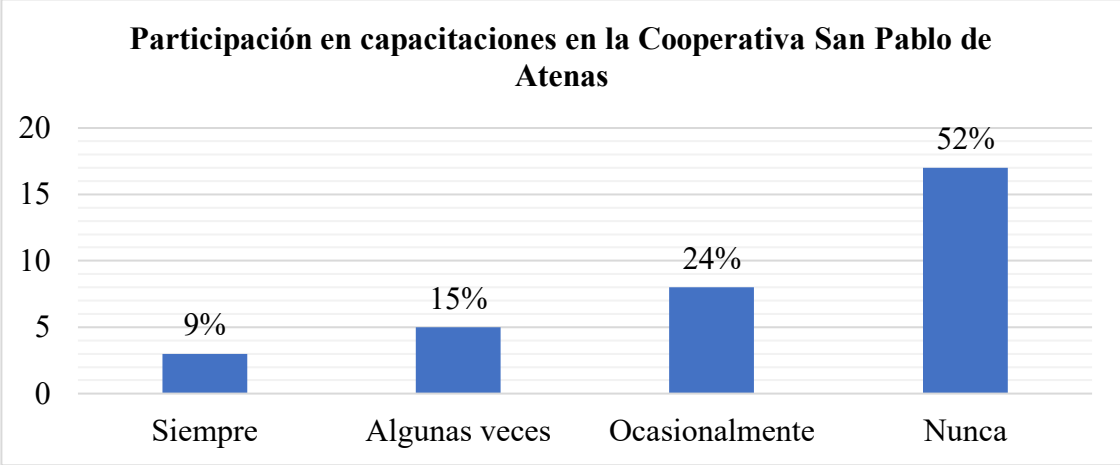
4. ¿Ha recibido capacitaciones en la Cooperativa de Transporte Mixto San Pablo de Atenas?

Tabla 4 :
Participación en capacitaciones en la Cooperativa San Pablo de Atenas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
Algunas veces	5	15%
Ocasionalmente	8	24%
Nunca	17	52%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 7 :
Participación en capacitaciones en la Cooperativa San Pablo de Atenas



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

La mayor parte de los trabajadores no ha estado involucrada en procesos de capacitación dentro de la cooperativa, esto evidencia una significativa debilidad institucional que requiere ser rectificada, la falta de formación provoca insuficiencias en el trato, la eficacia y la observancia de procesos.

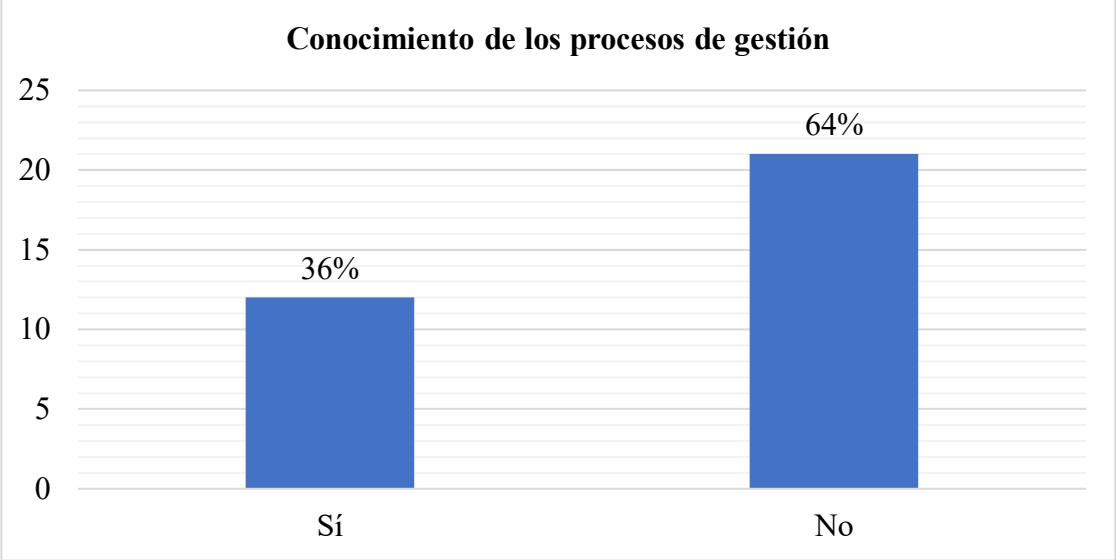
5. ¿Usted, conoce los procesos de gestión que maneja la cooperativa para la atención a clientes?

Tabla 5:
Conocimiento de los procesos de gestión aplicados por la cooperativa para la atención a clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	36%
No	21	64%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 8:
Conocimiento de los procesos de gestión



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Se detecta un amplio desconocimiento sobre los procesos de gestión entre los empleados, esta circunstancia impacta directamente en la calidad del servicio proporcionado, esto demuestra una falta de comunicación interna y en la socialización de procesos, lo que podría afectar de manera adversa la uniformidad del servicio proporcionado.

6. ¿De manera general, valore su satisfacción con los procesos de gestión que aplica los directivos de esta organización para el manejo del personal?

Tabla 6:
Nivel de satisfacción con los procesos de gestión aplicados por los directivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorio	3	9%
Poco satisfactorio	8	24%
Nada satisfactorio	22	67%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 9:
Nivel de satisfacción con los procesos de gestión



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los empleados manifiestan descontento con los procedimientos de gestión implementados en la cooperativa, esta circunstancia muestra que los procesos actuales no son vistos como eficientes ni operativos, lo que podría tener un impacto en un compromiso organizacional reducido.

El desajuste entre los directivos y el personal operativo provoca frustración, es imprescindible incorporar al personal en la organización para alcanzar un compromiso más elevado, la implicación directa podría incrementar la satisfacción y la eficiencia.

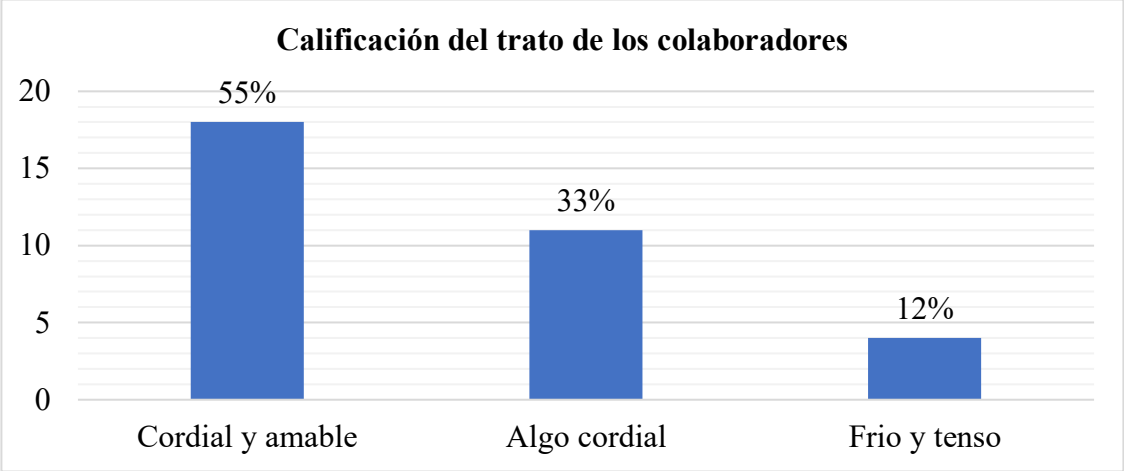
7. ¿De manera general, califique el trato que sus compañeros de trabajo brindan a sus clientes?

Tabla 7:
Calificación del trato de los colaboradores hacia los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cordial y amable	18	55%
Algo cordial	11	33%
Frio y tenso	4	12%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 10:
Calificación del trato de los colaboradores



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Una parte significativa del personal considera que el trato ofrecido a los clientes es cordial, lo cual constituye una fortaleza humana que debe ser reconocida y cultivada. A pesar de las limitaciones estructurales, el factor humano demuestra su compromiso con una atención cálida y respetuosa, este valor debe convertirse en un eje transversal de la cultura organizacional, a través de la formación.

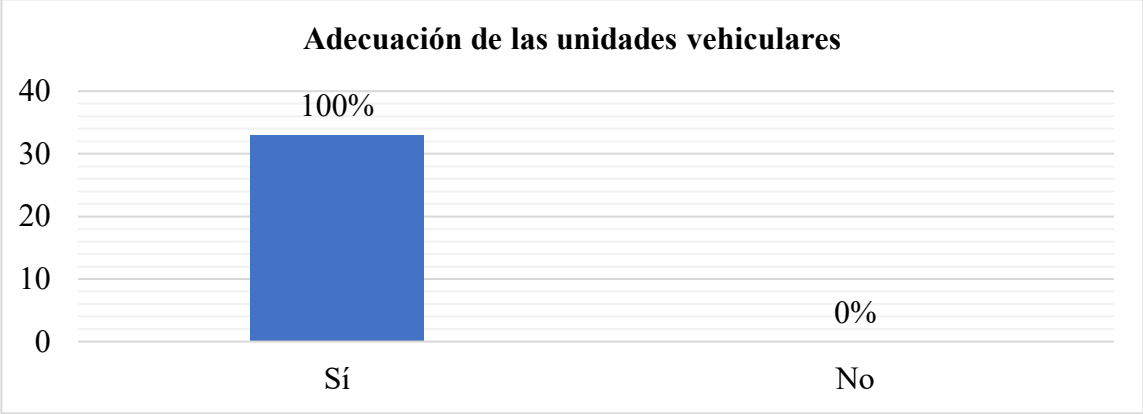
8. **¿Considera que las unidades vehiculares se ajustan a las necesidades de los usuarios?**

Tabla 8:
Adecuación de las unidades vehiculares a las necesidades de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No	0	0%
Total	**33**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 11:
Adecuación de las unidades vehiculares



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los socios sostienen que las unidades de transporte satisfacen de manera apropiada las demandas del servicio. Esta visión simboliza una fortaleza notoria en la organización, sin embargo, disponer de vehículos apropiados no asegura de manera automática una atención de alta calidad.

El desafío es potenciar esta ventaja con procedimientos eficaces, actitudes optimistas y una perspectiva enfocada en el usuario, de tal manera que las circunstancias materiales deben contribuir a un objetivo superior: optimizar la experiencia del cliente y simplificar la realización de su meta de viaje.

Encuesta dirigida al cliente externos de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

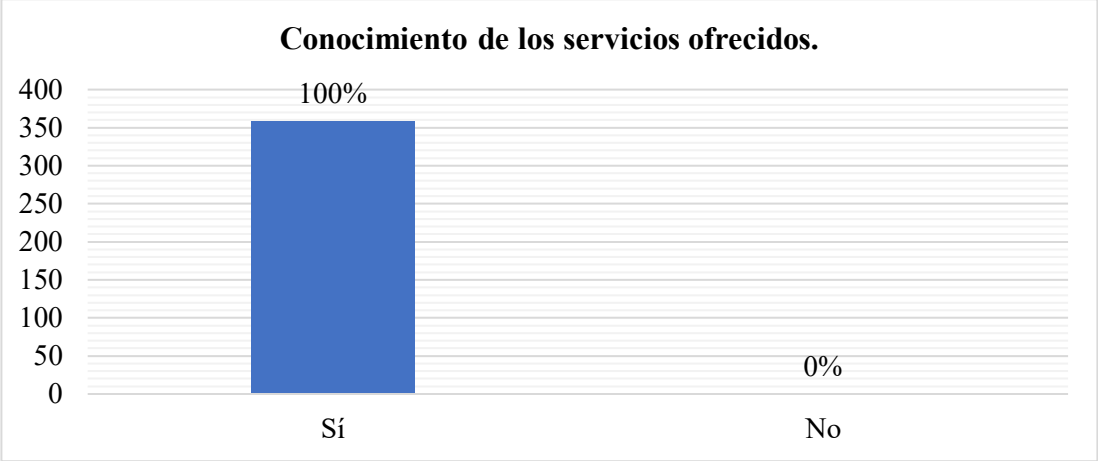
1. **¿Conoce usted los servicios que ofrece la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas?**

Tabla 9:
Conocimiento de los servicios de la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	325	100%
No	0	0%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 12:
Conocimiento de los servicios ofrecidos.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los resultados reflejan que los usuarios están familiarizados con los servicios que brinda la cooperativa de transporte mixto San Pablo de Atenas, lo cual evidencia una comunicación efectiva o un uso habitual del servicio.

Este reconocimiento demuestra que la institución ha logrado posicionarse en la comunidad, generando una identidad reconocible, no obstante, este conocimiento debe ir acompañado de un servicio que responda a las expectativas creadas.

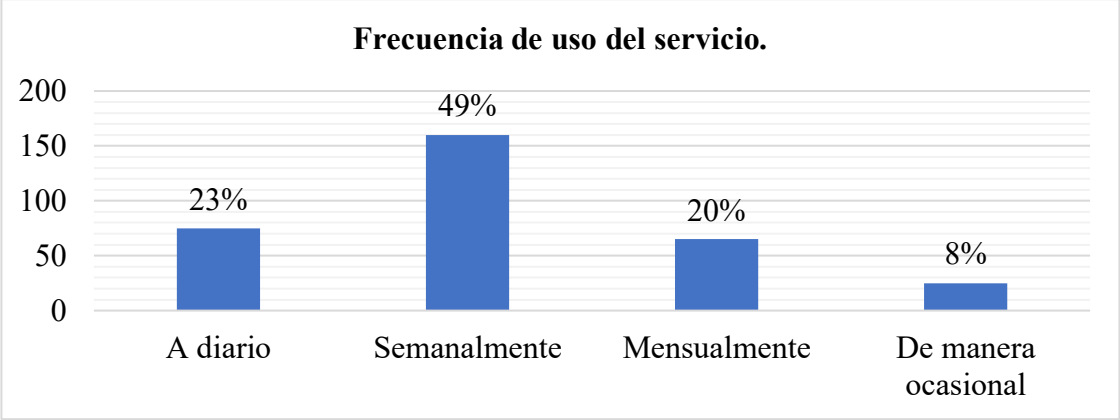
2. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la cooperativa?

