



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

IMPLEMENTACIÓN UN PLAN MEJORAS PARA EL SERVICIO DE
TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE POSORJA EN
EL PERIODO 2016

Autora:

González Mora Paola Elizabeth

Tutor:

MSC. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2016



DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas.

González Mora Paola Elizabeth



AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

González Mora Paola Elizabeth



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Implementación un plan mejoras para el servicio de transporte de la Cooperativa de Transporte Posorja en el periodo 2016”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye la coordinación actual de los servicios de los buses de la cooperativa de transporte en el grado de satisfacción al cliente a partir del periodo 2016?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

González Mora Paola Elizabeth

Tutor:

MSC. Ismelis Castellanos López

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Paola Elizabeth González Mora en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación implementación un plan mejoras para el servicio de transporte de la cooperativa de transporte Posorja en el periodo 2016, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Paola Elizabeth González Mora

Nombre y Apellidos del Autor

Paola Elizabeth M.
Firma

0928419159

No. de cedula



Factura: 002-002-000017578



20190921000D00633

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190921000D00633

Ante mí, NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) PAOLA ELIZABETH GONZALEZ MORA portador(a) de CÉDULA 0928419159 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PLAYAS, a 18 DE JUNIO DEL 2019, (15:28).

Paola Elizabeth Mora

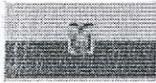
PAOLA ELIZABETH GONZALEZ MORA
CÉDULA: 0928419159



Alfredo Patricio Sánchez Andrade

NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PLAYAS





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Paola Elizabeth M.

Número único de identificación: 0928419159

Nombres del ciudadano: GONZALEZ MORA PAOLA ELIZABETH

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/POSORJA

Fecha de nacimiento: 7 DE ABRIL DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH. EN CIENCIAS

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GONZALEZ PINARGOTE CRISTOBAL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MORA VERA VIRGINIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 31 DE MAYO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 18 DE JUNIO DE 2019

Emisor: JORGE ALEXANDER MERA ORTIZ - GUAYAS-PLAYAS-NT 1 - GUAYAS - GENERAL VILLAMIL (PLAYAS)

N° de certificado: 191-234-65599



191-234-65599

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: tecnóloga en administración de
empresas

Tema:

“Implementación un plan mejoras para el servicio de transporte de la
Cooperativa de Transporte Posorja en el periodo 2016”

Autora: González Mora Paola Elizabeth

Tutor: MSC. Ismelis Castellanos López

RESUMEN

La presente investigación se basó en buscar una alternativa a la mejora que presento la cooperativa de transporte en lo que se refirió a la coordinación de varios procesos directivos, la organización escogida para el estudio, presenta un amplio recorrido ofreciendo el servicio de traslado de Inter cantonal para generar un respuesta a una necesidad de las personas, contextualizando se aplicó una metodología a fin al campo, para conocer el motivo del estudio , de la cual se la realizó en base a los procesos internos, que no presentaban recursos administrativos eficientes en lo que se refiere a la organización de los elementos del servicio y métodos del personal por lo cual esto afectaba a todas las áreas de la empresa, siendo así que esta fase de administración da la apertura a otras causas como es la falta de una buena calidad de la atención del usuario, es por esta medida que se presentó la necesidad de gestionar para la cooperativa mejores procesos para el control y realización de la dirección de los procesos del servicio de las unidades y del personal.

Transporte

Coordinación

Procesos

Recursos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNÓLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: tecnóloga en administración de
empresas

Topic:

"Implementation of an improvement plan for the transport service of the Posorja
Transport Cooperative in the 2016 period"

Autora: González Mora Paola Elizabeth

Tutor: MSC. Ismelis Castellanos López

ABSTRACT

The present investigation was based on finding an alternative to the improvement presented by the transport cooperative in what referred to the coordination of several administrative processes, the organization chosen for the study, presents a wide range offering the transfer service cantonal inter to generate a response to a need of people, contextualizing applied research methods to know the reason for the study, which was made as the internal processes did not have efficient administrative processes in regard to the coordination of the elements of the service and personnel processes, which affected all areas of the company, while this administration phase opens up other causes such as the lack of a good quality of the user's attention , it is because of this measure that the need to manage better processes for the cooperative was presented role and realization of the coordination of the service processes of the units and personnel.

Transport

Coordination

Processes

Resource

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

PORTADA:	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema.....	3
Variables de la investigación	4
Objetivos de la investigación	4

Justificación	5
---------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica.....	7
Antecedentes históricos	9
Antecedentes referenciales	12
Fundamentación legal	15
Definiciones conceptuales	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	23
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
Tipos de investigación	35
Población y muestra	36
Población	36
Muestra	36
Técnicas de investigación	37

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

Plan de mejoras	49
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA	55
Anexos.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Titulo	pagina
Gráfico 1: Estructura Administrativa	26
Gráfico 2: Áreas de trabajo	29
Gráfico 3: Procesos de cooperativa	39
Gráfico 4: Procesos de administración	40
Gráfico 5:Proceso de atención al cliente	41
Gráfico 6Modelo de planificación	42
Gráfico 7: Control de los horarios.....	43
Gráfico 8: Controles administrativos.....	44
Gráfico 9: Control de registro	45
Gráfico 10: Administración del tiempo.....	46
Gráfico 11: Control y dirección de los buses	47
Gráfico 12: Control y evaluación	48
Gráfico 13: Diagrama causa efecto	61

ÍNDICE DE CUADROS

Titulo	pagina
Cuadro 1: consejo de administración	27
Cuadro 2: Consejo de vigilancia.....	28
Cuadro 3: Competidores potenciales	31
Cuadro 4: Relación con la competencia.....	31
Cuadro 5: Presión de los usuarios	32
Cuadro 6: Presión de las autoridades de control y regulación.....	32
Cuadro 7: Área administrativa	33
Cuadro 8: Área Operativa	33
Cuadro 9: Matriz FODA.....	34
Cuadro 10: Población.....	36
Cuadro 11: Muestra	36
Cuadro 12: Procesos de cooperativa	39
Cuadro 13: Procesos de administración.....	40

Cuadro 14: Proceso de atención al cliente	41
Cuadro 15: Modelo de planificación	42
Cuadro 16: Control de los horarios.....	43
Cuadro 17: Controles administrativos	44
Cuadro 18: Control de registro	45
Cuadro 19: Administración del tiempo.....	46
Cuadro 20: Control y dirección de los buses	47
Cuadro 21: Control y evaluación	48
Cuadro 22: Plan de mejora	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Los procesos de coordinación y administración de los servicios para las empresas, son importantes debido a que integran el desarrollo de los procesos, para el avance continuo de las organizaciones, por lo que este tema radica en su importancia para la dirección y planeación.

La relevancia de la coordinación en los procesos está presente debido a que permite lograr metas y objetivos internos, por lo que el autor (Mercado, 2002) menciona que, la coordinación entre procesos refleja una dirección eficiente y genera un aporte entre los departamentos de una institución.

La relación de la coordinación con el servicio, está presente en este tema debido a que es útil para ofrecer a los clientes un producto tangible o intangible que presente la satisfacción de las necesidades.

Debido a esto se presenta que la coordinación y los procesos de las ventas están involucrados en la satisfacción del cliente.

En la actualidad las ventas y el servicio del mismo en relación a los ingresos es muy importante para la empresa por eso el área mencionada tiene gran valor ya que está enfocada en la atención al cliente la cual determina el buen proceso de toda el área de la venta al cliente ya sea la comunicación con el cliente y servicio de la postventa del producto ofrece al cliente ya sea un producto tangible o intangible debido a la actual clasificación de los productos y servicios.

El servicio de ventas en las cooperativas de transportes se encarga de beneficiar al cliente con un transporte del destino y la ubicación que le estima llegar. El servicio de transporte son las que mantiene viva a toda la organización ya que es una pieza muy importante ya que sin aquellas no podría seguir ofreciendo el servicio.

Situación del conflicto

Las acciones en la coordinación interna en la empresa están siendo ejecutadas de una manera que los resultados no están cumpliendo los objetivos y las metas que estas tiene para los usuarios, en el nivel de servicio presentado.

Se está obteniendo una incorrecta satisfacción del servicio que brinda la cooperativa de transporte debido a que, hay problemas con los buses que no están llegando a tiempo a los diferentes destinos que se les ha planteado, por lo cual el proceso de coordinación de sus salidas es relativo a los procesos ineficientes siendo este una causa relevante del problema, su proceso de logística es discontinuo en horarios establecidos para los elementos del transporte.

Por lo que, los diferentes clientes que han sido atendidos están presentando diferentes quejas y disgustos por el motivo de que tiempo establecido por la oficina no se está cumpliendo, por lo cual los clientes tienen quejas por el motivo presentando, adicional a esto se suma que el nivel de comunicación que presentan los conductores hacia los clientes, no es el nivel de comunicación que espera el usuario atribuyéndose a las causas de insatisfacción.