Tabla 10:
Frecuencia de uso del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A diario	75	23%
Semanalmente	160	49%
Mensualmente	65	20%
De manera ocasional	25	8%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 13:
Frecuencia de uso del servicio



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

El análisis de los datos revela que los usuarios recurren con frecuencia a los servicios de la cooperativa, lo que indica una alta dependencia de este medio de transporte. Este hecho resalta la responsabilidad que tiene la institución frente a su comunidad, un servicio utilizado de forma continua debe estar respaldado por una estructura sólida y eficiente, de acuerdo la confianza del usuario se fortalece en la medida en que el servicio es regular, seguro y puntual. Por tanto, mantener altos estándares de calidad no solo es una exigencia técnica, sino también un compromiso social.

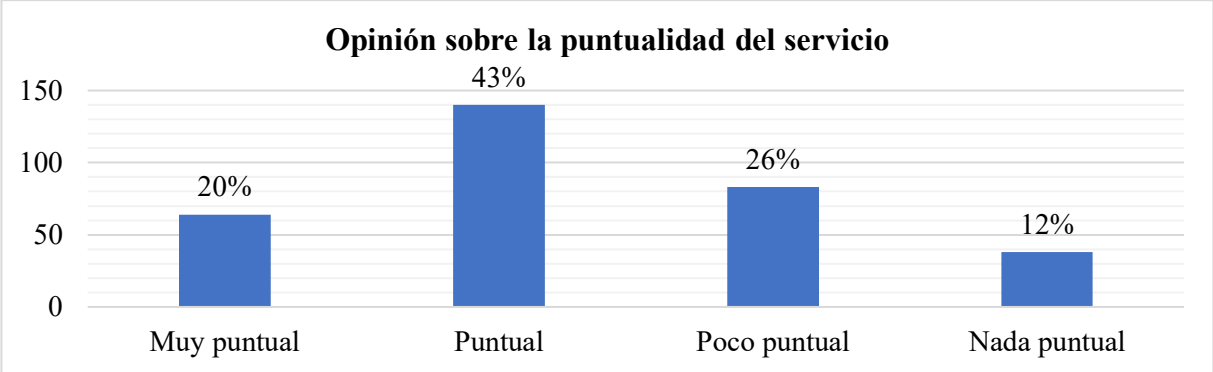
3. ¿Cómo calificaría la puntualidad del servicio brindado por la cooperativa?

Tabla 11:
Calificación de la puntualidad del servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy puntual	64	20%
Puntual	140	43%
Poco puntual	83	26%
Nada puntual	38	12%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 14:
Opinión sobre la puntualidad del servicio



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

La opinión acerca de la puntualidad del servicio es diversa, lo que indica que hay inconsistencias en el cumplimiento de horarios, esta circunstancia impacta de manera directa en la percepción de la cooperativa y en la programación cotidiana de los usuarios.

Por ende, la puntualidad no solo representa un criterio logístico, sino también un gesto de consideración hacia el tiempo del otro para potenciar este aspecto, es importante de implementación de sistemas de control y crear una cultura dentro de la organización.

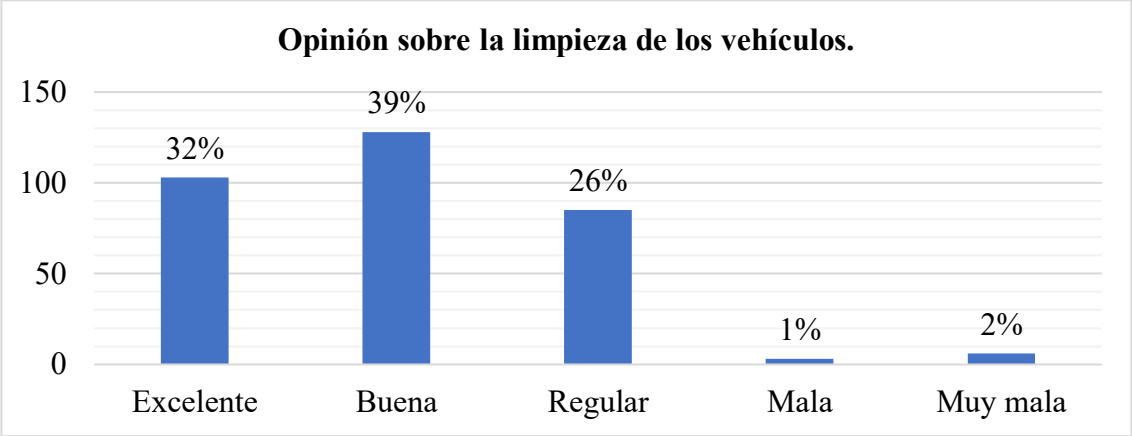
4. ¿Cómo evalúa la limpieza de los vehículos de la cooperativa?

Tabla 12:
Evaluación de la limpieza de los vehículos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	103	32%
Buena	128	39%
Regular	85	26%
Mala	3	1%
Muy mala	6	2%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 15:
Opinión sobre la limpieza de los vehículos.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los usuarios tienen opiniones mixtas respecto a la limpieza de las unidades, lo cual señala que no existe un estándar uniforme de higiene, este aspecto, aunque operativo, tiene una gran carga simbólica, ya que un vehículo limpio transmite cuidado, profesionalismo y compromiso, la limpieza no debe ser vista como una acción superficial, sino como parte integral del servicio. Establecer protocolos de limpieza y monitorearlos regularmente puede mejorar significativamente la experiencia del usuario, un entorno higiénico también aporta a la salud y seguridad de los pasajeros.

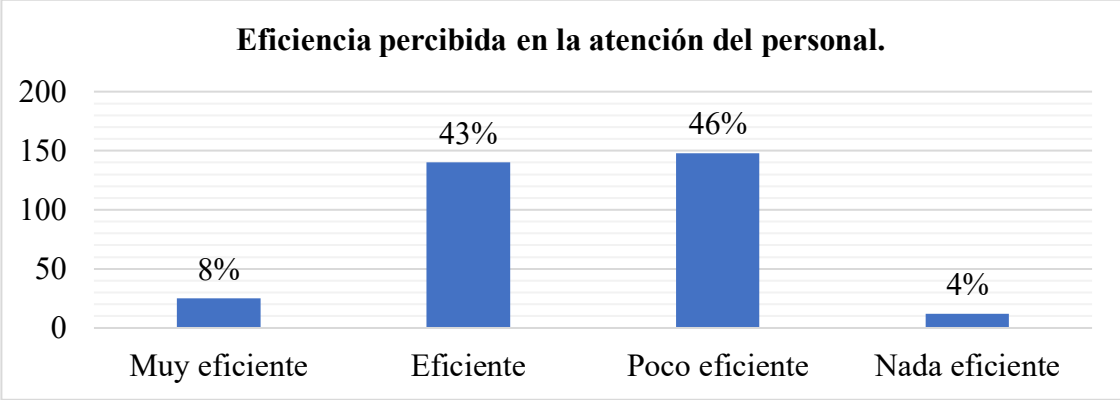
5. ¿Qué tan eficiente considera la atención brindada por el personal de la cooperativa?

Tabla 13:
Percepción sobre la eficiencia del personal.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	25	8%
Eficiente	140	43%
Poco eficiente	148	46%
Nada eficiente	12	4%
Total	325	100%

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 16:
Eficiencia percibida en la atención del personal.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

La percepción de eficiencia en la atención al cliente muestra resultados preocupantes, muchos usuarios no se sienten atendidos de forma ágil ni clara, lo que demuestra una falencia en la preparación del personal o en los procesos de atención, la eficiencia no se logra solo con rapidez, sino con la capacidad de resolver necesidades de manera oportuna y amable, es indispensable capacitar al personal no solo en habilidades técnicas, sino también en atención al usuario, la percepción de eficiencia marca la diferencia entre un servicio común y uno verdaderamente memorable.

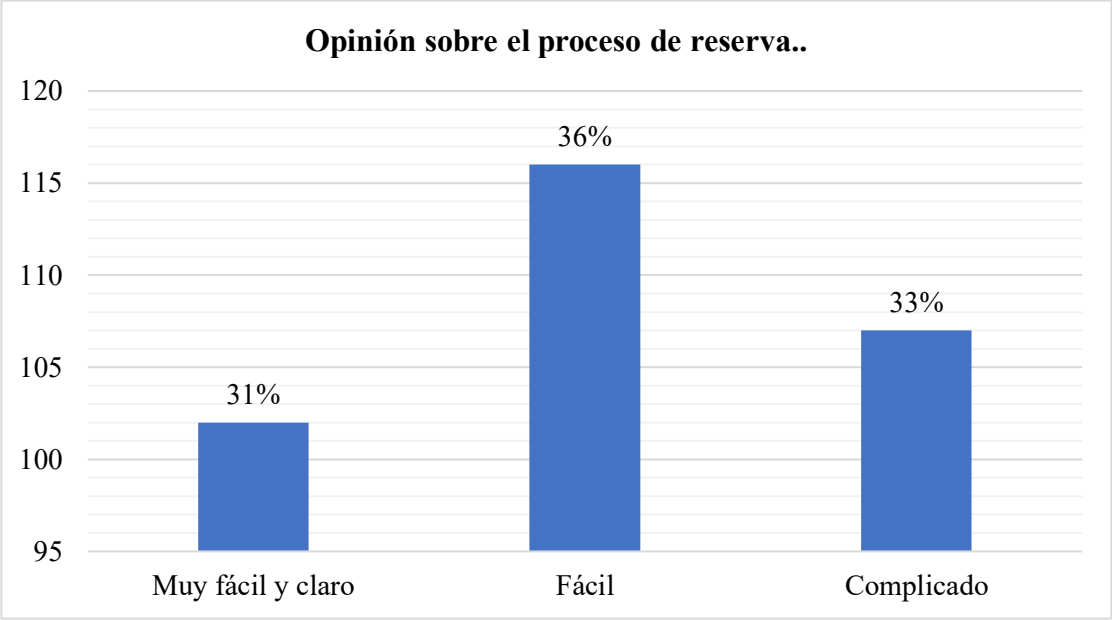
6. ¿Cómo calificaría el proceso de reserva del servicio de transporte?

Tabla 14:
Calificación del proceso de reserva.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil y claro	102	31%
Fácil	116	36%
Complicado	107	33%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 17:
Opinión sobre el proceso de reserva.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los usuarios manifiestan que el proceso de reserva del servicio presenta dificultades para algunos, esta situación indica que los canales actuales de atención podrían no estar siendo del todo accesibles o comprensibles, un proceso de reserva debe ser claro, rápido y amigable, especialmente para quienes no manejan herramientas tecnológicas, cuando el acceso al servicio es sencillo, la satisfacción del cliente aumenta de forma natural.

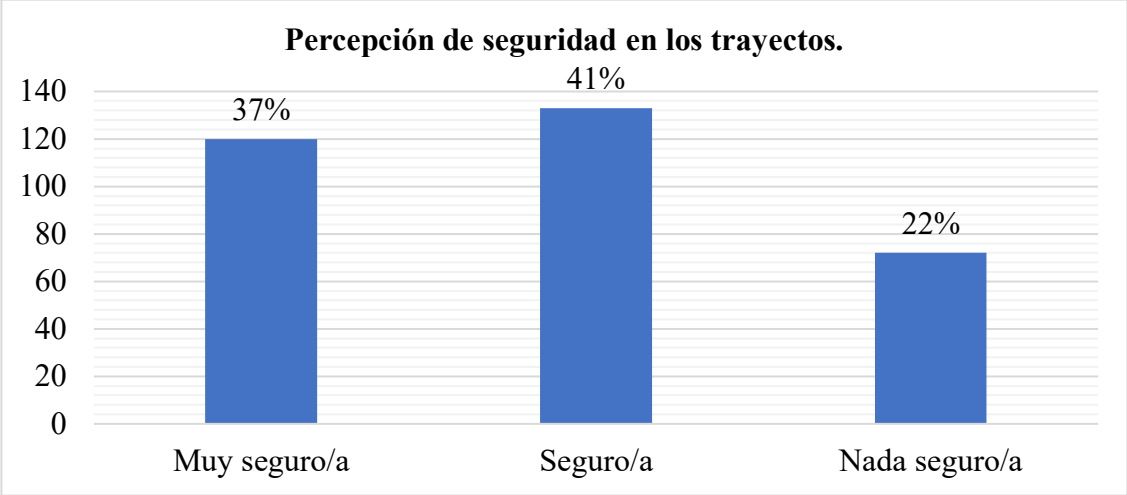
7. ¿Se siente seguro/a durante los trayectos en los vehículos de la cooperativa?

Tabla 15:
Percepción de seguridad durante los trayectos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro/a	120	37%
Seguro/a	133	41%
Nada seguro/a	72	22%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 18:
Percepción de seguridad en los trayectos.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

La mayoría de los usuarios se siente segura durante los trayectos, aunque existe un grupo que expresa lo contrario, esta percepción es vital, ya que la seguridad es uno de los pilares fundamentales de cualquier servicio de transporte. No basta con estar seguros, también es importante que el usuario lo perciba así, por ello, la cooperativa debe trabajar no solo en la aplicación de medidas de protección, sino también en su comunicación, cuando el pasajero se siente protegido, viaja con mayor confianza y tranquilidad.

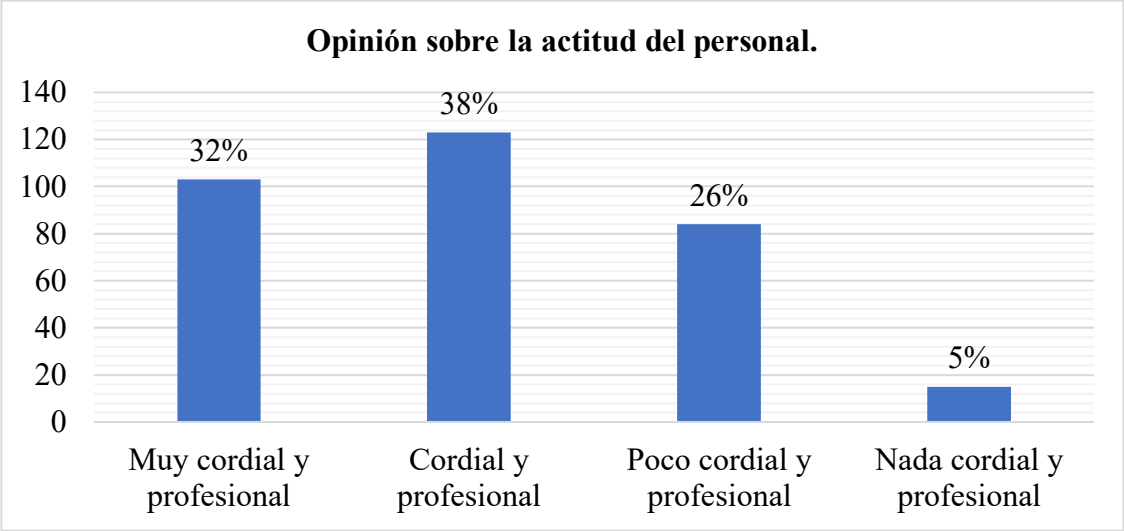
8. ¿Cómo calificaría la actitud del personal hacia los usuarios?

Tabla 16:
Actitud del personal hacia los usuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy cordial y profesional	103	32%
Cordial y profesional	123	38%
Poco cordial y profesional	84	26%
Nada cordial y profesional	15	5%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 19:
Opinión sobre la actitud del personal.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los usuarios tienen una valoración diversa sobre la actitud del personal, si bien muchos reconocen un trato cordial y profesional, otros señalan comportamientos poco empáticos. Esta situación indica que no existe un estándar uniforme de comportamiento entre los colaboradores, la actitud del personal es la carta de presentación de la organización ante sus clientes; por ello, es importante trabajar en la sensibilización y formación en valores institucionales.

9. En términos generales, ¿Qué tan satisfecho/a se siente con los servicios brindados por la cooperativa?

Tabla 17:
Nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios brindados por la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy cordial y profesional	98	30%
Cordial y profesional	103	32%
Poco cordial y profesional	116	36%
Nada cordial y profesional	8	2%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 20:
Nivel de satisfacción general con el servicio.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los niveles de satisfacción general reflejan una experiencia variada por parte de los usuarios, esto sugiere que el servicio aún no logra consolidarse como una experiencia positiva en todos sus aspectos, la satisfacción del cliente no se construye solo con buenos tratos, sino también con puntualidad, seguridad, limpieza y eficiencia. Es importante que la cooperativa trabaje de manera integral para fortalecer cada componente del servicio.

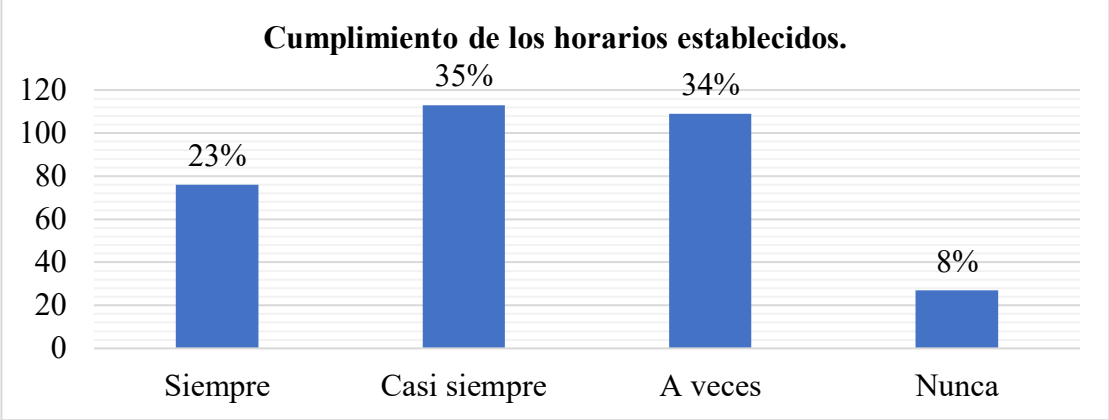
10. ¿Considera usted que la cooperativa cumple con los horarios establecidos para el servicio?

Tabla 18:
Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento de los horarios establecidos por la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76	23%
Casi siempre	113	35%
A veces	109	34%
Nunca	27	8%
Total	325	100%

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 21:
Cumplimiento de los horarios establecidos.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los resultados muestran que los horarios no siempre se cumplen según lo previsto, lo cual afecta la percepción de profesionalismo y responsabilidad; la falta de puntualidad impacta directamente en la organización del tiempo de los usuarios, esta debilidad puede corregirse con planificación más rigurosa y herramientas de control de rutas, en el transporte, el tiempo es tan importante como el trayecto mismo.

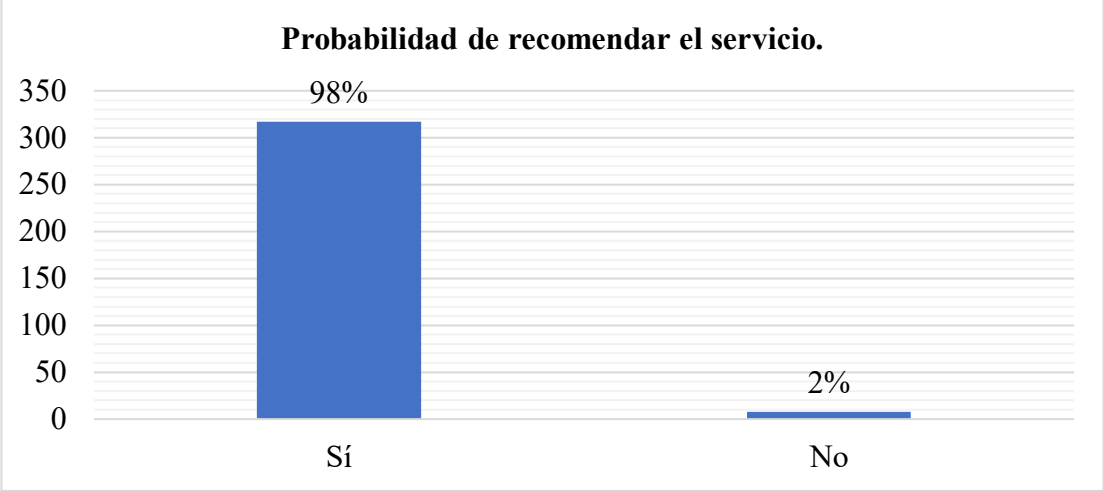
11. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende los servicios de la cooperativa a otras personas?

Tabla 19 :
Probabilidad de recomendación del servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	317	98%
No	8	2%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 22 :
Probabilidad de recomendar el servicio.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

La mayoría de los usuarios estaría dispuesta a recomendar el servicio, lo que indica que, a pesar de las deficiencias señaladas, la cooperativa ha logrado generar una buena impresión general, la recomendación de boca en boca es una de las formas más poderosas de publicidad. Este indicador positivo debe ser entendido como una oportunidad para consolidar la imagen institucional, si se aplican mejoras sostenidas, la fidelización aumentará.

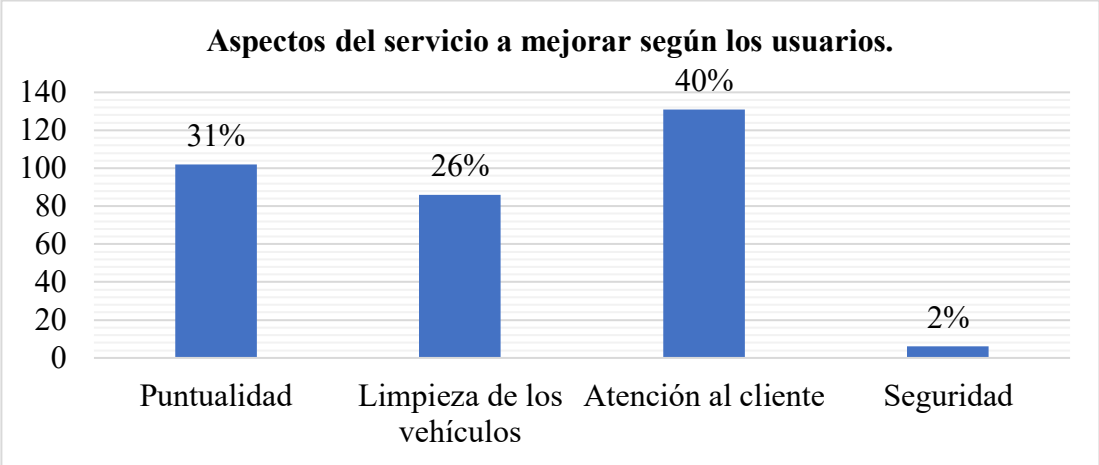
12. ¿Qué aspectos del servicio considera que deberían mejorarse?

Tabla 20:
Aspectos del servicio identificados por los usuarios como susceptibles de mejora.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Puntualidad	102	31%
Limpieza de los vehículos	86	26%
Atención al cliente	131	40%
Seguridad	6	2%
Total	**325**	**100%**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 23:
Aspectos del servicio a mejorar según los usuarios.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Análisis - Interpretación

Los usuarios identifican con claridad los aspectos que necesitan atención: la puntualidad, la limpieza y la atención al cliente; estas observaciones deben ser tomadas como una guía directa para el diseño de planes de mejora.

Escuchar al usuario y responder a sus inquietudes es parte del respeto institucional, las acciones correctivas deben ser visibles y sostenidas en el tiempo, cuando el cliente nota que su opinión tiene valor, aumenta su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Entrevista

La presente entrevista fue realizada por la señorita Karen Domenica Moreira Galeas, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar de la Carrera de Administración de Empresas.

Información general del entrevistado

Gerente de la Cooperativa

Galeas Ojela Hermilton Napoleón

Conclusión:

La entrevista al gerente de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas reveló deficiencias importantes en la gestión operativa, atención al cliente, capacitación del personal e incorporación de tecnología. La programación manual de los viajes y la falta de planificación afectan la organización y la puntualidad del servicio.

En la atención al cliente también hay debilidades, ya que no existe un protocolo definido para el trato con los usuarios ni un sistema para recoger sus opiniones, lo que impide conocer de manera precisa sus necesidades; aunque se realizan capacitaciones, estas no son continuas ni abarcan a todo el personal.

Respecto a la infraestructura, varios vehículos ya han cumplido su vida útil, y los recursos limitados dificultan su renovación; además, la falta de tecnología en la gestión de rutas y reservas afecta directamente el servicio.

A pesar de estas dificultades, la cooperativa tiene puntos a favor, como el conocimiento del territorio y la cercanía con su comunidad.

Interpretación General

La Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas revela una serie de hallazgos que reflejan tanto fortalezas como áreas críticas de mejora en la gestión interna y en la percepción del servicio por parte de los clientes.

Desde la perspectiva del cliente interno, se evidencia que la cooperativa cuenta con un personal experimentado, lo que constituye una fortaleza para la estabilidad organizacional; sin embargo, la falta de capacitación representa un riesgo latente de estancamiento y resistencia al cambio. A pesar de que algunos colaboradores perciben apoyo de sus superiores, una proporción significativa no lo experimenta de forma constante, lo que sugiere deficiencias en el liderazgo y la comunicación interna.

Además, existe un desconocimiento de los procesos de gestión aplicados para la atención al cliente, afectando la coherencia en la prestación de los servicios, este desconocimiento se refleja en el bajo nivel de satisfacción de los empleados respecto a la gestión de los directivos, donde predomina una percepción de insatisfacción generalizada. No obstante, se destaca la actitud cordial de los colaboradores hacia los clientes, una fortaleza que debe ser reforzada como parte de la cultura organizacional. Por ende, los socios consideran adecuadas las unidades vehiculares, consolidando un elemento de soporte importante para la prestación del servicio.

En cuanto al cliente externo, los resultados muestran que existe un alto grado de conocimiento sobre los servicios ofrecidos, y la frecuencia de uso es constante, especialmente de manera semanal y diaria, lo que posiciona a la cooperativa como un actor clave en la movilidad local. Sin embargo, la percepción sobre la puntualidad es diversa, existiendo usuarios que manifiestan deficiencias importantes en este aspecto, lo cual puede afectar la confiabilidad de la organización.