Se están teniendo problemas con la coordinación de los diferentes tiempos de entradas y salidas de los buses por lo cual se desea establecer los motivos de la causa y poner establecer una mejora del proceso que está teniendo varios problemas con los diferentes clientes y por lo cual puede bajar la estadística de las ventas por motivo de los malos tiempos de los buses de la cooperativa de transporte.

Todas estas causas del problema que son presentadas en este epígrafe tienen varios efectos en la asociación siendo uno de ellos, la presencia de la disminución en la captación del servicio a los clientes a causa de una mala información que es ocasionada por el proceso que se está llevando en la coordinación.

Delimitación del problema

Campo: Administración de servicios

Área: Atención al cliente

Aspecto: Servicio del cliente

Periodo: 2016

Formulación del problema

¿Cómo influye la coordinación actual de los servicios de los buses de la cooperativa de transporte en el grado de satisfacción al cliente a partir del periodo 2016?

Evaluación del problema

Delimitado: El trabajo delimitará las consecuencias que afectan a la administración y coordinación de los medios de transporte con el objetivo de presentar a los clientes el nivel de servicio óptimo para los consumidores del servicio de la cooperativa.

Claro: el trabajo de investigación busca por medio del problema identificado, la acción de mejora para la administración de la cooperativa.

Evidente: las manifestaciones de la investigación son claras como están presentadas en los objetivos y sus medidas para estimar los resultados.

Concreto: se concreta en la investigación los planes para guiar a la cooperativa a presentar una mejor coordinación interna.

Relevante: el trabajo de investigación tiene su relevancia para la comunidad de la cooperativa, debido a que establecerá mejorar internas en la administración de sus procesos.

Original: el trabajo de investigación que será presentado para la cooperativa de transporte, no presenta antecedentes en lo que se refiere a este tema específico, por lo cual este califica como original en el área de estudio.

Variables de la investigación

Variable Independiente:

Servicios de la cooperativa de transporte

Variable Dependiente:

Satisfacción de los clientes

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar las causas que afectan los servicios que brinda de la cooperativa de transporte afectando la satisfacción a los clientes a partir del año 2016.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente los aspectos del servicio de atención al cliente.
- Diagnosticar el servicio de transporte que brinda la cooperativa de transporte Posorja.
- Proponer un plan para mejorar el servicio de transporte de la cooperativa Posorja.

Justificación

El motivo por el cual se realizará el proyecto de investigación, es debido a que se identificaron causas que afectan a la atención al cliente de la cooperativa de transporte por el cual estas generaron disgustos del servicio que está ofreciendo en la cooperativa lo que genera mala opiniones que afectan directamente a las ventas de la cooperativa.

El proyecto servirá para mejorar la coordinación de buses para que los diferentes clientes no presenten una mala información de la empresa por el cual se mejorará la eficiencia en el grado de satisfacción a los clientes.

Como un valor que aporte beneficios, mejorará para los clientes para que pueden conocer sus tiempos de salidas y llegadas a su destino el cual han establecido por la compra de un boleto lo cual se verán beneficiado con una información real del tiempo de su llegada y el tiempo de su salida con el modo de la planificación de la correcta coordinación en las oficinas para establecer el tiempo y la duración de los diferentes destinos de los clientes.

El desarrollo del trabajo presentará la conveniencia para la cooperativa debido a que servirá para mejorar la coordinación que existe internamente, para la prestación de un eficiente servicio al cliente.

Por lo cual su relevancia está presente en que aportara a la sociedad mejores estándares en su servicio por medio de los resultados que se obtendrán en el plan de mejora.

Las implicaciones prácticas que presentará el trabajo, es debido a que el tema y problema afecta a la comunidad en la práctica de sus funciones por lo que se pretende elaborar opciones de mejora.

El trabajo de investigación tiene la necesidad de su elaboración a causas de generar un efecto a la empresa, por lo que las acciones que tiene sobre este problema para lo que el tema tiene, por lo cual su pertinencia en administración es lograr una variable a la solución en la coordinación.

Presentando el problema, tiene una incidencia afectando a la pequeña comunidad que es integrada por la compañía de transporte, las causas generales de estos se presentan como disfunción en la coordinación del transporte acotando en expectativa no esperada por el cliente.

Por medio del trabajo de investigación sobre la relación de la coordinación y el transporte en la asociación se presenta la viabilidad de generar un campo en el uso de las herramientas y logística en los transportes para presentar a los usuarios un servicio eficiente y determinado de acuerdo a políticas y expectativas que estos mismos presentan.

En este apartado tenemos que aclarar los motivos subjetivos del desarrollo de la investigación, se expone que en esta investigación se busca que los problemas ya expuestos sean solucionados por la propuesta a plantear en este trabajo.

En lo administrativo y organizacional es relevante el trabajo debido a que esta es realizada dentro del área de estudio de la carrera de tecnología.

Las actividades en la asociación de transporte por medio de la observación que fue expuesta permitieron encontrar múltiples aspectos relacionados a problemas en planificación y administración del personal encargado para la atención del cliente.

Por lo que, con la implementación de los planes para la mejora de la atención y dirección del personal encargado, lograr que los tiempos sean cumplidos en su totalidad, haciendo que los buses sean exactos en sus salidas y llegadas establecidas.

Otro dato a mencionar en esta investigación es el aporte que dará en el conocimiento de la administración para presentar una propuesta a la mejora del problema presente en la asociación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Los medios de transporte a través de la historia han generado un beneficio para las personas a nivel financiero y como un servicio, donde el primer beneficio es el ahorro del tiempo al ir a un lugar de destino.

Según, (Acosta, 2005) afirma que los transporte han sido el desarrollo para las ciudades siendo el principal el valor financiero, por lo cual afirma que las primeras unidades que se construyeron surgieron a causas de buscar la necesidad, se conoce que los primeros hombres en implementar unidades de transporte vivían en regiones cercanas a los mares y los ríos.

Según (Acosta, 2005), los hechos históricos de la aparición de la primera rueda como un medio de transporte para el servicio de las personas, aportaron para el desarrollo, siendo este suceso un logro importante para los tiempos contemporáneos.

Al pasar de los tiempos las necesidades en el servicio del transporte de los usuarios fueron presentando necesidades que fueron cambiando, las rutas de transporte al principio se trasladaba mercancías y pocas personas como lo afirma (Acosta, 2005) afirmando que los pueblos antiguamente se caracterizaron por el perfecto trazo de sus medios de transporte y carreteras, y a través de esto el servicio de transporte generó cambio moviendo inclusivamente cada vez más a personas.

Las primeras rutas en el transporte de los usuarios se las plantearon como rutas cortas a medida del tiempo las rutas en el transporte se fueron extendiendo a más pueblos y naciones.

Por lo cual (Acosta, 2005), sostiene que el desarrollo del servicio del transporte se lo ha debido principalmente al crecimiento de la población y la alta demanda de este servicio.

En base al desarrollo del transporte se fue presentada una clasificación del mismo como lo afirma (Mas, 2015), de los cuales son:

Transporte intramodal: este es el proceso de dos medios de transporte en una misma unidad.

Transporte bimodal: es la combinación de dos modos de transporte distintos que son utilizados de forma reiterada.

Transporte combinado: este término se refiere a los que son empleados en dos o más medios de transporte.

Transporte unimodal: es el efectuado por un modo de transporte personal, usado por los transportistas.

En la época de la revolución industrial el avance de los medios de transporte, siguió generando aportes relevantes, siendo indispensables para el desarrollo de la economía.

Una de los avances mas importantes en el sector del transporte como lo afirma (Acosta, 2005), es el gran crecimiento de la población de las cuales estos desean trasladarse a distintos lugares, haciendo del transporte un servicio altamente demandado.

En el avance del tiempo con la aparición de los motores, se presentaron los transportes impulsados por motores, haciendo que estos lleguen en menor tiempo a sus lugares de destino, siendo así que en el tercera década de este siglo el proceso de construcción de las carreteras genero un dinamismo, logrando que el transporte presente mayores beneficios.

Según (LLAMUCA, 2015), sostiene que: en el Ecuador el proceso para ayudar a el transporte fue constituido por medio de los ministerios que fueron creados por la Asamblea Nacional, el 9 de julio de 1929, la cual estableció la Ley de Régimen Político Administrativo, en la que consta el Ministerio de Obras

Públicas y Comunicaciones, como ente responsable en la ejecución de obras viales en el país.

Posterior a esta fecha según (LLAMUCA, 2015), "el transporte en Ecuador empieza a partir del año 1983, de lo cual se ha presentado cambios para generar una mejor coordinación y planificación".

Para la actualidad el transporte sigue en constante avance y su demanda aun crece constantemente, por el hecho del crecimiento de las poblaciones.

Antecedentes históricos

La planificación en el área de transporte y su administración es importante por lo cual en la dirección de las rutas la coordinación de los elementos del transporte y sus procesos para las empresas en esta área de servicio deben generar una eficiencia y eficacia como carácter del servicio de la organización, por lo cual esto tiene su relevancia actualmente el proceso de manejo de estos factores son una base estructural para poder presentar este producto intangible, en base a esto se conocerá las bases teóricas del origen de este servicio se presenta que estos conceptos en relación al trabajo de investigación identifican los términos que atribuyen a este servicio.

La planificación es el diseño de los pasos que obtendrán un plan para la administración de una organización mencionado esto (Bordenave, 2015), sostiene que las planificaciones son pensadas de acuerdo a un plan con programas, esta misma es viable en relación a las alternativas prescindida de ellos.

Para (Saavedra, 2001) es el proceso que interviene como función añadida en la administración y es aplicada como un instrumento en la dirección, por lo cual se conoce que los primeros esfuerzos en la planificación de manera general datan en la última etapa del siglo XIX e inicios del siglo XX.

En lo cual (Manoso, 2003), afirma que textualmente a planificación es toda aquella acción que posee el efecto de organizar y preparar un proyecto a ser realizado en un tiempo indeterminado.

La planificación está enfocada en varias áreas, por lo cual en lo referente al tema de investigación se la presentara de acuerdo a la planificación u coordinación en el transporte.

(Peláez, 2014) Menciona que, dentro de plantificación en el transporte, este proceso tiene su importancia, debido a que un mercado como es este tipo de servicio, se lo caracteriza por obtener y depender grandes ofertas y demandas, siendo para la economía una pieza importante como los resultados que obtiene.

Para la importancia del transporte hay varias acciones que son relevantes para las personas y empresas que afrontan a la demanda de este servicio como son:

La formación: valor importante para el desarrollo de funciones, a mayor grade de formación presentará mayor eficiencia.

La seguridad y salud: esto es el desarrollo de las tareas con el conocimiento de los aspectos que integran la salud de las personas.

Siendo así, (Mas, 2015), afirma que, en la planificación del transporte, se debe estimar los tiempos que son necesarios para llevar a cabo esta la tarea, y culminarla en los tiempos del horario que son establecidos.

Planificación de rutas

En el diseño de las rutas y su distribución hay que conocer que existen dos tipos de rutas:

Transporte de larga distancia: es el que es generado como una consecuencia de una organización, especialmente la de viajes terrestres.

Transporte de corta distancia: es que es el realizado de forma local y directa por las empresas.

Planificación del transporte y el cliente

Según (Díaz, 2018), los clientes requieren el pedido del servicio perfecto y adecuado, basándose en las necesidades del cliente las organizaciones destinadas a ofrecer este servicio deben cubrir adecuadamente las necesidades para lograr una íntegra satisfacción.

El cliente es toda aquella persona que compra o adquiere un servicio de una empresa como lo define Boubeta, (2006) lo cual afirma que; el cliente es sin duda la variable principal en un proceso de venta. (p.2).

Lo que define que el cliente es el activo más importante para la empresa ya que sin el cliente las organizaciones no podrían funcionar, el cliente es muy importante ya que las compras que realiza a la empresa van a ayudar en los ingresos que tiene la empresa para la fabricación de los diferentes productos o servicios de la empresa.

El cliente es aquella persona que adquiere un bien o servicio para un uso distintivo personal que lo adquirió a un precio establecido y aceptado, por lo cual se lo define como un elemento fundamental para toda empresa.

El servicio de atención al cliente es todo aquello que la empresa puede ofrecer a un público o un grupo de clientes

Todo servicio que existe en la actualidad se lo conoce como un conjunto de actividades que el cliente espera en una forma básica en consecuencia a un precio. (Vértice,2010). Existen diferentes características del servicio de un producto las cuales son:

- Intangibilidad
- Heterogeneidad
- Inseparabilidad
- Caducidad

Intangibilidad

En lo cual la intangibilidad es una característica que resalta notablemente en un servicio, ya que un elemento tangible no puede ser palpado debido a su intangibilidad (Pinilla,2008)

Es la principal característica de cualquier servicio que ofrece una empresa el servicio es ofrecido intangiblemente al cliente en comparación a los productos de consumos

Heterogeneidad

Según Pinilla, (2008) Afirma que; la heterogeneidad constituye la segunda característica de los servicios, cada prestación producida por una empresa de servicio es diferente de las otras. (p.29)

Lo cual describe que el servicio varía en relación al cliente el cual participa en la producción y entrega del servicio.

Inseparabilidad

La participación de un cliente en el proceso de producción forma parte de una característica que se encuentra a menudo en los servicios (Pinilla,2008). Los servicios son dos actividades inseparables las cuales producción y consumo son efímeros para el cliente o consumidor en variación al tipo de actividad que este comprando y en tipo de actividad que la empresa ofrezca al cliente

Caducidad

Según Pinilla, (2008) Afirma que; debido a su intangibilidad es difícil sino imposible de almacenar los servicios de cierta manera podemos decir que un servicio es significativamente efímero. (p.34)

Lo cual describe el autor que los servicios su caducidad es instantánea la cual una vez vendido al cliente se estableció su fecha de caducidad.

Antecedentes referenciales

Los procesos de transporte para las personas son importantes por lo que la elaboración de la investigación se determinó en la búsqueda de la información y la relación de esta área de servicio con la administración, presentado todo aquellos valores a la organización.

Por lo que el proceso de atención y prestación del servicio debe ser eficiente para todas las personas, los tiempos de desarrollo de los procesos y función en los integrantes del transporte deben ser establecidos para presentar al cliente

un servicio que cumple con los requerimientos que se le presentan al mismo, como dato relevante para la investigación se presenta que la dirección y coordinación de los servicios de las organizaciones que presentan este servicio deben establecer parámetros que controlen los procesos que están relacionados con la atención al cliente.

Tema:

EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERÓN

Autor:

VERÓNICA ELIZABETH LLAMUCA GUALOTO

Resumen

El trabajo de investigación sobre la mejora en los procesos administrativos de una cooperativa de transporte fue elaborado por medio de algunas causas que afectaba a la dirección administrativa, por lo cual la autora de esta investigación diagnostico que en la cooperativa de transporte se han venido desarrollando ciertos problemas en el área administrativa, desenfocando las metas que esta organización tiene establecida generando que el servicio que presenta al cliente sea limitado.

Otras de las causas que influyen en la administración es el proceso de falta de control y una inadecuada gestión en los procesos operativos con herramientas para el mejoramiento interno, esto genera que para la organización se presente urgente una solución como propuesta para realizar cambios en lo que se respecta a procesos, dirección y planificación.

Tema:

PLANEACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE UNA FLOTILLA DE AUTOBUSES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Autor:

ESTELA ÁLVAREZ VILLANUEVA

Resumen

En la investigación realizada en el área de transporte público es elaborada debido a que, a causa de la demanda excesiva que presenta este servicio, ya que se diagnostica que, al presentar una demanda alta, no logre cubrir todas las necesidades de todos los usuarios.

Por lo que para dar una propuesta de servicios al problema planteado en la investigación se generó el objetivo de crear la metodología para poder realizar un diagnóstico del servicio de transporte que ofrece esta empresa identificada, por lo que para dar solución se plantea la propuesta creada esta presenta la descripción de un lineamiento para la administración de una pequeña flota de autobuses en el área de transporte público, así como el análisis, investigación y la realización de levantamiento de la información pertinente para poder elaborar la propuesta.

Tema:

TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Autor:

PABLO DORTA GONZÁLEZ

Resumen

El desarrollo y evolución del servicio de transporte en la actualidad representa un mercado muy competitivo, por lo que las plazas de tiempo pueden ser muy estrictas, a nivel actual perder un cliente a causa de esto genera una gran pérdida para una organización de estos servicios, por lo que realizar una correcta administración constituye una labor fundamental y siendo este proceder una coordinación de todas las fases que el cliente tiene que recibir.

Como plan para la mejora en el área de transporte se elaboró el plan que se basa en diseñar cambios en la coordinación de los procesos en el transporte y si planificación.

Fundamentación legal

Para la fundamentación legal se utilizarán los siguientes artículos legales relacionados al servicio del transporte.

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

1. Transporte Escolar e Institucional: Consiste en el traslado de estudiantes desde sus domicilios hasta la institución educativa y viceversa; y en las mismas condiciones al personal de una institución o empresa pública o privada. Deberán cumplir con las disposiciones del reglamento emitido para el efecto por la ANT y las ordenanzas que emitan los GADs. En casos excepcionales donde el ámbito de operación sea interregional, interprovincial o intraprovincial, su permiso de operación deberá ser otorgado por el organismo que haya asumido la competencia en las circunscripciones territoriales donde preste el servicio, o en su ausencia, por la Agencia Nacional de Tránsito.

CAPITULO VIII

TITULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE

SECCION I

GENERALIDADES

Art. 65.- Títulos habilitantes. - Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADS, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada.

Además de los requisitos establecidos en la Ley y el presente Reglamento, se observarán aquellos que mediante regulación establezca la ANT.