En el proceso de reserva de servicio, aunque una mayoría lo considera fácil o muy fácil, un tercio de los usuarios lo encuentra complicado, indicando oportunidades de mejora en los canales y procedimientos de atención.

Respecto a la actitud del personal, si bien una mayoría percibe cordialidad y profesionalismo, existe un porcentaje considerable que indica un trato poco profesional, revelando inconsistencias en la calidad de la atención brindada. Finalmente, la satisfacción general con el servicio es variada, destacándose que una porción significativa de usuarios manifiesta insatisfacción parcial, lo que exige acciones estratégicas de mejora continua.

Discusión General

Los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas revelan una serie de elementos clave que permiten reflexionar sobre la gestión actual en la atención al cliente, la mayoría de los encuestados coincidieron en que existen falencias en los procesos de atención, particularmente en lo que respecta a la comunicación, la resolución de reclamos y la calidad del trato recibido.

Esto coincide con lo planteado por (Medina, 2021), quien sostiene que "una atención deficiente es reflejo de procesos desorganizados y falta de cultura de servicio", lo cual se evidencia en los datos obtenidos.

Asimismo, se identificó que no todos los colaboradores tienen claridad sobre los procedimientos establecidos para atender al cliente, lo cual genera respuestas improvisadas y poco eficaces ante las necesidades del usuario, esta situación puede deberse a la falta de capacitaciones continuas, planificación de los procesos y estandarización de protocolos.

En este sentido, autores como (Chiavenato, 2013), enfatizan que "la gestión por procesos permite alinear los esfuerzos del personal con las expectativas del cliente, garantizando un servicio uniforme y de calidad".

Otro aspecto crítico es la escasa implementación de mecanismos de retroalimentación, los clientes externos indicaron que no existen canales claros para expresar sugerencias o inconformidades, y cuando lo hacen, no perciben que sus opiniones se tomen en cuenta.

Esta situación representa una debilidad significativa si se considera que, según (Kotler y Keller, 2016), "el servicio al cliente debe ser bidireccional, donde el usuario no solo reciba atención, sino que también sea escuchado y considerado".

En conclusión, la discusión evidencia que existe una correlación directa entre la debilidad de los procesos de gestión y la calidad de la atención al cliente en la cooperativa, estas falencias identificadas no solo limitan la satisfacción del usuario, sino que también comprometen la imagen institucional y la sostenibilidad del servicio

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Introducción

En el contexto de procesos de gestión, esta propuesta se centra en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, ubicada en la parroquia San Pablo, cantón San Miguel, provincia Bolívar. Entre las principales falencias destacan la inexistencia de procesos de gestión estandarizados, la escasa capacitación del personal, la limitada implementación de protocolos de atención al cliente, así como una deficiente comunicación institucional y operativa. Estas problemáticas influyen negativamente en la percepción de los usuarios y en el desempeño organizacional.

El objetivo general de esta propuesta es *proponer herramientas de procesos de gestión que permitan mejorar la atención al cliente en la cooperativa*, alineadas con las características funcionales y territoriales de la organización. Para ello, se adopta el enfoque de procesos de gestión, el cual permite estructurar, estandarizar y optimizar las actividades internas con el objetivo de brindar un servicio más eficiente, oportuno y centrado en el usuario.

La gestión por procesos se presenta como herramienta en la cual se buscan establecer un modelo de gestión funcional que responda a las necesidades del entorno rural donde opera la cooperativa, y que contribuya a consolidar una atención al cliente, basada en la calidad, la empatía y la responsabilidad social.

De esta manera, se plantea una intervención práctica y contextualizada que permita no solo superar las deficiencias detectadas, sino también sentar las bases para una mejora continua, promoviendo un servicio de transporte mixto más profesional, accesible y valorado por la comunidad a la que sirve.

5.2 Justificación de la propuesta

La propuesta se basa por la necesidad de mejorar los procesos de gestión relacionados con la atención al cliente dentro de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, actualmente en la cooperativa existen carencias en la estandarización de procedimientos, la falta de capacitación al personal, la deficiente comunicación institucional y la ausencia de protocolos claros para la atención al usuario.

En este contexto, proponer herramientas de gestión que optimicen la atención al cliente es una estratégica para garantizar la sostenibilidad y competitividad de la organización en el entorno rural donde presta sus servicios, la implementación de procesos bien definidos permitirá reducir los tiempos de respuesta, mejorar la experiencia del usuario, incrementar la eficiencia en la asignación de recursos y fortalecer la imagen institucional de la cooperativa ante su comunidad.

Además, esta propuesta se alinea con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial, al buscar no solo una mejora interna, sino también un impacto positivo en el bienestar de los habitantes de la parroquia San Pablo de Atenas, quienes dependen del servicio de transporte para sus actividades económicas, sociales y familiares.

En conclusión, la propuesta tiene un valor académico y metodológico, ya que se fundamenta en un enfoque práctico y contextualizado que puede ser replicable en otras cooperativas de transporte con características similares, por lo tanto, esta iniciativa representa un aporte tanto para la mejora institucional como para el desarrollo local.

5.3 Objetivo de la propuesta

- Proponer herramientas de procesos de gestión que permitan mejorar la atención al cliente en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

5.3.1. Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos internos de la cooperativa.
- Diseñar un manual de procesos de gestión en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas.
- Desarrollar un plan de capacitación en atención al cliente, enfocado en fortalecer las habilidades del personal operativo.

5.4 Antecedentes de la empresa

La Cooperativa de Transportes Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas es una entidad de la economía popular y solidaria clasificada como cooperativa de servicios en el sector transporte, su sede se localiza en la Avenida 11 de Enero s/n, esquina Belisario Bayas (diagonal a la escuela Eloy Alfaro), en la parroquia San Pablo de Atenas (cantón San Miguel, provincia de Bolívar). La cooperativa está legalmente inscrita bajo la resolución SEPS-ROEPS-2013-002362 y se encuentra activa en el registro nacional, con Hamilton Napoleón Galeas Ojeda como representante legal y Miguel Reinel Bonilla García como presidente del consejo de administración, desde su constitución, se orientó a organizar el servicio de transporte mixto en la zona, integrando tanto el traslado de personas como la manipulación de mercancías en vehículos de doble cabina.

La actividad principal de la cooperativa es el transporte terrestre de carga y manejo de mercancías, complementado con el servicio mixto de pasajeros en áreas rurales, este enfoque responde a la necesidad de conectar a la población campesina con los mercados y centros urbanos cercanos. En la práctica, las camionetas de la cooperativa trasladan productos agrícolas, víveres y otros bienes esenciales desde las comunidades hacia el centro urbano de San Miguel y viceversa, al mismo tiempo que recogen usuarios locales.

5.5 Misión, Visión y Objetivos de la Empresa

5.5.1 Misión

Brindar un servicio de transporte mixto eficiente, seguro y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades de movilidad de personas y carga en la parroquia San Pablo de Atenas y zonas aledañas, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad mediante una gestión responsable, solidaria y comprometida con el bienestar colectivo.

5.5.2 Visión

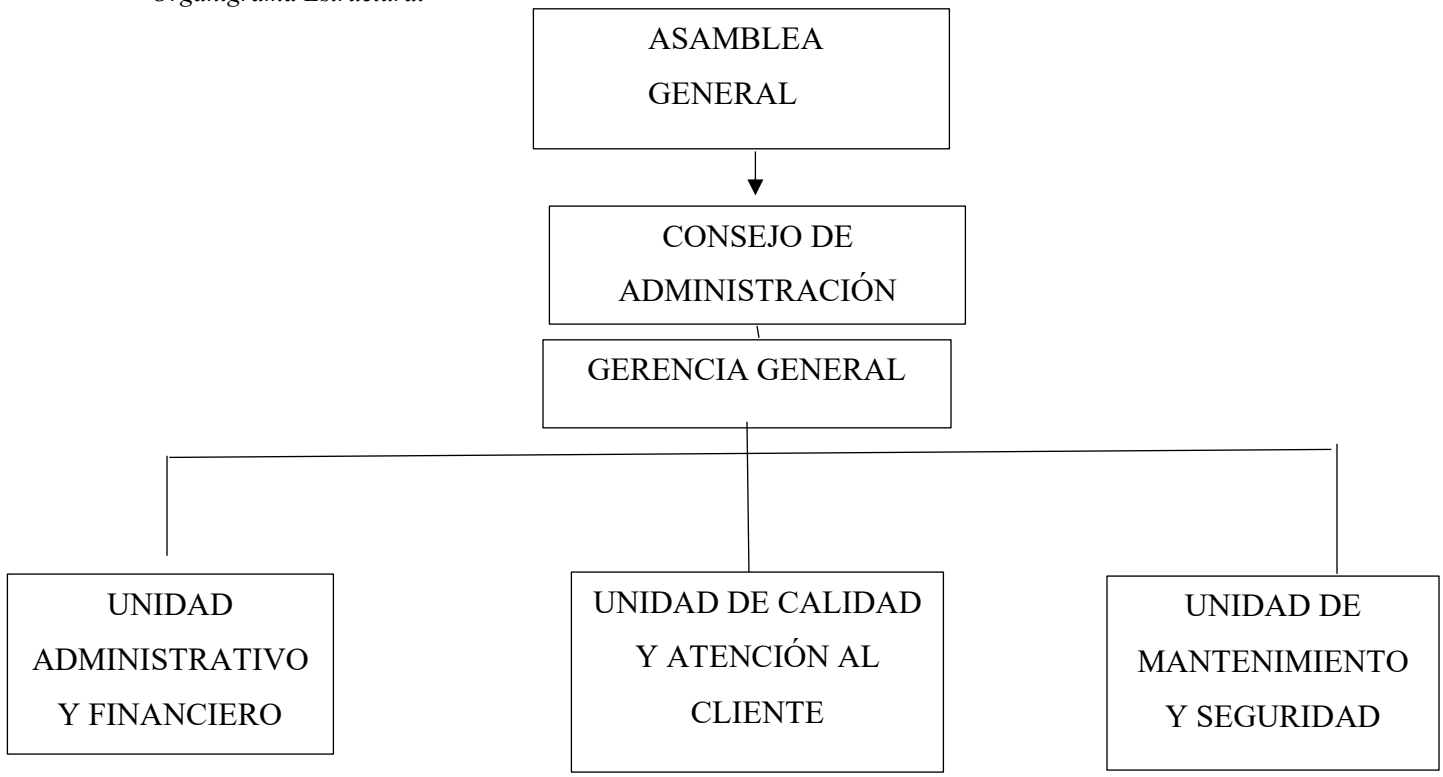
Ser una cooperativa de transporte referente en el cantón San Miguel y la provincia de Bolívar por la calidad de sus servicios, la responsabilidad en la atención a los clientes y la mejora continua de sus procesos, promoviendo la inclusión, la innovación y el desarrollo sostenible del territorio.

5.5.3 Valores

- Garantizar un servicio de transporte confiable y adaptado a las condiciones rurales y urbanas del entorno.
- Fortalecer la organización interna de la cooperativa a través de una gestión eficiente y transparente.
- Fomentar la capacitación constante de los socios y conductores para mejorar la atención al cliente y el desempeño operativo.

5.6 Organigrama

Figura 24:
Organigrama Estructural



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Manual de Procesos de Gestión – Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

El presente Manual de Procesos de Gestión ha sido diseñado para la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, con el objetivo de estandarizar y optimizar las actividades operativas y administrativas que influyen directamente en la atención al cliente, esta herramienta responde a la necesidad de mejorar la eficiencia interna, fortalecer la comunicación organizacional y brindar un servicio de calidad centrado en el usuario.