Los títulos habilitantes previstos en esta Sección se otorgarán nominalmente y no son disponibles o negociables por su titular, por encontrarse fuera del

comercio, en consecuencia, no podrán ser objeto de medidas cautelares o de apremio, arrendamiento, cesión o, bajo cualquier figura, transferencia o traspaso de su explotación o uso.

Art. 67.- Permiso de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre comercial de personas y/o bienes en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento.

Art. 68.- Autorización: Es la facultad que otorga el Estado a una persona natural o jurídica, que cumpla con los requisitos legales, para satisfacer la necesidad de movilización de personas o bienes dentro del ámbito de actividades comerciales exclusivas, mediante el uso de sus propios vehículos matriculados a nombre de la persona natural o jurídica que preste el servicio. La autoridad competente que deberá entregar este título habilitante es aquella responsable del ámbito en el que se vaya a realizar la operación.

CAPITULO IX

PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE TITULOS HABILITANTES

Art. 82.- Los GADS regularán mediante ordenanza el procedimiento para el otorgamiento de los títulos habilitantes que en el ámbito de sus competencias les corresponda otorgar. En lo posible, y para procurar contar con procedimientos homogéneos a nivel nacional, podrán observar el procedimiento que se detalla en el presente capítulo.

Art. 83.- La Agencia Nacional de Tránsito tendrá competencia exclusiva para otorgar títulos habilitantes en los siguientes ámbitos:

1. Público internacional y transfronterizo,
2. Público interprovincial,
3. Comercial interprovincial, y
4. Por cuenta propia interprovincial.

Art. 86.- Todo solicitante que no haya recibido respuesta en los términos que se señala en los artículos anteriores dará lugar, al silencio administrativo positivo a favor del peticionario, siempre que se cuente con los certificados de no haber sido atendido y las solicitudes presentadas cumplieren con los requisitos legales y reglamentarios exigidos para la prestación del servicio de que se trate.

Art. 87.- La modificación de los ámbitos, rutas y frecuencias, requerirá de solicitud previa, la cual será resuelta por el Director Ejecutivo de la ANT, por el responsable de la Unidad Administrativa, o por los GADs, según corresponda, posterior al informe técnico correspondiente.

Art. 89.- La Agencia Nacional de Tránsito, sus Unidades Administrativas y los GADs, llevarán un registro de todas las operadoras de servicios de transporte terrestre: público, comercial y por cuenta propia; será un catastro en el que deberán inscribirse las clases de servicios, los vehículos destinados a prestarlos, los ámbitos, las rutas y frecuencias. En este registro, además se consignarán todos los antecedentes que se consideren pertinentes, a efectos de realizar la fiscalización y control de los referidos servicios.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE COOPERATIVAS.

Art. 104.- La actividad fundamental de una cooperativa determinará su clasificación y la Federación a la que debe pertenecer, de acuerdo a la Ley y a este Reglamento.

Art. 105.- Las Federaciones Nacionales tendrán por objeto unificar y fomentar el movimiento cooperativo de su línea, para lo cual desarrollarán las siguientes actividades en favor de sus afiliadas:

- a) Defender sus intereses y solucionar los conflictos que surjan en o entre las cooperativas;
- b) Ofrecerles asesoramiento y asistencia técnica en general y fijar las bases de la política económica de sus afiliadas;

- c) Establecer servicios de auditoría y fiscalización contables, por medio de las Unidades de Fiscalización;
- d) Fomentar programas de educación cooperativa;
- e) Planificar y coordinar sus actividades financieras y económicas;
- f) Mejorar y unificar sus normas administrativas y contables;
- g) Velar porque se apliquen correctamente las disposiciones legales y estatutarias, interviniendo ante las autoridades respectivas para que se sancione o se revea las sanciones impuestas a sus afiliadas;

SECCION VI

DE LA COMPAÑIA ANONIMA

1. CONCEPTO, CARACTERISTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

3. DE LA FUNDACION DE LA COMPAÑIA

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas.

La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública.

El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

SECCION VIII

DE LA COMPAÑIA DE ECONOMIA MIXTA

Art. 308.- El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, juntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.

Art. 312.- Los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio, en el que deberán estar representados necesariamente tanto los accionistas del sector público como los del sector privado, en proporción al capital aportado por uno y otro.

Cuando la aportación del sector público exceda del cincuenta por ciento del capital de la compañía, uno de los directores de este sector será presidente del directorio. Asimismo, en los estatutos, si el Estado o las entidades u organismos del sector público, que participen en la compañía, así lo plantearen, se determinarán los requisitos y condiciones especiales que resultaren adecuados, respecto a la transferencia de las acciones y a la participación en el aumento de capital de la compañía.

Art. 313.- Las funciones del directorio y del gerente serán las determinadas por esta Ley para los directorios y gerentes de las compañías anónimas.

Art. 314.- Al formarse la compañía se expresará claramente la forma de distribución de utilidades entre el capital privado y el capital público.

LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

CAPITULO II

DE LOS MECANISMOS ASOCIATIVOS, DE EXPANSION Y DESARROLLO

Art. 35.- Todo proceso de selección de socios privados para la constitución de empresas de economía mixta debe ser transparente de acuerdo a la ley y se requerirá concurso público, y para perfeccionar la asociación no se requerirá de otros requisitos o procedimientos que no sean los establecidos por el Directorio.

Definiciones conceptuales

Administración

Para, (Torres, 2014) la administración es aquella técnica útil que presenta su incidencia en presentar una respuesta a aquellos problemas ya sean interno o externos de las organizaciones.

Atención al cliente

Es el servicio que genera toda empresa para presentar a sus clientes una solución a una necesidad presentada como lo afirma(García, 2014).

Clientes

Según afirma (Bastos, Fidelización Del Cliente, 2007), el cliente es aquel individuo que adquiere un bien o servicio para un uso específico, a cambio de un intercambio en el precio determinado por la organización y previamente aceptado por ambas partes.

Control administración

Por lo cual (Zacarias, 2014), deduce que el control es la necesidad y la práctica que es aplicada en los sistemas naturales para el diseño y evaluación de operaciones según las especificaciones.

Coordinación

La coordinación es el resultado final de un proceso que fue ordenado, útil para el funcionamiento de la administración en las organizaciones como lo afirma (Lasala, 2013).

Dirección administrativa

La dirección en la administración, se la evalúa como el proceso de dirigir un organismo presentando la efectividad en el logro de sus objetivos como lo afirma (Rodríguez, 2010).

Economía

Según (Freire, 2010), la economía es la ciencia del área social que utiliza distintos métodos para evaluar los resultados en el uso de los diferentes bienes.

Gestión

Como lo afirma (Hurtado, 2008), la gestión en la administración es la medición de la eficacia y la eficiencia como un principio aplicable en la dirección de una organización ya sea formal o informal.

Planeación.

La planeación es aquel instrumento que presenta la fase de inicio y final de un proceso en la administración de una empresa como lo afirma (Cipriano, 2015).

Plaza comercial

Es la que se comprende como todo lo relativo al producto y el área escogida para vender un producto o servicio como lo afirma (Rodríguez, 2017).

Postventa

Como lo aclara (Torres, 2015), el servicio de postventa es aquel servicio que es ofrecido a los clientes una vez adquirido un producto de la organización.

Proceso administrativo

Como lo afirma (Cipriano, 2015), el proceso administrativo es la coordinación de manera eficaz y eficiente de un grupo social para el cumplimiento de objetivos presentando la máxima productividad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La cooperativa de transportes "Posorja" fue fundada en el año de 1.975 ante la creciente preocupación de un grupo de transportistas quienes preocupados por prestar servicio de transporte público a los moradores de la parroquia Posorja, decidieron conformar una precooperativa para lo cual convocaron a ciudadanos de Posorja, playas y lugares vecinos para integrar un grupo de transportistas que harían el recorrido Posorja - Guayaquil y viceversa.

Entre ellos el actual socio y estudiante universitario de aquella época Jorge tómalá Arriaga. La empresa en el en el año 1976 comenzó a operar legalmente debido a presentación de los documentos legales y oficiales que presento en ese entonces en la comisión de tránsito y se recibió el 19 de febrero de 1.980 el permiso de operación con sus respectivas frecuencias aprobadas con el # 004 de la dirección nacional de tránsito.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Posorja, es una institución de derecho privado en la modalidad cooperativista que brinda el servicio de transporte de pasajeros en las rutas Duran – Guayaquil – Playas - Posorja y viceversa de acuerdo a las frecuencias aprobadas por la autoridad competente en este caso la Agencia Nacional de Transporte y de acuerdo a los preceptos establecidos en las Leyes y Reglamentos y demás normatividad emitida por los Organismos de Control que regulan la actividad del transportes y sus distintas implicaciones con terceros, fue creada el 8 de noviembre de 1979 según acuerdo Ministerial N° 00426 e inscrito en el Registro General de Cooperativas N° 2951.

Misión

“Somos una empresa con definición y espíritu cooperativista que brinda el servicio de encomiendas y de transporte de pasajeros en buses Interprovincial con un alto estándar de calidad, eficacia y responsabilidad en función de las necesidades de los usuarios de las rutas Duran – Guayaquil- Playas y Posorja haciendo uso para aquellos de las más avanzadas herramientas tecnológicas de sistemas y telecomunicaciones existentes en el medio y el procurando el mayor confort de nuestras unidades de transporte”

Visión

“Liderar el servicio de encomiendas y transportes Interprovincial en nuestras frecuencias establecidas, brindando el servicio más eficiente a nuestros usuarios promoviendo el desarrollo social y económico de nuestra zona de influencia y de nuestros socios cooperados con absoluta responsabilidad social y cuidado del medio ambiente”

Valores

Tomando como referencia el adagio “Las instituciones son lo que son sus personas y las personas son lo que son sus valores”, la organización establece los siguientes valores institucionales

- La solidaridad y el espíritu cooperativista
- Honestidad a toda prueba.
- Respeto a la libertad de pensamiento.
- Orden, puntualidad y disciplina consientes.
- Búsqueda permanente de la calidad y la excelencia.
- Igualdad de oportunidades.
- Respeto a las personas y derechos humanos.
- Reconocimiento a la voluntad, creatividad y perseverancia.
- Práctica de la justicia, solidaridad y lealtad.
- Práctica de la verdadera amistad y camaradería.
- Cultivo del civismo y respeto al medio ambiente.
- Compromiso con la Institución y la sociedad.

Políticas

Políticas Institucionales

La política es una forma de articular la filosofía con la acción porque orienta el camino a seguir, constituyen la normatividad permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas, son grandes directrices y orientaciones que facilitan la consecución de los fines, objetivos y metas y condicionan el uso de recursos y el desarrollo de las actividades.

La Organización objeto del presente análisis determina las siguientes políticas Institucionales:

POLITICAS DE CALIDAD.

- Mantener como norma los estándares de calidad euro 3, y compartir sistema amigable con el medio ambiente para brindar un ambiente de confort a los usuarios, en aspectos de limpieza de las unidades de transporte, climatización, sistema de audio y video y conectividad.
- Control estricto en la selección del personal calificado para la conducción de las unidades de transporte.
- Sistema de evaluación y calificación por parte del usuario sobre los servicios que brinda la cooperativa.
- Estricto respeto de los horarios de recorrido, frecuencias, límites de velocidad etc.
- Mantener un servicio en las oficinas en el cual prime un área de recepción climatizada, confortable con espacios para la correcta información de los servicios que se brinda, una atención personalizada, respetuosa y amable al usuario, en el que se brinde toda la atención requerida.

POLITICAS FINANCIERAS.

- Evaluación mensual de la situación financiera de la institución para una oportuna toma de decisiones en los casos que sea necesarios.

- Cuando el socio se encuentre en mora total o parcial de sus obligaciones económicas para con la cooperativa y no haberlas cancelado en el tiempo máximo de tres meses consecutivos se procederá con el trámite de exclusión del socio de conformidad con lo establecido en la normativa legal vigente

POLITICAS DE CONTROL INTERNO.

- Control y arqueos permanentes de todos los ingresos que recibe la entidad, fruto de sus operaciones comerciales.
- Control concurrente para la verificación de la legalidad en los pagos y egresos que realiza la entidad.
- Control concurrente para la verificación de la no afectación al patrimonio institucional en los pagos realizados por la entidad.
- Control concurrente para el cumplimiento de los objetivos institucionales al realizar los egresos.
- Control posterior interno por parte del organismo de fiscalización de la entidad.

POLITICAS LABORALES.

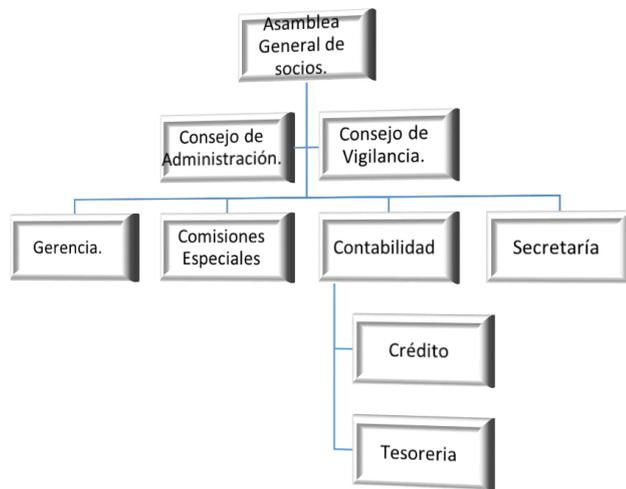
- Cumplimiento estricto por las Leyes, normas y decretos establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, IESS.

POLITICAS COOPERATIVISTAS.

- Mantener fondos permanentes para la renovación de las Unidades.
- Generar en forma cooperativista fondos para el financiamiento de calamidades o eventualidades en las unidades y ayudas solidarias.

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

Gráfico 1: Estructura Administrativa



Elaborado por: Paola González

Plantilla total de trabajadores (Presentar preferentemente en gráfico)

Cuadro 1: consejo de administración

Nombres y Apellidos	Cargo
Fierro Diaz Moises Leonardo	Presidente de la Cooperativa
Flor Solorzano Norma	Secretaria
Pincay Litardo Walter Bienvenido	1er Vocal Principal
Razuri Bravo Lider Antonio	2do Vocal Principal
Viri Samaniego Segundo Abraham	3er Vocal Principal
Fierro Díaz Moisés Leonardo	4to Vocal Principal
Jaramillo Encalada José Arturo	5to Vocal Principal
Chicaiza Chiliqinga Oscar Misael	1er Vocal

	Suplente
Alzamora Orrala Miguel Edison	2do Vocal Suplente
Quinde Crespín Clemente Honorio	3er Vocal Suplente
Miranda Castro Julio Freddie	4to Vocal Suplente
Ochoa Franco Julio Cesar	5to Vocal Suplente

Elaborado por: Paola González

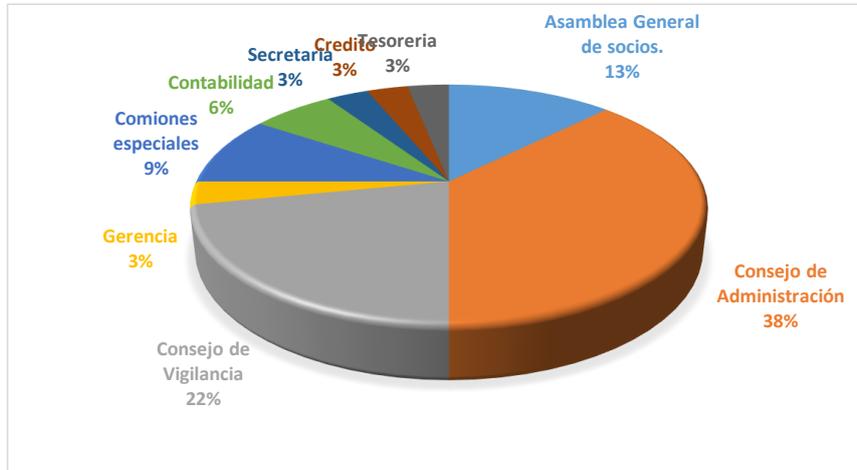
Cuadro 2: Consejo de vigilancia

Consejo de Vigilancia	
Nombres y Apellidos	Cargo
Lucin Ramírez Oscar William	Presidente del Consejo de Vigilancia
Lucin Ramírez Oscar William	1er Vocal Principal
AragonezLindao Jaime Francisco	2do Vocal Principal
Llandan Mantilla Jorge Alfredo	3er Vocal Principal
Chamba Chamba Ronald Manuel	1er Vocal Suplente
González Pinargote Cristóbal Colon	2do Vocal Suplente
Juca López Manuel	3er Vocal Suplente

Elaborado por: Paola González

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Gráfico 2: Áreas de trabajo



Elaborado por: Paola González

Principales productos o servicios

Transporte interprovincial de la ciudad de Guayaquil a Posorja y viceversa

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.- Está vinculado con la Gestión del Talento Humano, para desarrollar un sistema de administración de recursos humanos por competencias, la capacitación y el perfeccionamiento del personal, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, el sistema de Plan Estratégico Institucional 2014-2019 administración de personal, la evaluación y retroalimentación de su desempeño, salud, seguridad y sistema remunerativo por competencias, se constituyen en la base fundamental de su planteamiento, así como la racional distribución de recursos humanos por ámbitos y áreas de trabajo.

GESTIÓN DE LA CALIDAD. - Constituye la calidad como la garantía que brindamos a nuestros usuarios, en el servicio ofrecido y del valor agregado que entrega la Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Buses Posorja, sobre la base: de la normalización y control de sus procesos, el mejoramiento continuo, el cumplimiento de requisitos.