Tabla 21:
Matriz de Procesos de Gestión

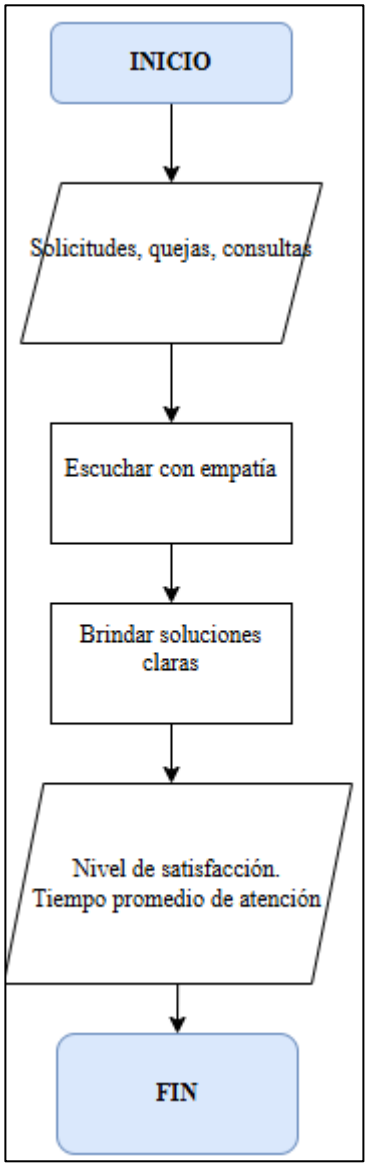
Proceso	Objetivo	Entradas (Inputs)	Actividades	Responsable	Indicadores de Evaluación
1. Atención al cliente	Brindar un trato cordial, empático y eficiente al usuario	Solicitudes, quejas, consultas	• Escuchar con empatía • Brindar soluciones claras	Secretario/ Conductor	Nivel de satisfacción Tiempo promedio de atención
2. Recepción y envío de encomiendas	Garantizar una gestión segura y ágil de paquetes	Encomienda, datos del remitente y destinatario	• Registro en sistema/manual • Etiquetado	Secretario/ Socio	Nº de errores reportados Tiempo promedio de proceso
3. Proceso de reservas de transporte	Facilitar una reserva sencilla, clara y accesible	Solicitud verbal o telefónica	• Verificar disponibilidad • Confirmar datos • Asignar unidad	Conductor	% de reservas efectivas Satisfacción del cliente

4. Capacitación al personal	Fortalecer habilidades blandas y técnicas del equipo	Diagnóstico de necesidades Programa de formación	• Talleres semestrales • Simulaciones de atención • Evaluación final	Gerente/ Institución encargada	Nº de capacitaciones Evaluación post-capacitación
5. Mantenimiento y limpieza vehicular	Brindar un servicio seguro y confortable	Lista de chequeo Calendario de mantenimiento	• Limpieza diaria • Mantenimiento preventivo mensual • Reportes técnicos	Conductores y mecánico responsable	Evaluación de limpieza Incidentes técnicos
6. Gestión de reclamos y sugerencias	Responder de forma oportuna a las inquietudes de los usuarios	Quejas verbales, formulario físico o buzón	• Registro de reclamos • Análisis mensual • Retroalimentación al personal	Atención al cliente/ Gerente	Nº de reclamos resueltos Tiempo de respuesta
7. Control de cumplimiento de horarios	Mejorar la puntualidad de las unidades	Horario oficial de salidas y llegadas	• Monitoreo por GPS/manual • Reporte de conductores • Control diario	Operador de ruta / Secretario	% de salidas puntuales Nº de quejas por retraso

8. Comunicación interna operativa	Fortalecer el flujo de información entre áreas	Reuniones, boletines, actas	• Reunión quincenal de coordinación • Publicación de comunicados internos	Gerente/ Secretario	Nº de reuniones realizadas Participación del personal
9. Evaluación de calidad del servicio	Medir la percepción de los usuarios y orientar mejoras	Encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias	• Aplicar encuesta trimestral • Tabular resultados • Presentar informe a directiva	Gerente	Índice de satisfacción N.º de mejoras implementadas post-encuesta

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 25:
Atención al Cliente



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Diagramas de Flujo de los Procesos

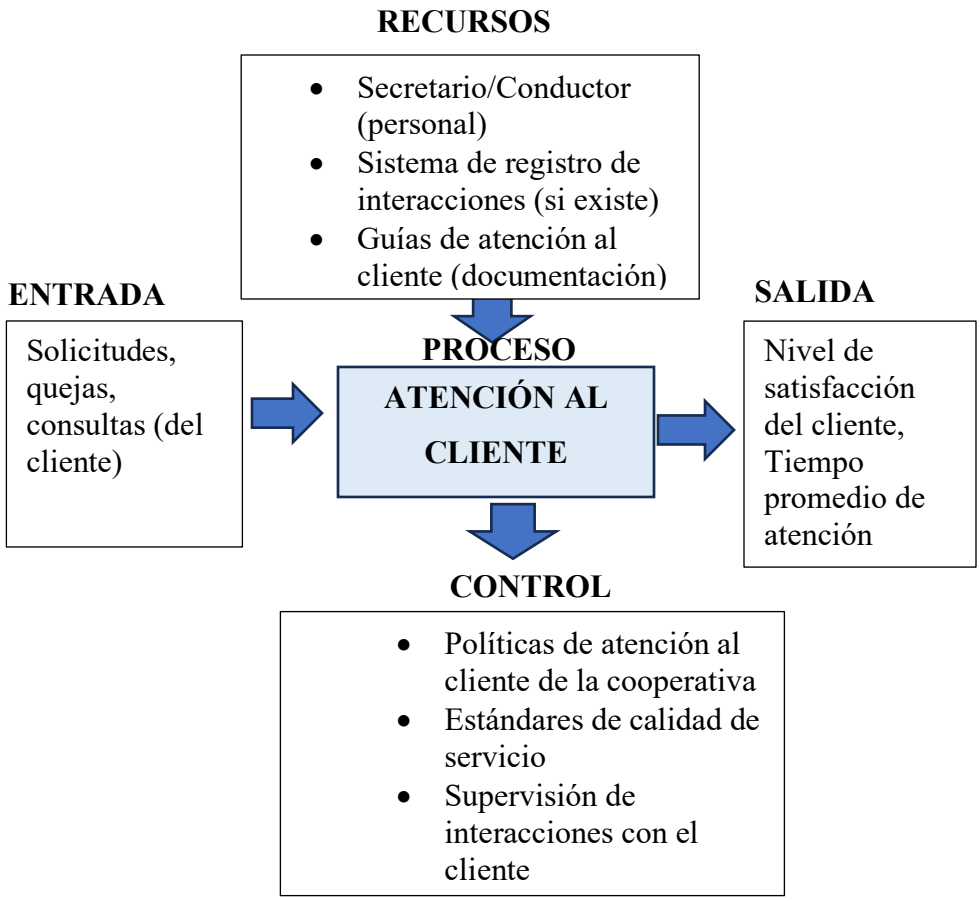
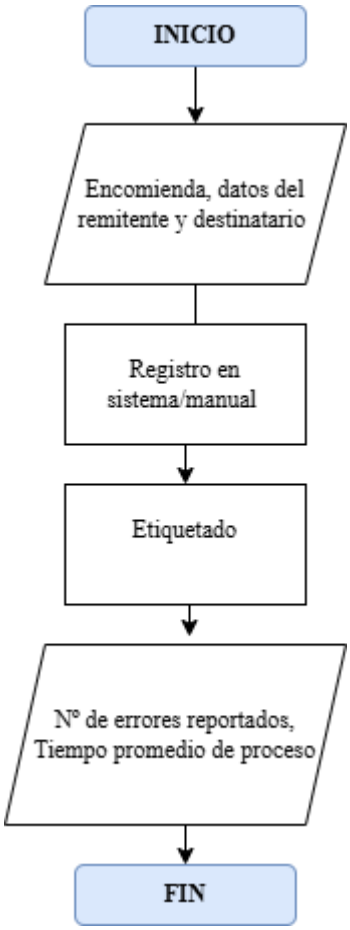
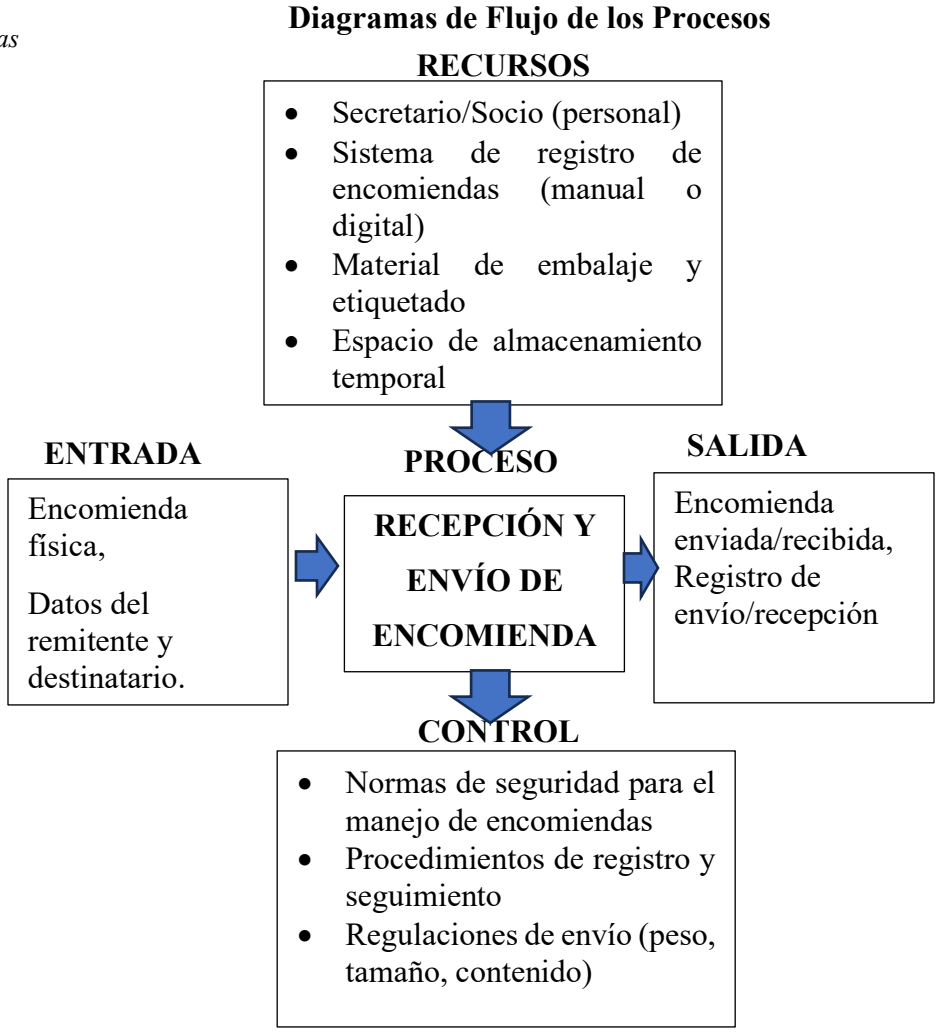


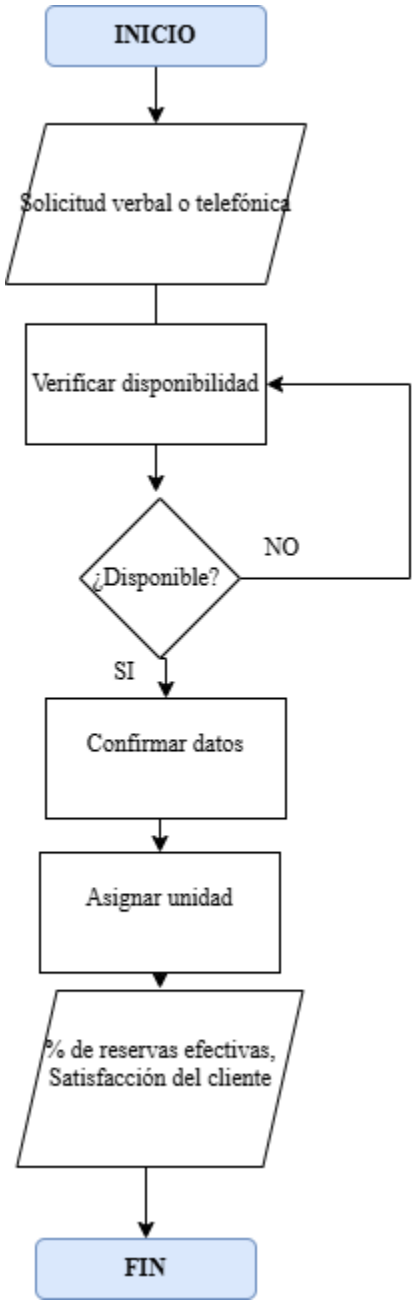
Figura 26:
Recepción y Envío de Encomiendas





Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 27:
Proceso de Reservas de Transporte



Diagramas de Flujo de los Procesos

RECURSOS

- Conductor (quien recibe la solicitud)
- Sistema de gestión de reservas (si existe)
- Horarios y disponibilidad de las unidades

ENTRADA

Solicitud verbal o telefónica de reserva

PROCESO

PROCESO DE RESERVAS DE TRANSPORTE

SALIDA

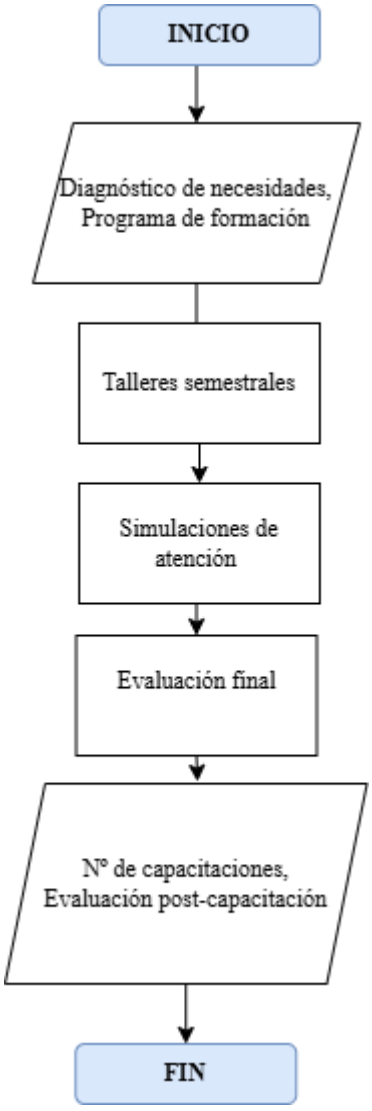
Reserva confirmada/rechazada, Asignación de unidad

CONTROL

- Política de reservas de la cooperativa
- Prioridades de asignación de unidades
- Capacidad de las unidades

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 28:
Capacitación al Personal



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Diagramas de Flujo de los Procesos

RECURSOS

- Gerente/Institución encargada (capacitadores)
- Materiales de capacitación (manuales, presentaciones)
- Instalaciones para la capacitación
- Presupuesto para la capacitación