Se relaciona con: estructurar e implementar un sistema de gestión por resultados; el diseñar e implementar una nueva estructura organizacional bajo el modelo de gestión referido, el alcanzar y mantener la certificación de calidad por un organismo especializado y de prestigio que avale la eficiencia y eficacia de los procesos implementados en la institución; alcanzar el mejoramiento continuo de la entidad e implementar un sistema de control de gestión.

CONTROL. - Es la gestión de control que realiza la Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Buses Posorja aplicando indicadores estratégicos, de gestión y de desempeño institucionales, para determinar el cumplimiento de los objetivos de cada entidad evaluada, así como la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de sus operaciones, programas y proyectos.

NORMATIVIDAD: Está vinculada con el diseño de un sistema para la producción y actualización de la normatividad principal y conexas en las áreas de su competencia, para su utilización en la gestión interna y externa, entendida esta última como la que realizan las entidades públicas y privadas sujetas al ámbito de control.

CAPACITACIÓN: Se relaciona con la implementación de un programa de capacitación direccionado y específico de formación continua de los funcionarios de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Buses Posorja, para impulsar el conocimiento técnico, normativa legal y procedimental a ser aplicada en su gestión, es un mecanismo que permite efectivizar el servicio que presta la organización a sus usuarios.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: En la “Sociedad del Conocimiento”, se constituye en el factor diferenciador entre las prácticas tradicionales y las prácticas automatizadas, centradas en el empleo de Hardware, Software y personal actualizado con el fin de mantener servicios de tecnología de información adecuados para que alcance los objetivos institucionales; y, desarrollar competencias del personal informático, que vaya de la mano con los cambios tecnológicos, así como desarrollar, implementar y mantener un sistema de interconexión con otras instituciones para el intercambio de información.

GESTIÓN ESTRATÉGICA: Relacionada con el desarrollo de los sistemas de gestión de riesgos estratégico y operativo; de control de gestión estratégico y operativo y el fortalecimiento del sistema de planificación estratégico y operativo, así como el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Buses Posorja.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros).

ANÁLISIS ANALÍTICO. -

ANÁLISIS EXTERNO

Mediante este análisis identificaremos las OPORTUNIDADES Y AMENAZAS estratégicas en el ambiente competitivo de la Cooperativa (Local, nacional e internacional):

En las áreas operativas y administrativa.

Cuadro 3: Competidores potenciales

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Aumentar y mejorar nuestra oferta de servicios de transporte obteniendo nuevas frecuencias por parte de la autoridad competente.	Existe en el medio por lo menos una posibilidad de que el corto plazo ingrese otro potencial competidor informal. (Vehículos de uso particular furgonetas, expresos y buses de turismo) Legalización del transporte comunitario

Elaborado por: Datos de la empresa

Cuadro 4: Relación con la competencia

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Impulsar un nuevo punto de salida de pasajeros desde	No se nos permita dar el servicio a nuestros usuarios al impedir ingresar a la zona urbana

Playas para competir en igualdad de condiciones que la competencia.	del Cantón Playas desviándonos por pasos perimetrales El no cumplimiento de las tarifas oficiales establecidas por la autoridad competente, por la competencia desleal.
---	--

Elaborado por: Datos de la empresa

Cuadro 5: Presión de los usuarios

OPORTUNIDADES	AMENZAS
Optimizar el servicio para comodidad de los usuarios.	Desinformación de la competencia a los usuarios

Elaborado por: Datos de la empresa

Cuadro 6: Presión de las autoridades de control y regulación

OPORTUNIDADES	AMENZAS
. Promover la construcción de un terminal terrestre en participación con el resto de empresas.	Existe la posibilidad que los organismos de control autoricen el ingreso de otras empresas a cumplir las mismas frecuencias de la Cooperativa. Que las autoridades permitan el funcionamiento de la competencia informal.

Elaborado por: Datos de la empresa

ANÁLISIS INTERNO

Mediante la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización podemos identificar las FORTALIZAS Y DEBILIDADES en el área académica y administrativa.

Cuadro 7: Área administrativa

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Los integrantes de los Consejos de Administración y Vigilancia son personas de mucha experiencia, compromiso con la entidad y preparación en el área de transporte • Equipo de Talento Humano de administración se encuentra integrado por un grupo de profesionales altamente competente en cada una de sus áreas. • El equipo de talento humano en el área de boletería se dispone de personas con alto grado de capacitación para la atención al cliente y en el desarrollo de sus actividades • Se dispone de la infraestructura y el equipamiento tecnológicos necesarios para el desempeño de la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • En un gran porcentaje de nuestros socios no gozan de un buen estado de salud. • No se dispone de un manual de funciones debidamente establecido que permita estandarizar cada una de las funciones • No se dispone de un proveedor en el área de sistema que garantice la fiabilidad y veracidad de la información operativa, contable y administrativa.

Elaborado por: Datos de la empresa

Cuadro 8: Área Operativa

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de renovación constante y periódico de parque automotor de buses 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un Terminal Terrestre en el Cantón Playas para trabajar en fiel

<p>con los cuales brindamos el servicio a nuestros usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de instalaciones adecuadas y operativas. • Frecuencias debidamente autorizadas por la Agencia Nacional de Transporte. 	<p>cumplimiento a las disipaciones de la Agencia Nacional de Transportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el punto de venta de la oficina del Terminal Terrestre de Guayaquil no nos permiten identificarnos como una unidad de transporte que llega hasta Playas, desorientando a los usuarios y disminuyendo nuestras ventas en la boletería del mencionado punto.
---	---

Elaborado por: Datos de la empresa

SELECCIÓN DE ESTRATEGIA (ANALIS FODA)

El proceso de la selección de estrategias se fundamenta en las fortalezas de una institución a fin de explotar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y corregir las debilidades para logra ventajas comparativas.

MATRIZ FODA

Cuadro 9: Matriz FODA

	FORTALEZAS(FO)	DEBILIDADES(DO)
OPORTUNIDADES	Adquisición de 4 nuevas unidades de transportes para dar el servicio en las frecuencias que tenemos autorizadas por la Agencia Nacional de Transporte	Promover la presentación del proyecto de Construcción de un Terminal Terrestre en un esfuerzo mancomunado entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas y las diferentes empresas de transportes. Del sector.

	FORTALEZAS(FA)	DEBILIDADES(DA)
AMENAZAS	Promover de acuerdo a la Ley la creación de una ordenanza al Interior del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas que regule y ordene el servicio de transporte público de acuerdo a las frecuencias debidamente autorizadas.	Promover por medio de la Unión de Cooperativas y en base a la Ley una reforma a la Ley de Transporte Público que permita la transferencia de la calidad de socio a un familiar sin que se necesite realizar pagos por este concepto.

Elaborado por: Datos de la empresa

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

Con el motivo de elaborar y desarrollar la propuesta de un plan para la mejorar de la atención por los métodos de los procesos de investigación para dar con la ejecución de los objetivos planteados se aplicarán métodos de investigación de acuerdo a los requerimientos planteados

Tipo descriptivo

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades que existen en el objeto de estudio, las características y sus aspectos importantes del problema que se somete el análisis (Gomez, 2006).

Tipo explicativo

El método explicativo tiene como finalidad indagar la relación que tienen los diferentes conceptos, categorías o variables. (Gomez, 2006).

Tipo correlacionar

El método correlacionar tiene como objetivo buscar y analizar las causas y los efectos de las interacciones.(Gomez, 2006).

Población y muestra

Población

De acuerdo a (Bernal, 2010), la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales la investigación está enfocada. Para la dirección de la investigación la población va a estar determinada por las personas que laboran en la cooperativa de transporte de Posorja, por lo que siendo una pequeña empresa el número de trabajadores es considerablemente pequeño siendo así que se integrara a todos en la población de la investigación.

Cuadro 10: Población

Población	Cantidad
Trabajadores	21
Total	21

Elaborado por: Paola González

Muestra

La muestra como lo afirma (Bernal, 2010), es la parte de la población que es seleccionada, a cuál se obtiene información relevante para el desarrollo del proceso de investigación, de lo cual sobre estos serán efectuados los procesos de medición por medio de los instrumentos a aplicar en la investigación.

Para la selección de la muestra en la investigación se involucrará a todos los trabajadores de la pequeña empresa, considerando que el total de personas que integran a la cooperativa es conocido como una población finita donde todos los personajes son conocidos, dando esto como el resultado de no necesitar el cálculo del tamaño de la muestra.

Cuadro 11: Muestra

Población	Cantidad
Trabajadores	21
Total	21

Elaborado por: Paola González

Técnicas de investigación

Observación. - en el desarrollo de la investigación será aplicada esta técnica para observar de manera directa el problema, por lo que (Bernal, 2010), teóricamente la deduce como el proceso de estudio utilizando medios audiovisuales ya sean estos complejos o no.

Entrevista. - es el proceso de presentar a la muestra de la investigación una serie de preguntas estructuradas con opción a presentar una respuesta abierta según (Gómez, 2006), la entrevista son preguntas específicas en base a una guía de un trabajo investigativo estructurándose en la labor de la misma.

Para el uso de la entrevista en la investigación se buscará las diversas opiniones abiertas que tiene el personal, a la cual se dirigió este instrumento de investigación por lo que su finalidad de aplicación es para corroborar los hechos comprobados y vinculados al problema por lo cual se conoce que la entrevista mostrará los procesos de las operaciones internas en la cooperativa.

Encuesta.- esta técnica es la más aplicada en los trabajos de investigación y será expuesta en el trabajo, de manera que a esta se la comprende de manera teórica como la herramienta de recolección de información más conocida, y su función es crear una serie de preguntas para captar información sobre un problema como lo afirma (Bernal, 2010).

Por medio de la encuesta que fue aplicada a los empleados de la cooperativa de transporte, permitirá conocer las causas primarias que inciden en el problema, por lo que evaluando las distintas causas que tiene el enfoque del trabajo, se buscará los motivos subyacentes del origen de la elaboración de la investigación.

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

Formato de entrevista

1. ¿Qué opinión presenta usted sobre los procesos de la empresa?

Si se presentan unos buenos procesos de atención al cliente en ocasiones no se obtiene lo esperado, pero es por motivo que los buses no están a tiempo a la hora de la salida o la llegada.

2. ¿Cómo presenta usted el proceso de la atención al cliente de la cooperativa?

El proceso de atención al cliente mayormente satisfactorio porque en todo sentido se trata siempre de brindarle una buena atención al cliente.

3. ¿Cómo se controla los procesos en los tiempos de salida y entrada de los buses en la cooperativa?

Se trata en la mayor parte de controlar los tiempos de salida y entrada, para que estos así cumplan con los horarios establecidos, y así no haya la insatisfacción de los clientes.

4. ¿Qué imagen organizacional representa la cooperativa de transporte al cliente?

Si se cumple con el plan estratégico de llamar a los clientes en que hagan usos de los buses de la cooperativa Posorja, que son súper cómodos y que pueden venir a conocer los lugares de General Villamil.

5. ¿Qué normativa cree que mejoraría los tiempos de los buses en relación a la atención al cliente?

De esta manera queremos brindarles a nuestros clientes unos buses de calidad, que se sienta a gusto viajando en la cooperativa Posorja, porque en todo sentido buscamos lo mejor para ofrecerles a nuestros clientes.

Análisis de encuesta

1. ¿Cómo evalúa usted los procesos de la cooperativa de transporte?

Cuadro 12: Procesos de cooperativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	29%
MUY BUENO	8	38%
BUENO	6	29%
REGULAR	1	5%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 3: Procesos de cooperativa



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

Por medio de la pregunta de la evaluación personal del transporte de la cooperativa se identifica que no todas las personas afirman que posee un buen nivel en los procesos siendo así que el 38% de la población lo calificó como un proceso muy bueno, y mediante la gráfica se muestra que el resto de la población atribuye que el proceso interno no es muy bien representado.

2. ¿Los procesos en la administración de la cooperativa son eficientes?

Cuadro 13: Procesos de administración

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	71%
NO	6	29%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 4: Procesos de administración



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

En los datos estadísticos de los resultados obtenidos de la pregunta se identifica que no toda la población conoce que la administración de la cooperativa es eficiente atribuyendo que se presenta que hay un 29%, que lo califica como un proceso que debe presentar mejoras en la administración.

3. ¿En el proceso de la atención al cliente existe un modelo para el desarrollo de esta función?

Cuadro 14: Proceso de atención al cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	57%
NO	9	43%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 5: Proceso de atención al cliente



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

Para el proceso y modalidad de la atención al cliente en la cooperativa de transporte se identificó los estándares en el proceso de esta área por lo que la población encuestada no atribuye totalmente que está presente una modalidad exacta para la atención al cliente siendo así que el 43% afirma la ausencia de esto para el proceso de la atención al cliente.

4. ¿En la asociación existe un modelo específico en la planificación?

Cuadro 15: Modelo de planificación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	29%
NO	15	71%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 6 Modelo de planificación



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

Para la planificación de los procesos se buscó por medio de la encuesta la presencia de un tipo de planificación en la administración en la cooperativa y obteniendo como respuesta que el 71% de la población encuestada afirma que no hay presencia de una planificación, dando como respuesta la urgencia de aplicación diversos tipos de esta área a la empresa.

5. ¿Los tiempos destinados para los controles en los horarios de los buses cumplen con los requerimientos?

Cuadro 16: Control de los horarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	24%
NO	16	76%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 7: Control de los horarios



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

Según la población de la empresa de transporte, evaluó el proceso de los controles de los horarios de los buses, dando como respuesta que el porcentaje más alto corresponde al no que obtuvo un 76% de las respuestas de las personas a la cual fue orientada la encuesta.

6. ¿Los controles administrativos para la dirección de los buses son eficientes?

Cuadro 17: Controles administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	48%
NO	11	52%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 8: Controles administrativos



Elaborado por: Paola González

ANÁLISIS:

Para la evacuación de los controles administrativos en la dirección de los buses de la cooperativa, se aplicó la encuesta que dio como resultado que el 52% como valor más alto atribuye que los controles administrativos para el proceso de dirección y planificación de la flota de los buses no posee un sistema establecido en la dirección lo que genera una consecuencia en la administración.

7. ¿Existe un control en el registro de los horarios en la dirección de los buses?

Cuadro 18: Control de registro

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	38%
NO	13	62%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 9: Control de registro



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

En la pregunta se identificó la presencia de un registro ya establecido de los horarios y control del tiempo para la administración de los buses por lo que la población afirma como un valor más alto un 62% de lo cual esto da como respuesta que la dirección del registro de los horarios no está siendo implementada en la planificación del tiempo de los buses en las entradas y salidas a los distintos lugares.

8. ¿Se ha presentado anomalías en el los tiempos de salida y llegada de los buses?

Cuadro 19: Administración del tiempo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	43%
NO	12	57%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 10: Administración del tiempo



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

La población de la encuesta sobre la administración y planificación de la cooperativa de transporte presento que hay la presencia de anomalías en el control de los tiempos de la salida y llegada de los elementos del transporte como lo representa el 57% de las personas a la cual fue aplicada la encuesta.

9. ¿En la asociación existe un control para la evaluación de los tiempos de la dirección de los buses?

Cuadro 20: Control y dirección de los buses

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	38%
NO	13	62%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 11: Control y dirección de los buses



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

En la pregunta los integrantes de la cooperativa de transporte, por medio del control para la evaluación de los tiempos y dirección de los buses, logran aclarar que no se aplica un control establecido para la evaluación de los tiempos como lo representa el 32% de las personas que fueron encuestadas por lo que se es necesario aplicar un control que genere una buena administración en los tiempos para la dirección de los buses.

10. ¿En la asociación el control y la evaluación presentan un sistema para el manejo de los horarios?

Cuadro 21: Control y evaluación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	48%
NO	11	52%
TOTAL	21	100%

Elaborado por: Paola González

Gráfico 12: Control y evaluación



Elaborado por: Paola González

ANALISIS:

Por medio de la pregunta se busca en la administración de la cooperativa de transporte, un sistema para el registro de los diferentes tiempos que cumplen a cabalidad los elementos del transporte a lo cual la población de la encuesta atribuyó como valor más alto que es el 52% que no se presenta en la asociación una sistema para el control y dirección de los horarios de los buses solo se presenta que todo es manual, por lo cual se presenta que este aspecto debe implementar métodos actuales para el control de los horarios en la flota de los buses.

Comentado [P1]: realizar

Diagrama Causa Efecto

Plan de mejoras

Oportunidad de mejora: Mejorar los procesos de coordinación de la cooperativa de transporte.

Propósito: establecer mejor planificación y control de los equipos para la cooperativa y el usuario.

Meta: mejores resultados en la dirección de la cooperativa de transporte.