ENTRADA

Diagnóstico de necesidades de capacitación, programa de formación

PROCESO

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

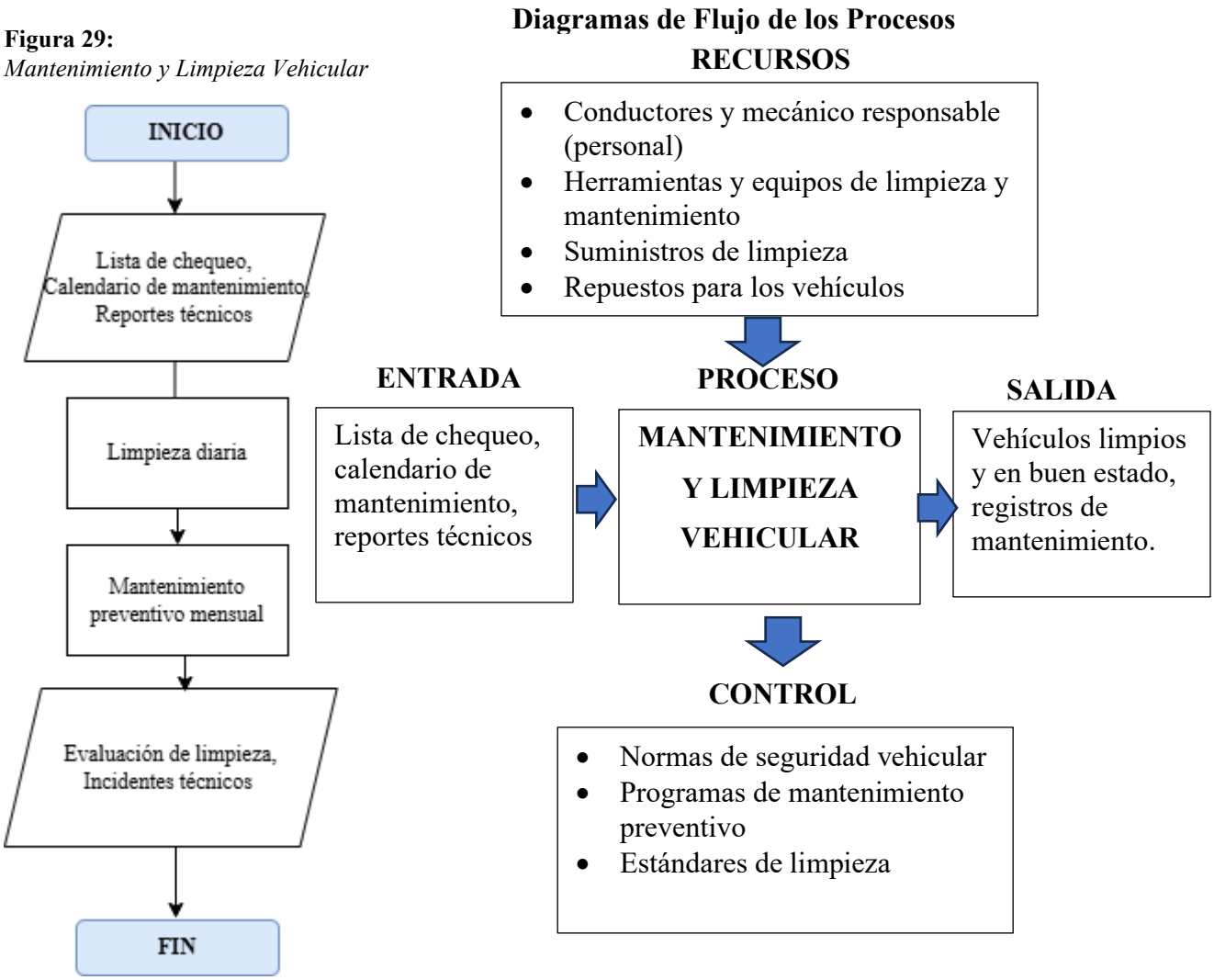
SALIDA

Personal capacitado, evaluación post-capacitación

CONTROL

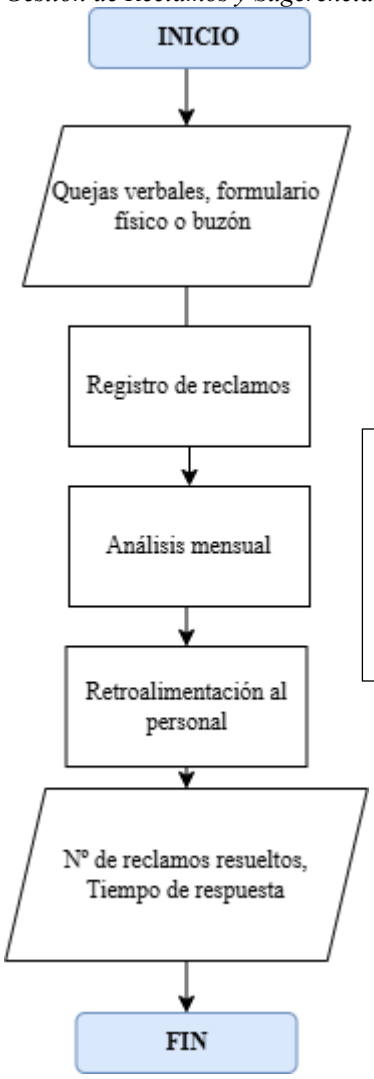
- Plan de desarrollo del personal
- Objetivos de aprendizaje de la capacitación
- Evaluación de la efectividad de la capacitación

Figura 29:
Mantenimiento y Limpieza Vehicular



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 30:
Gestión de Reclamos y Sugerencias



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Diagramas de Flujo de los Procesos

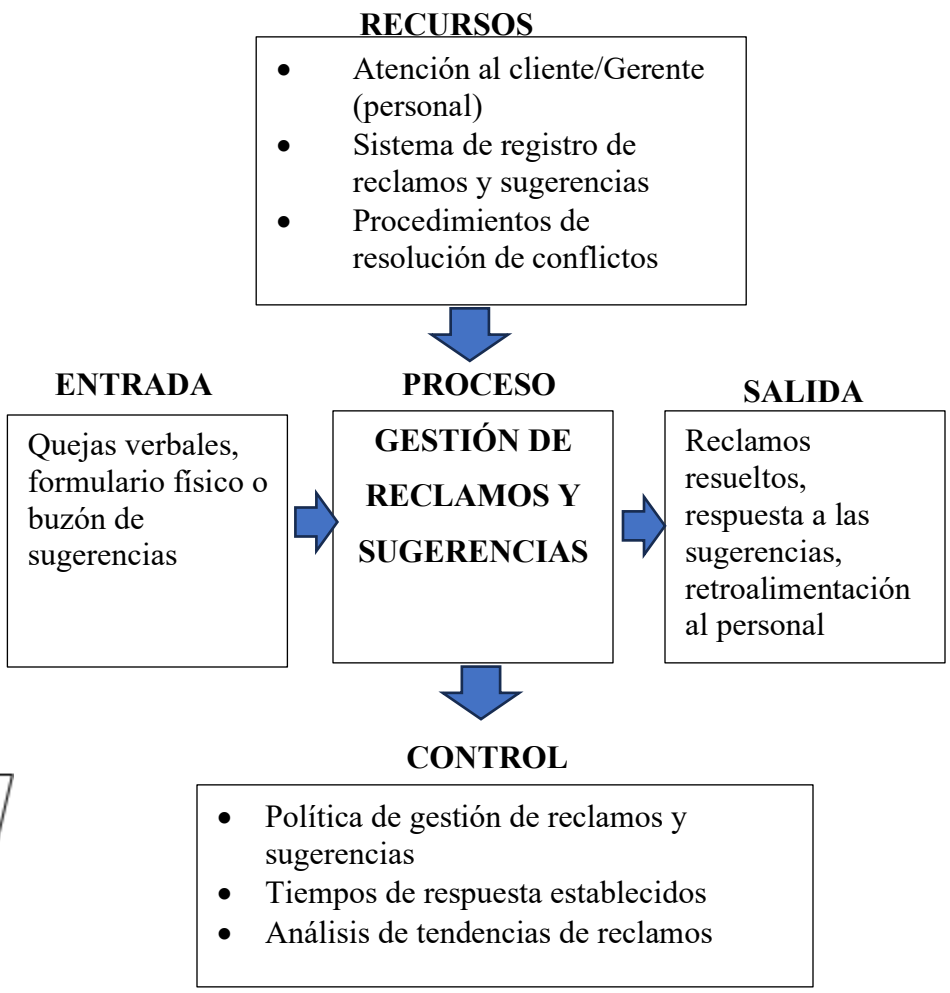
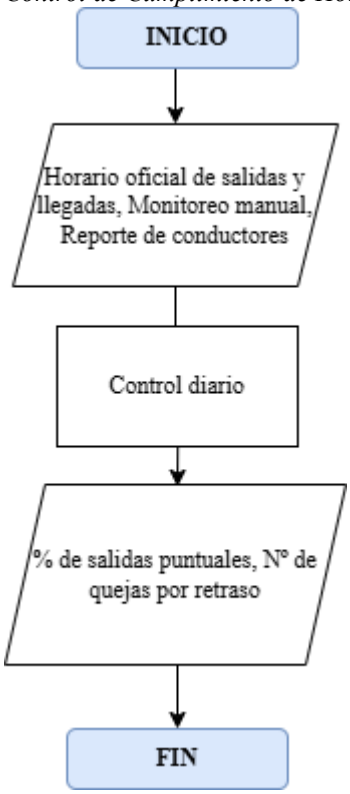


Figura 31:
Control de Cumplimiento de Horarios



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Diagramas de Flujo de los Procesos

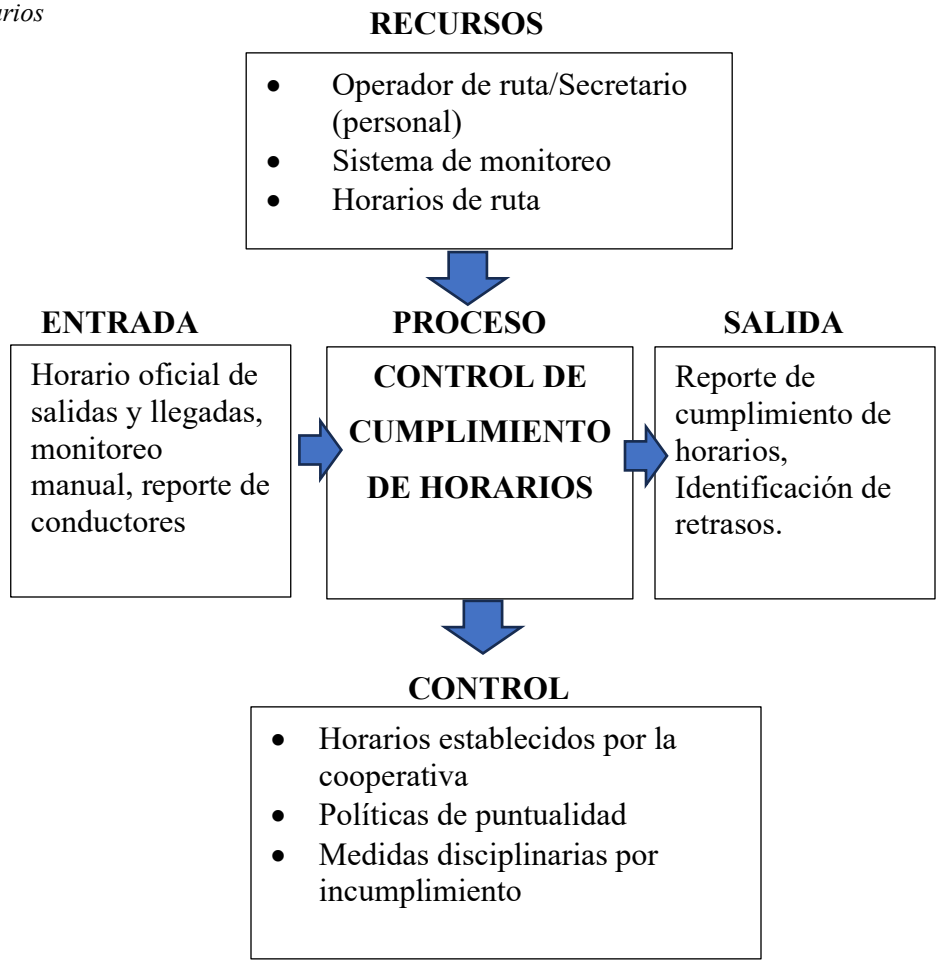
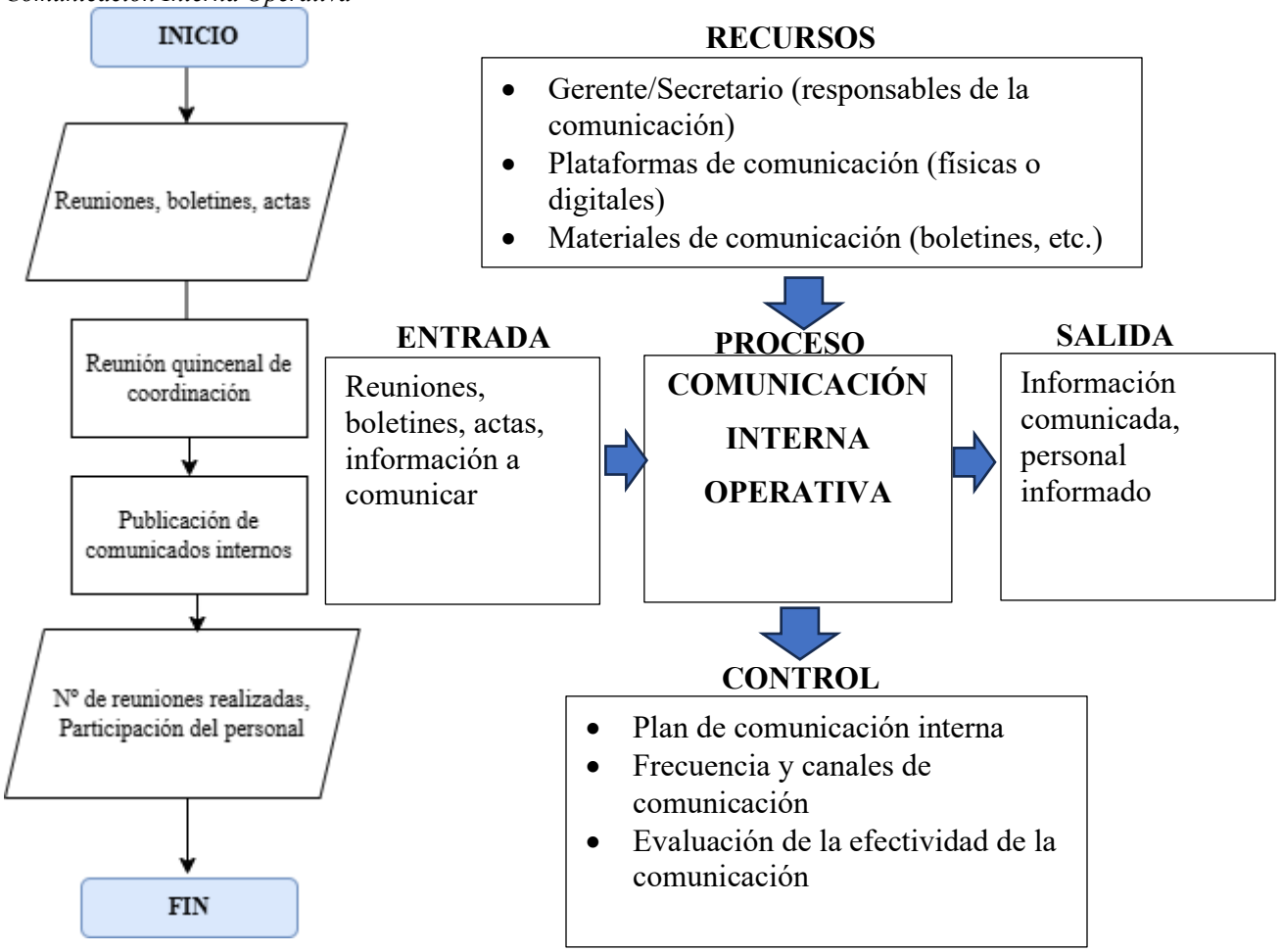
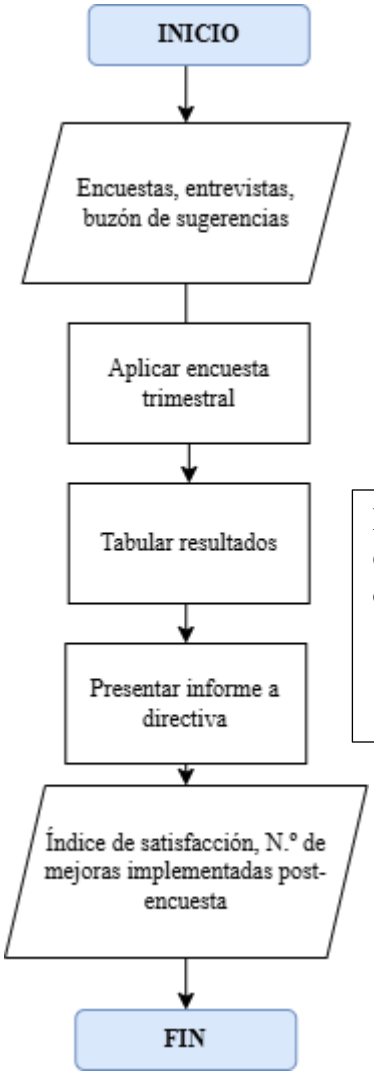