Responsable: Paola Gonzales

Cuadro 22: Plan de mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Mejorar el proceso de coordinación de las áreas vinculadas al transporte.	Para presentar en la cooperativa de transporte el nivel de coordinación y dirección, y control de los buses.	Aplicando métodos de procesos administrativos en dirección del área de transporte.	Se pondrá en marcha a principios del segundo semestre del año	Administrador de la cooperativa	Las actividades del plan de mejora serán realizadas en la agencia principal de la cooperativa de transporte	\$ 185.00
Establecer la relación de Métodos de proceso administrativos con coordinación de los	Por el hecho de generar mayor control de los buses.	Por medio del diseño de métodos de administración donde sean involucrada el área	Inmediatame nte	Investigadora	Las actividades del plan de mejora serán realizadas en la agencia principal	100\$

buses.		de la dirección de los buses y la atención al usuario.			de la cooperativa de transporte	
Formación al personal para el proceso de la dirección de los procesos administrativos.	Para presentar un personal capacitado para el desarrollo de funciones con resultados eficientes.	Para esta fase de mejora se contratará una empresa de capacitación acuerdo a los temas que serán impartidos.	Se lo realizara a finales del mes de septiembre del presente año	Administrador de la cooperativa	Las actividades del plan de mejora serán realizadas en la agencia principal de la cooperativa de transporte	200\$ dólares
Generar una mayor aptitud para el proceso de la atención al cliente y cumplimiento de los horarios de los buses.	Dar capacitaciones sobre el manejo de la aptitud para la atención al cliente y generar un proceso de control de los horarios de los buses.	Por medio de proveer charlas informativas para el personal de la cooperativa.	Inmediatame nte	Administrador de la cooperativa	Las actividades del plan de mejora serán realizadas en la agencia principal de la cooperativa de transporte	50\$
					TOTAL	535\$

Elaborado por: Paola González

CONCLUSIONES

Por medio del análisis teórico de la investigación en su relación del transporte y los procesos administrativos, se determinó que son considerables e importantes los conocimientos en la dirección y planificación para el fundamento de la organización, siendo así que se presentó todo elemento teórico que atribuye al conocimiento de esta área organizacional.

Se procedió a realizar un diagnóstico de los procesos y métodos actuales para la dirección y planificación en la cooperativa de transporte a fin de determinar qué áreas presentan procesos críticos, cuáles son los factores relevantes a mejorar, a nivel técnico y administrativo en los procesos.

Por medio del plan mejora se logró obtener mejores procesos en la relativa de coordinación y planificación para los procesos de la cooperativa de transporte, actividades que determinarían mejores respuestas para la organización y sus funciones.

RECOMENDACIONES

- Los aspectos de comunicación en relación directa hacia el cliente en la cooperativa de transporte deben presentar los mejores aspectos para buenos resultados a la organización.
- Establecer procesos continuos para la administración interna en la organización de la cooperativa de transporte con el propósito de avanzar en la misión y visión institucional.
- Establecer un proceso de vigilancias de procesos para los elementos de servicios para la cooperativa de transporte.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, F. (2005). *Trámites y Documentos en Materia Aduanera*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Bastos, A. (2007). *Fidelización Del Cliente*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Bastos, A. (2010). *Promoción Y Publicidad en El Punto de Venta*. Vigo: deaspropias Editorial S.L.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bordenave, J. D. (2015). *PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Boubeta, A. I. (2006). *Fidelización Del Cliente*. Vigo: Ideas Propias .
- Cipriano, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Díaz, M. (2018). *PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES*. Málaga: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).
- Equipo Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. Malaga: Vertice.
- Freire, M. (2010). *Prácticas y conceptos básicos de microeconomía*. Madrid: ESIC Editorial.
- García, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial.
- Gomez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordova: Editorial Brujas.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*. Medellin: ITM.
- Lasala, P. (2013). *Derecho Y Tecnologías Avanzadas*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

- LLAMUCA, V. (1 de Mayo de 2015). <http://www.dspace.uce.edu.ec>. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8612/1/T-UCE-0003-AE023-2015.pdf>
- Manso, F. (2003). *Diccionario enciclopédico de estrategia empresarial*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Mas. (2015). *Planificación de rutas y operaciones de transporte por carretera*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Mas, F. (2011). *Temas de Investigación Comercial*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Mercado, S. (2002). *Administración aplicada/ Applied Management*. México: Editorial Limusa.
- Peláez, M. (2014). *Planificación del transporte y relaciones con clientes*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Pinilla, J. M. (2008). *Marketing sectorial*. Madrid: ESIC.
- Rodríguez. (2017). *La empresa y el empresario (Empresa y Administración)*. Editex.
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. Argentina: Cengage Learning Editores.
- Saavedra, R. (2001). *Planificación del desarrollo*. Bogotá: U. Jorge Tadeo Lozano.
- SOLANO, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?: MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE*. EJ BLACK.
- Torres. (2014). *Administración Estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Torres. (2015). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.

Univ. Nacional de Colombia. (2005). *Investigacion en Administracion en America Latina*. Colombia: Edigraficas.

Zacarias, T. (2014). *Planeación y Control*. México: Grupo Editorial Patria.

Anexos

Anexos 1: Formato de entrevista

1. ¿Qué opinión presenta usted sobre los procesos de la empresa?
2. ¿Cómo presenta usted el proceso de la atención al cliente de la cooperativa?
3. ¿Cómo se controla los procesos en los tiempos de salida y entrada de los buses en la cooperativa?
4. ¿Qué imagen organizacional representa la cooperativa de transporte al cliente?
5. ¿Qué normativa cree que mejoraría los tiempos de los buses en relación a la atención al cliente?

Anexos 2: Formato de encuesta

1. ¿Cómo evalúa usted los procesos de la cooperativa de transporte?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

2. ¿Los procesos en la administración de la cooperativa son eficientes?

Si

No

3. ¿En el proceso de la atención al cliente existe un modelo para el desarrollo de esta función?

Si

No

4. ¿En la asociación existe un modelo específico en la planificación?

Si

No

5. ¿Los tiempos destinados para los controles en los horarios de los buses cumplen con los requerimientos?

Si

No

6. ¿Los controles administrativos para la dirección de los buses son eficientes?

Si

No

7. ¿Existe un control en el registro de los horarios en la dirección de los buses?

Si

No

8. ¿Se ha presentado anomalías en el los tiempos de salida y llegada de los buses?

Si

No

9. ¿En la asociación existe un control para la evaluación de los tiempos de la dirección de los buses?

Si

No

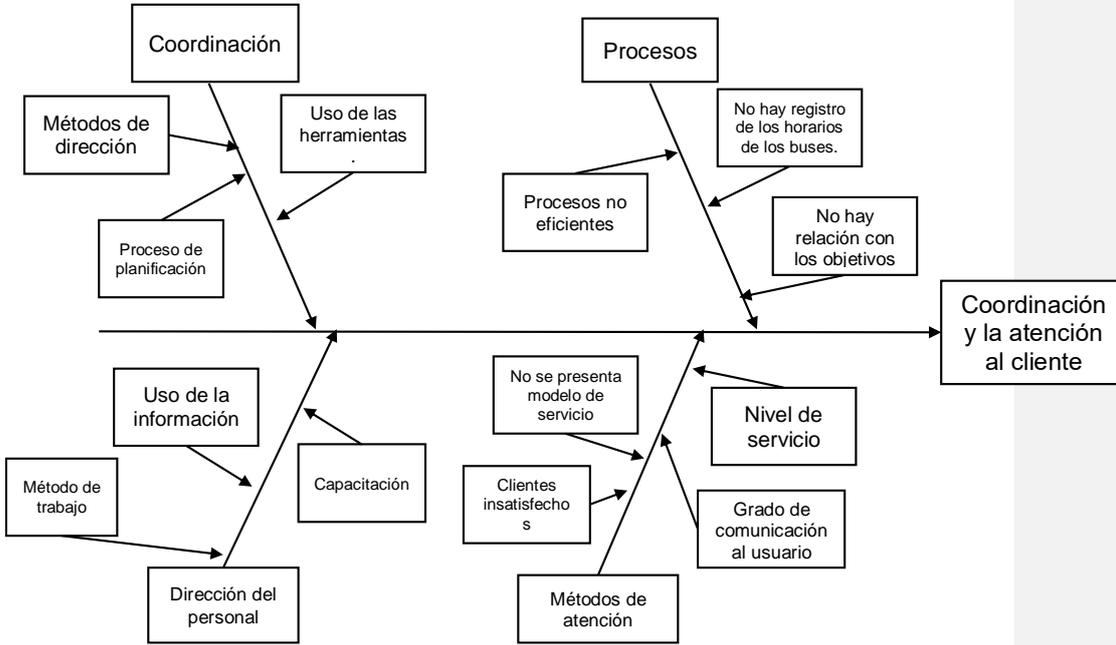
10. ¿En la asociación el control y la evaluación presentan un sistema para el manejo de los horarios?

Si

No

Anexos 3: Diagrama causa efecto

Gráfico 13: Diagrama causa efecto



Elaborado por: Paola González



Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Implementación un plan mejoras para el servicio de transporte de la Cooperativa de Transporte Posorja en el periodo 2016”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

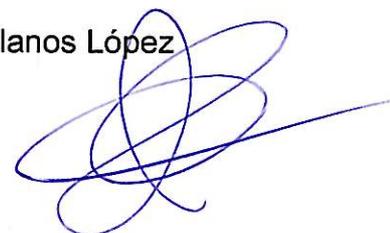
El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye la coordinación actual de los servicios de los buses de la cooperativa de transporte en el grado de satisfacción al cliente a partir del periodo 2016?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:


Egresada:

González Mora Paola Elizabeth

Tutor:

MSC. Ismelis Castellanos López



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT



Luis Alberto Akater

Firma