Figura 32:
Comunicación Interna Operativa



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Figura 33:
Evaluación de Calidad del Servicio



Diagramas de Flujo de los Procesos

RECURSOS

- Gerente (responsable de la evaluación)
- Instrumentos de evaluación (encuestas, etc.)
- Herramientas de análisis de datos
- Presupuesto para mejoras

ENTRADA

Encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias

PROCESO

EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

SALIDA

Índice de satisfacción, informe de evaluación, mejoras implementadas

CONTROL

- Indicadores de calidad del servicio
- Frecuencia de las evaluaciones
- Proceso de implementación de mejoras

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Plan de Capacitación en Atención al Cliente basado en el Modelo ADDIE

Este plan se dirige al personal de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas y se fundamenta en el modelo ADDIE, que incluye cinco fases: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación, su objetivo es mejorar las habilidades de atención al cliente, alineando la formación con las necesidades de la cooperativa y elevando la calidad del servicio.

Tabla 22:
Modelo ADDIE



Fase (ADDIE)	Descripción	Aplicación en la Cooperativa
Análisis	Diagnóstico de necesidades de capacitación a partir de encuestas.	Se identificaron debilidades en la comunicación, empatía y resolución de conflictos por parte del personal operativo
Diseño	Planificación de objetivos, contenidos, metodología, recursos y evaluación	Se diseñarán 4 módulos temáticos con enfoques en comunicación, empatía, manejo de conflictos y compromiso institucional
Desarrollo	Creación de materiales, cronograma, guías y recursos didácticos.	Capacitaciones presenciales durante 3 semanas, lideradas por un facilitador externo en coordinación con la administración
Implementación	Ejecución del plan de capacitación con el personal operativo	Se aplicarán encuestas de satisfacción, observación directa y evaluación pre/postcapacitación
Evaluación	Valoración del aprendizaje y efectividad del plan (antes, durante y después)	Se aplicarán encuestas de satisfacción, evaluación pre/post capacitación

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

DESCRIPCIONES DEL PLAN

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Módulo 1: Comunicación efectiva con el cliente.

Módulo 2: Desarrollo de empatía y buen trato.

Módulo 3: Resolución de conflictos con usuarios.

Módulo 4: Compromiso institucional y calidad del servicio.

RECURSOS

Humanos:

- 1 facilitador externo
- 1 coordinador interno (personal administrativo)
- 33 socios participantes

Materiales:

- Manuales impresos (33 copias)
- Cuadernos, bolígrafos
- Papelógrafos y marcadores

Tecnológicos:

- Laptop y proyector multimedia

Logísticos:

- Aula comunal o espacio prestado
- Refrigerios ligeros por sesión

Financiamiento

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

Presupuesto

Tabla 23:

Presupuesto Estimado

Concepto	Costo Estimado (USD)
Facilitador externo (3 semanas)	500,00
Materiales impresos (manuales, kits)	100,00
Alquiler o uso de equipos	50,00
Refrigerios (3 sesiones x 33 socios)	150,00
Evaluaciones y certificados	60,00
Logística general	40,00
Total	**900,00 USD**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Cronograma

Tabla 24:

Cronograma de Ejecución

Actividad / Semana	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Diagnóstico y recolección de información	✓			
Diseño de contenidos y logística	✓	✓		
Desarrollo de materiales y convocatoria		✓		
Ejecución de las sesiones de capacitación		✓	✓	
Evaluación post-capacitación			✓	
Elaboración del informe final				✓

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

CONCLUSIONES

- El análisis teórico de las variables de investigación permitió comprender que los procesos de gestión enfocados en la atención al cliente son fundamentales para mejorar la eficiencia, estandarizar procedimientos y generar valor dentro de una organización de transporte.

- Al analizar la situación actual de la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas, se evidenció que existen múltiples debilidades en su operatividad, especialmente en lo relacionado con la capacitación del personal, el cumplimiento de horarios, la limpieza de las unidades y la ausencia de procesos claramente definidos para atender al cliente.

- La propuesta de herramientas de procesos de gestión, como un manual operativo y un plan de capacitación, responde de forma práctica a las necesidades detectadas en la cooperativa, estas soluciones buscan fortalecer la estructura organizativa, mejorar la calidad del servicio ofrecido y elevar los niveles de satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer la base teórica y metodológica de la organización mediante capacitaciones en gestión por procesos, con el fin de que todos los actores internos comprendan su importancia y aplicación práctica en la atención al cliente.

- Es fundamental que la cooperativa implemente mecanismos de control interno que permitan evaluar continuamente el cumplimiento de los procesos, la puntualidad, la eficiencia del servicio y la percepción de los usuarios, fomentando una cultura de mejora continua.

- Se sugiere aplicar el manual de procesos de gestión y ejecutar el plan de capacitación propuesto, priorizando áreas críticas como atención al cliente, comunicación institucional, y procedimientos de reserva y reclamos, para brindar un servicio más eficiente y profesional.

BIBLIOGRAFÍA – WEBGRAFÍA

Álvarez, M. (2006). *Introducción a la Calidad.* Academia.edu: https://www.academia.edu/...erramientas_de_Calidad.

Atencio, E., & González, B. (2007). *Calidad de servicio* . Revista de Ciencias Sociales: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013

Babbie, E. (2021). *La práctica de la investigación social.* . Cengage Learning.: https://tecnicasmasseroni.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/babbie-fundamentos-de-la-investigacic3b3n-social.pdf

Bergholz, P. (2021). Definición de gestión por procesos. *Medwave, 11*(05), e5032. https://doi.org/10.5867/medwave.2011.05.5032

Blanco, P. (2001). *Atención al Cliente.* Ediciones Piramides: https://www.edicionespiramide.es/...php?id=2032362

Bonilla, E. (2021). *Gestión por procesos y la productividad de las cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Tungurahua.* Universidad Técnica de Ambato: https://repositorio.uta.edu.ec/items/a06902b1-fbff-4870-8f87-7c344380bb28

CALDUCH, R. (1984). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES.* UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID: https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf

CHIAVENATO. (2009). *Introducción a la Teoría General de la administración.* México: Mc Graw-Hill Interamericana.

CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano.* McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2013). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN 8ED.* México: McGraw-Hill.

Edith, A., & Blanca, G. (2007). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ).* Revista de Ciencias Sociale: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013

Francia, C., Padilla, E., & Tubal, D. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transporte Shalom Huacho S.A.C., de la urbanización Cipreses, año 2018.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3850

Galvez, G. (2023). *Propuesta de mejora de procesos en atención al cliente.* Repositorio EP Newman: https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/986/tesis_final_gabriela_galvez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, D. (2015). *Metodología de la investigación.* Grupo Editorial Patria.

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163–173. http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860

Gutiérrez, G. R. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión de servicio al cliente para el sector gremial.* UNIVERSIDAD DEL ROSARIO: https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/d43a05e5-9927-4d04-8a63-843435b0a84e/content

Kotler Bloom, P., & Hayes, P. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales.* Paidós, España.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing (15.ª ed.).* México: Pearson Educación.

Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13 (1).

Martínez, J. S. (2023). *Tipos de Investigación.* Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco: https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/issue/archive

MEDINA LEON, A., NOGUEIRA RIVERA, D., & HERNANDEZ-NARINO, A. y. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.* Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342.: https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328

Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 29-41.

MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS. (2022). *Plan Estratégico Institucional 2022 -2025.* MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/LOTAIP_1_2022_PEI-MTOP.pdf

Murillo, W. (2008). *La investigación científica.* Monografias: http//www.monografias.com/

NU. CEPAL. (15 de Octubre de 2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19.* CEPAL: https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo

Quindi, L. (2022). *Modelo SERVQUAL para mejorar el servicio al cliente en la compañía de Taxis Tierra Nueva C.A.* ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/17201/1/42T00744.pdf

Ramírez, C., Lopera, J., & Zuluaga, M. (2017). *El método analítico. Volumen I: Formalización teórica.* EAFIT. https://ulibros.com/el-metodo-analitico-volumen-i-formalizacion-teorica-dl25c.html

Ruiz-Fuentes, D. A.-T.-T.-P. (2009). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos.* Ciencias Holguín: https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf?utm_source=chatgpt.com

Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*.

Salesforce. (28 de Octubre de 2022). *10 beneficios de Salesforce en el área de servicio al cliente*. Salesforce: https://www.theskyplanner.com/es/beneficios-salesforce-para-el-servicio-al-cliente/

SciELO México. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico . *SciELO México, 2*(7), 162-167. SciELO: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20d

SEPS. (Junio de 2022). *Boletín sectorial: 2022.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/02.11.2022-Boleti%CC%81n-junio-2022-final.pdf

Smith, R., & Johnson, T. (2021). *Customer Management Practices in the Transportation Industry.* Harvard University Press.: https://www.hup.harvard.edu/

Tunay, J. (2022). *Diseño de un plan estratégico para la cooperativa de transporte urbano el Puma, en el cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, periodo 2021-2025.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/17633

ANEXOS

Anexo A:

Cronograma (Gantt)

N°	Actividades	MES 1 (ENERO)				MES 1 (Febrero)				MES 1 (Marzo)				MES 1 (Abril)				MES 1 (Mayo)			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Accesoria de tesis por parte de direccion de integracion curricular																				
2	Selección del tema																				
3	Preinscripción del tema																				
4	Aprobación del tema																				
5	Primer encuentro con el director y pares académicos																				
6	**DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO**																				
7	Descripción del problema																				
8	Formulación del problema																				
9	Preguntas de investigación																				
10	Justificación																				
11	Objetivo: General y Específico																				
12	Primera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
13	**MARCO TEÓRICO**																				
14	Antecedentes																				
15	Científico																				
16	Conceptual																				
17	Legal																				
18	Georeferencial																				

19	Segunda revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
20	**METODOLOGÍA**																				
21	Tipo de investigación																				
22	Enfoque de la investigación																				
23	Método de investigación																				
24	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																				
25	Universo, población y muestra																				
26	Procesamiento de la información																				
27	Tercera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
28	Presentación del anteproyecto																				
29	**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**																				
30	Análisis e interpretación de resultados																				
31	Profundización del análisis de resultados																				
32	Discusión de resultados																				
33	**PROPUESTA**																				
34	Elaboración de la propuesta																				
35	Diagnosticar los procesos internos de la cooperativa.																				
36	Diseñar un manual de procesos de gestión en la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas.																				
37	Desarrollar un plan de capacitación en atención al cliente, enfocado en fortalecer las habilidades del personal operativo.																				

38	Análisis y corrección de la propuesta																				
39	**CONCLUSIONES**																				
40	Elaboración de las conclusiones																				
41	Corrección de las conclusiones																				
42	**RECOMENDACIONES**																				
43	Elaboración de las recomendaciones																				
44	Corrección de las recomendaciones																				
45	Revisión sobre del documento de investigación																				
46	Certificado de Validación																				
47	Certificado de Turnitin																				
48	Entrega de proyecto con correcciones para la defensa																				
49	Recepción de proyecto con correcciones para la defensa																				
50	Aprobación del comité de calificación de los trabajos de investigación curricular																				
51	Defensa del trabajo de investigación curricular																				
52	Entrega de proyecto de investigación empastado y CD																				

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Anexo B:
Presupuesto

N°	ACTIVIDADES	CANTIDAD	V. UNITARIO	VALOR
1	Pasajes Movilización	6	$6	$36
2	Internet			$30
3	Impresiones			$15
4	Una Laptop			$650
5	Anillado			$15
6	Electricidad			$18
7	Carpetas	3	$1,50	$4,50
8	Esferos	4	$0,70	$2,80
9	USB	1	$10	$10
10	Otros Gastos			$85
	TOTAL			**$866**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Moreira Karen

Anexo C:
Formato de la encuesta

ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS

Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

Instrucciones: Marque la opción que considere adecuada según su experiencia en la cooperativa.

1. **¿Hace cuánto tiempo es usted colaborador de esta empresa?**
    - 0 a 1 año
    - a 6 años
    - más años
2. **¿La empresa entrena y capacita a los colaboradores?**
    - Siempre
    - Algunas veces
    - Ocasionalmente
    - Nunca
3. **¿Su jefe le brinda ayuda y confianza para un buen desempeño laboral?**
    - Siempre
    - Algunas veces
    - Ocasionalmente
    - Nunca
4. **¿Ha recibido capacitaciones en la cooperativa?**
    - Siempre
    - Algunas veces
    - Ocasionalmente
    - Nunca
5. **¿Conoce los procesos de gestión que maneja la cooperativa para la atención a clientes?**
    - Sí
    - No

6. **De manera general, valore su satisfacción con los procesos de gestión que aplica la cooperativa para el manejo del personal:**
    - Satisfactorio
    - Poco satisfactorio
    - Nada satisfactorio
7. **¿Cómo calificaría el trato que sus compañeros brindan a los clientes?**
    - Cordial y amable
    - Algo cordial
    - Frío y tenso
8. **¿Considera que las unidades vehiculares se ajustan a las necesidades de los usuarios?**
    - Sí
    - No

ENCUESTA PARA CLIENTES EXTERNOS

Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas

Instrucciones: Marque la opción que mejor refleje su percepción sobre el servicio recibido.

1. **¿Conoce usted los servicios que ofrece la cooperativa?**
    - Sí
    - No
2. **¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la cooperativa?**
    - A diario
    - Semanalmente
    - Mensualmente
    - De manera ocasional
3. **¿Cómo calificaría la puntualidad del servicio?**
    - Muy puntual
    - Puntual
    - Poco puntual

- Nada puntual

4. **¿Cómo evalúa la limpieza de los vehículos?**
    - Excelente
    - Buena
    - Regular
    - Mala
    - Muy mala
5. **¿Qué tan eficiente considera la atención del personal?**
    - Muy eficiente
    - Eficiente
    - Poco eficiente
    - Nada eficiente
6. **¿Cómo calificaría el proceso de reserva del servicio?**
    - Muy fácil y claro
    - Fácil
    - Complicado
7. **¿Se siente seguro durante los trayectos?**
    - Muy seguro/a
    - Seguro/a
    - Nada seguro/a
8. **¿Cómo calificaría la actitud del personal hacia los usuarios?**
    - Muy cordial y profesional
    - Cordial y profesional
    - Poco cordial y profesional
    - Nada cordial y profesional
9. **¿Qué tan satisfecho/a se siente con los servicios brindados?**
    - Muy satisfecho/a
    - Satisfecho/a
    - Poco satisfecho/a

- Nada satisfecho/a

10. ¿Considera usted que la cooperativa cumple con los horarios establecidos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

11. ¿Recomendaría los servicios de la cooperativa?

- Sí
- No

12. ¿Qué aspecto del servicio considera que debe mejorarse? (puede marcar más de una)

- Puntualidad
- Limpieza de los vehículos
- Atención al cliente
- Seguridad

Anexo D:
Entrevista

Entrevistado:

Gerente de la Cooperativa

Galeas Ojela Hermilton Napoleón

Objetivo:

Recabar información detallada sobre los procesos operativos, la administración interna y la calidad del servicio que brinda la cooperativa.

1. **¿Cómo describiría el proceso de operación en la cooperativa? ¿Existen procedimientos establecidos para garantizar la eficiencia en la gestión de los viajes?**

   El proceso de operación funciona, pero todavía se basa en gran medida en la experiencia práctica más que en procedimientos técnicos bien estructurados. Tenemos ciertas rutinas, pero no contamos con manuales formales o herramientas tecnológicas que nos aseguren una eficiencia óptima.

2. **¿Cuáles considera que son los mayores desafíos operativos que enfrenta la cooperativa actualmente?**

   Uno de los mayores retos es la falta de planificación a largo plazo. Siendo realista hay deficiencias en el mantenimiento preventivo de las unidades y en la organización interna para coordinar salidas, a veces se improvisa, y eso afecta la puntualidad.

3. **¿Cómo gestiona la cooperativa la programación de los viajes y la asignación de rutas?**

   La reservación se hace de manera manual ya sea en las paradas o por llamadas según la disponibilidad de las unidades. No hay un sistema automatizado que nos ayude a controlar o analizar el cumplimiento de estas rutas, lo que genera ciertos desajustes.

4. **¿Qué estrategias se implementan para asegurar la puntualidad y el cumplimiento de los horarios establecidos?**

   Más allá del compromiso de los conductores, no hay muchas estrategias claras. Si bien se intenta salir a tiempo, factores externos como el estado de las vías o la falta de coordinación interna provocan demoras que todavía no logramos resolver del todo.

5. **¿Cuál es el enfoque principal de la cooperativa respecto a la atención al cliente? ¿Cómo se asegura que los pasajeros reciban un trato adecuado y personalizado?**

   La atención al cliente no siempre se trata como una prioridad, porque no existe un protocolo definido para el trato con el pasajero, y mucho depende de la actitud personal de cada conductor o colaborador. Nos falta profesionalizar esta parte.

6. **¿Cuáles son los mecanismos que existen para recibir retroalimentación de los clientes sobre la calidad del servicio?**

   No hay un sistema formal, a veces los usuarios expresan sus opiniones directamente, pero no se lleva un registro ni se les da seguimiento. Eso es una debilidad evidente que deberíamos atender.

7. **En su opinión, ¿cómo se podrían mejorar los aspectos relacionados con la seguridad y el confort para los usuarios?**

   Hace falta renovar ciertas unidades muy poquitas por que el cliente fija mucho en el estado y revisar más frecuentemente las condiciones de los vehículos, porque como directivo de la cooperativa en las reuniones se les trata de hacer entender a los socios que no todas las unidades tienen los implementos necesarios, se sabe que se necesita una inversión importante, pero no siempre hay recursos.

8. **¿Qué tipo de capacitación reciben los conductores y el personal administrativo de la cooperativa para mejorar la calidad del servicio?**

   La capacitación es hace en ocasiones lo cual llegan a ser de talleres de manejo defensivo, atención al cliente, normativas de tránsito y primeros auxilios, y en ocasiones no todos asisten, pero nosotros si damos las capaciones.

9. **¿Existen programas o acciones para fomentar un ambiente de trabajo eficiente y colaborativo dentro del equipo?**

   Sí, mantenemos reuniones de con actividades de integración, tratando que la comunicación y el respeto mutuo sean pilares para un ambiente laboral saludable en la cooperativa de transporte mixto San Pablo.

10. **¿Cómo evalúa la infraestructura actual de la cooperativa, tanto en términos de vehículos como de instalaciones? ¿Hay planes para mejorarla?**

    Las instalaciones son básicas en cuanto a los vehículos que están operativos, ya 3 cumplieron su vida útil ideal, hay intención de mejorar, pero los recursos económicos no siempre lo permiten. Todo depende de la gestión que se pueda hacer en los próximos meses.

11. **En relación con la tecnología, ¿la cooperativa ha implementado algún sistema o herramienta digital para facilitar la compra de boletos o la gestión de los viajes? ¿Cómo ha impactado esto en la eficiencia del servicio?**

    Todavía no contamos con una plataforma digital, todo se hace de manera manual. Sabemos que eso limita la eficiencia, pero por ahora no se han dado los pasos necesarios para modernizar el servicio.

12. **¿Cuáles considera que son las principales áreas de mejora en la gestión operativa de la cooperativa?**

    La organización interna, la comunicación entre personal y el uso de herramientas tecnológicas son aspectos donde claramente estamos en deuda.

13. **En términos de competitividad, ¿cómo se posiciona la cooperativa en comparación con otras cooperativas del mismo sector? ¿Qué diferencia a la Cooperativa de Transporte Mixto Doble Cabina San Pablo de Atenas de otras empresas similares?**

    Estamos un en un término medio poco, hay cooperativas que ya han incorporado sistemas digitales y tienen una estructura más moderna. Nuestra fortaleza es el conocimiento del territorio y la cercanía con la comunidad ya que en San Pablo y sus arreadores somos la cooperativa del sector

14. **¿Qué cambios o innovaciones piensa que podrían implementarse para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes de manera más efectiva?**

    Se necesita implementar capacitar al personal, y diseñar procesos más claros. También sería importante realizar encuestas o estudios que nos permitan saber qué esperan realmente los usuarios, porque muchas decisiones se toman por intuición.

Anexo E:

Fotografía de la institución



Nota: Investigación de campo

Anexo F:
Carta de aceptación

COOPERATIVA DE TRANSPORTES MIXTO DOBLE CABINA
"SAN PABLO DE ATENAS" FILIAL FENACOTRALI´



San Pablo de Atenas 07 de enero del 2025

Señorita
Karen Dominica Moreira Galeas
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Presente

De acuerdo al oficio realizado con fecha de 06 de enero del 2024, la Cooperativa de Camionetas de San Pablo de Atenas y su directorio aceptan su solicitud para elaboración del Trabajo de Titulación como requisito para la obtención del título de Administradora de Empresas en la Universidad Estatal de Bolívar.

La institución facilitara, todo lo requerido para su trabajo de titulación bajo las normativas establecidas por nuestra cooperativa

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente;

"SAN PABLO DE ATENAS" PROV. BOLIVAR

SAN PABLO-ECUADOR

FILIAL FENACOTRALI

ABG. HERMILTON GALEAS
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE CAMIONETAS

SAN PABLO DE ATENAS -PROVINCIA BOLIVAR- ECUADOR

Anexo G:
Certificado Turnitin

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 22 de mayo del 2025

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, la estudiante: **Moreira Galeas Karen Domenica** presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: "PROCESOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO DOBLE CABINA SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN SAN MIGUEL, PARROQUIA SAN PABLO DE ATENAS, AÑO 2025" para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **5%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Alvarado Eddy
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo H:
Captura de Turnitin

turnitin Página 2 of 92 - Integrity Overview Identificador de la entrega trn:oid:::3117:461166387

5% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)



Top Sources

4% Internet sources
1% Publications
4% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Página 2 of 92 - Integrity Overview Identificador de la entrega trn:oid:::3117:461166387

Anexo I:
Certificado de Inglés

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

ABSTRACT

The current research analyzes the need to improve service quality through the implementation of appropriate management processes. Despite being a key organization for mobility in rural areas, the cooperative faces limitations such as a lack of standardized procedures, insufficient staff training, and weak internal communication, all of which negatively affect the customer experience. The study was based on an applied, documentary, and field methodology with a qualitative approach. Surveys were conducted with internal and external customers, and an interview was held with the cooperative's manager to diagnose the current state of customer service. The results showed low user satisfaction regarding efficiency, cleanliness, punctuality, and the quality of service received. However, the cordiality of the staff and the functionality of the vehicles were recognized as strengths. In conclusion, it is determined that management processes are essential to standardize customer service, optimize resources, and strengthen institutional image. The study proposes the development of a process guide, a continuous training plan, and strategic actions to improve service delivery. These efforts aim to offer more efficient, human, and reliable service to the residents in San Pablo de Atenas and surrounding communities.

KEYWORDS: Customer service, Management processes, Service quality, Transportation service.

Mgs. Lucy Pazmiño C.
DIRECTORA DIUEB
Revisado y aprobado

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec