



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PLAN DE CONTRATACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES
PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
CANTÓN SANTA ELENA**

Autora:

Alay Guerrero Elizabeth Alexandra

Tutor:

Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a mi esposo, hijo y padres que me brindan su apoyo incondicional.

Elizabeth Alexandra Alay Guerrero



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mis estudios, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

También quiero agradecer a los docentes que me abrieron las puertas y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

Elizabeth Alexandra Alay Guerrero

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación nombrado por la comisión de culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Qué después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en el cantón Santa Elena”** y problema de investigación **¿En que incide la carencia de choferes profesionales en la mejora de atención al usuario de la compañía de transporte JUPITURS S.A. ubicada en la provincia de Santa Elena en el año 2019?**, presentado por **Alay Guerrero Elizabeth Alexandra** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Alay Guerrero Elizabeth Alexandra

Tutor:

Phd. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en el cantón Santa Elena**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en 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 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*.

ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 2400124711



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

CEGESCIT

Firma

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema	3
1.3 Situación conflicto.....	5
1.4 Formulación del problema	8
1.5 Delimitación del problema	8
1.6 Variables de la investigación.....	8
1.7 Evaluación del problema	8
1.8 Objetivos de investigación.....	9
1.8.1 Objetivo general.....	9
1.8.2 Objetivos específicos.....	9
1.9 Preguntas de investigación	10
1.10 Justificación e importancia	10
1.10.1 Viabilidad.....	12

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos	14
2.2 Antecedentes referenciales	21
2.3 Fundamentación legal	25
2.4 Variables conceptuales de la investigación	29
2.5 Definiciones y conceptos	30

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa.....	33
3.2 Diseño de investigación.....	35
3.3 Tipos de investigación	36
3.4 Población y muestra	36
3.5 Tipos de muestra	37
3.6 Métodos de investigación	39
3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación	39
3.8 Procedimientos de la investigación.....	39

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos	41
4.2 Propuesta.....	57
4.3 Conclusiones	61
4.4 Recomendaciones	63
4.5 Bibliografía	64

Anexos

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas
Tabla 1: Problematización.....	7
Tabla 2: Formas de investigación.....	36
Tabla 3: Localidad.....	37
Tabla 4: Sistemas.....	39
Tabla 5: Servicios.....	41
Tabla 6: Salario.....	42
Tabla 7: Capacitación.....	43
Tabla 8: Atención al Usuario.....	44
Tabla 9: Buenos Modales.....	45
Tabla 10: Cortesía y Consideración.....	46
Tabla 11: Opinión o sugerencias de los usuarios hacia el servicio prestado....	47
Tabla 12: Actitud frente al usuario.....	48
Tabla 13: Limpieza en el Vehículo.....	49
Tabla 14: Presencia de vendedores ambulantes.....	50
Tabla 15: Cronograma de actividades.....	61
Tabla 16: Medios Económicos.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas
Figura 1: Servicios.....	41
Figura 2: Salario	42
Figura 3: Capacitación	43
Figura 4: Atención a+I Usuario	44
Figura 5: Buenos Modales	45
Figura 6: Cortesía y Consideración	46
Figura 7: Opinión o sugerencias de los usuarios hacia el servicio prestado	47
Figura 8: Actitud frente al usuario.....	48
Figura 9: Limpieza en el Vehículo	49
Figura 10: Presencia de vendedores ambulantes	50

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

PLAN DE CONTRATACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES PARA LA MEJORA
DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CANTÓN SANTA ELENA

Autora: Alay Guerrero Elizabeth Alexandra

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue la elaboración de un plan de contratación de choferes profesionales con la finalidad de mejorar la atención al usuario dentro de una compañía de transporte escolar ubicada en la provincia de Santa Elena para esto, se estableció el problema objeto de estudio en el que existían elementos como la sobre carga de trabajo de choferes profesionales y el cansancio del personal, efectos que debilitaban la productividad de la empresa. A partir de esta situación problemática se pudo obtener el objetivo de la presente investigación que radica en Promover un plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en la compañía de transporte JUPITURS S.A. Por lo tanto, para su estructuración se utilizaron tres métodos claves como el método científico que permitió recoger información del problema seguido del método analítico sintético que accedió a conocer los aspectos individuales que afectaban a la compañía y, por último, el método de investigación acción participativa que involucra la colaboración de los trabajadores y autoridades de la empresa. Para esto, se requirieron técnicas de corte cualitativo como la entrevista, la encuesta que admiten diversos tipos de información que nutren la investigación y sus posibles soluciones. Al finalizar se logró crear una propuesta elaborada y evaluada desde el plan de gestión estratégica que busca incrementar la productividad de las empresas tomando en consideración las fortalezas internas desde múltiples etapas que desean alcanzar el éxito de los procesos empresariales en este caso, la correcta asignación de recursos para un plan de contratación de choferes profesionales.

Empleo

Choferes Profesional

Atención

Usuario

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PLAN DE CONTRATACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES PARA LA MEJORA
DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CANTÓN SANTA ELENA**

Autora: Alay Guerrero Elizabeth Alexandra

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The purpose of this investigation was the elaboration of a plan for hiring professional drivers in order to improve customer service within a school transport company located in the province of Santa Elena for this purpose, the problem under study was established in The existence of elements such as the workload of professional drivers and the fatigue of the staff, these effects weakened the productivity of the company. Based on this problematic situation, the objective of the present investigation was obtained, which is to promote a plan for hiring professional drivers to improve customer service in the transport company JUPITURS S.A. Therefore, for its structuring three key methods were used, such as the scientific method that allowed to gather information about the problem followed by the synthetic analytical method that agreed to know the individual aspects that affected the company and finally, the participatory action research method that It involves the collaboration of workers and company authorities. For this, qualitative cutting techniques were required such as interview, survey and research that admit various types of information that nourish the research and its possible solutions. At the end, it was possible to create a proposal prepared and evaluated from the strategic management plan that seeks to increase the productivity of companies taking into consideration the internal strengths from multiple stages that wish to achieve the success of business processes in this case, the correct allocation of resources for a professional driver hiring plan.

Job

Profesional Drivers

Attention

User

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La existencia de los primeros grupos de primitivos que se prolongaron durante millones de años fueron los cavernícolas quienes se trasladaban de un lado a otro con la finalidad de proveerse de alimentos ya sea, para uso doméstico o por trueque al momento de comercializar productos esta actividad constituye los inicios del transporte conforme paso el tiempo se crearon trineos con ramas o troncos como los primeros medios de transporte del hombre (Tovar, 2008).

Seguido de esto, los incas fueron los encargados de dar paso a un sistema de caminos interconectados a partir de los diferentes imperios con el propósito de trasladar de alguna forma las mercancías. Principalmente, el transporte terrestre se ejecutaba a pie, sin importar la distancia que representaba y en ciertas ocasiones utilizaban la fuerza de los animales o a través de canoas o botes, tomando en consideración la corriente de los ríos para hacer llegar las mercaderías al destino deseado (Tovar, 2008).

Se podría decir que el inicio del transporte en la humanidad estuvo caracterizado por el hambre de los grupos predominantes de la época, ya que la falta de alimento cobro tantas vidas que las personas optaron por movilizarse de un lado a otro para poder sobrevivir. Pese a esto, el ser humano era valorado como débil como fuerza de transporte, por lo que se vieron en la necesidad de domesticar a los animales como lujo para transportar mercancías más pesadas o personas. Siglos después los medios de transporte se volvieron tan útiles para la vida práctica de la

humanidad, sobre todo, en aldeas grandes y ciudades lo cual motivo al invento de la “máquina de vapor” el mismo, que revolucionó al mundo en 1769. De tal forma que el movimiento de las personas o bienes ejerció la necesidad de buscar alternativas para transportarse ya sea a través del mar, la tierra o el cielo (Tovar, 2008).

Simultáneamente y tras notar que los animales solo podían transportar elementos con bajo peso comenzaron la creación y elaboración de la rueda que era vista como un mecanismo esencial para construir un medio de transporte seguro y cómodo. Por lo tanto, la rueda se convierte en el principal medio de transporte terrestre y simbolizo la llegada del hombre a lugares inimaginables y en una cantidad de tiempo considerable, así como constituyo el establecimiento de las rutas comerciales (Tovar, 2008).

Poco a poco surgieron nuevos medios de transporte terrestre como la creación de la bicicleta que origino la existencia de la motocicleta y simultáneamente, el automóvil. Sencillamente el hombre se ha encargado de encontrar e inventar un aparato que le permitiese transportarse rápidamente y es así, como la evolución nutrió al transporte, pues el hallazgo del petróleo configuro la utilidad del combustible como fuerza impulsora produciendo que en la Primera Guerra Mundial las necesidades de transporte fueron tantas que produjeron la presencia de los autobuses (Tovar, 2008).

Con el pasar de las décadas el transporte es moderno y forma parte de toda la población y está al alcance de todos los grupos que conforman la sociedad, ya sea a modo de servicio de interés público y privado conteniendo los modos y fundamentos del movimiento de las personas o bienes desde su recepción, entrega y manipulación (Tovar, 2008).

Este tipo de transporte se divide como servicio de pasajeros denominado transporte comercial y de bienes como de carga o mercancías, esa clasificación es uno de los elementos centrales para el progreso. De esta forma se puede decir que en la actualidad el transporte representa un elemento estratégico para el desarrollo de las sociedades, así como para el crecimiento económico (Tovar, 2008).

1.2 Ubicación del problema

El Transporte Comercial representa uno de los sectores estratégicos fundamentales para la economía nacional del País principalmente porque motiva la productividad de actividades comerciales, sociales o culturales además, concentra una gran parte de espacios laborales que pueden desarrollar las personas (Llamuca, 2015).

En una de las varias provincias de la Costa y reconocidas por el turismo como lo es la Provincia de Santa Elena se consagran 11 compañías de transporte escolar y de pasajeros que configuran el transporte comercial de la zona, son estas empresas transportistas que a diario movilizan a cientos de personas de manera intercantonal o interprovincial.

La provincia de Santa Elena es reconocida como la “Vía del Spondylus” y por su gran cercanía con el mar las actividades económicas que se practican son la pesca, la agricultura y el turismo principalmente en cantones urbanos. Es así, como la pesca configura la economía de las compañías de transporte, pues las personas Santaelenenses son las encargadas de la producción en empresas pesqueras y camaroneras requiriendo de algún tipo de transporte que agilite su movilización diaria, semanal o mensual a través de buses de 45 pasajeros.

Seguido de esto, al interior de la Provincia de Santa Elena en el cantón intermedio conocido como La Libertad se encuentra una de las Refinerías más grandes y principales del País denominada “Petroecuador EP” debido a la gran cantidad de operadores de máquinas e ingenieros se ha visto en la necesidad de solicitar a través de concurso de empresa pública el servicio de transporte comercial de forma domiciliaria de pasajeros clasificado en dos jornadas la principal matutina solicitando el uso de furgonetas y por una jornada vespertina en buses.

A la par las actividades portuarias que se ejecutan en la ciudad hermana Guayaquil, específicamente en una de las parroquias rurales como es Posorja han permitido establecer relaciones comerciales, pues la creación y utilidad del Puerto de Aguas Profundas ha originado un constante movimiento económico que requiere del uso del transporte comercial para trasladar a los obreros, ingenieros y autoridades este servicio suele ofrecerse por medio de buses de con más de 25 pasajeros para ejercer recorridos diarios a nivel intercantonal.

Estas tres actividades económicas son cubiertas por la compañía de transporte escolar e institucional “JUPITURS S.A” la cual, cuenta con el servicio de transporte comercial de pasajeros en sus diferentes modalidades en furgonetas o buses a nivel intercantonal o interprovincial y es la encargada de proveer de transporte a los diversos personales de las empresas pesqueras, a grupos de trabajadores de la refinería y obreros del puerto de aguas profundas.

Por lo tanto y al ser varios los horarios por cumplir diariamente los choferes profesionales que cubren estas jornadas han optado en algunos casos por retirarse de la compañía debido a la sobrecarga de horas laborales y pese a esto, los choferes profesionales que aún continúan se ven afectados por

la falta de personal capacitado para aportar a la labor repercutiendo en los ingresos internos de la empresa que no logra cubrir la asignación de nuevos choferes.

La falta de choferes profesionales que afronta actualmente la compañía no ha permitido cumplir con todas las jornadas de trabajo de algunas empresas repercutiendo la satisfacción del cliente correspondiente de empresas privadas o públicas quienes se han visto en la necesidad de reducir los horarios o solicitar a otras compañías sus servicios debido a esta situación la compañía JUPITURS S.A se ha visto afectada en el incremento económico.

1.3 Situación conflicto

En el cantón Santa Elena perteneciente a la Provincia de Santa Elena, se encuentra ubicada la compañía “JUPITURS S.A”. Específicamente sus oficinas están habilitadas en la calle 18 de agosto y Enrique Drouet (Esquina) con horarios de atención de 9:00 am a 19:00 pm.

Esta compañía fue creada el 11 de agosto del año 2011, desde aquel período se legalizo y obtuvo su ruc empresarial en el Sri n°2490005652001. Esta compañía brinda servicios de transporte de personal para empresas reconocidas como petroecuador, Empresas pesqueras y camaroneras, así como para el Puerto de Aguas Profundas – Posorja.

Los servicios que brindan son varios y van desde el transporte de pasajeros para empresas públicas y privadas por medio de furgonetas o buses en recorridos diarios, semanales, mensuales u anuales en jornadas vespertinas y matutinas dentro del cantón o de forma interprovincial.

La compañía al brindar estos servicios continuos y permanentes para varias empresas en horarios similares han afectado a la satisfacción del cliente protagonizado por las empresas contratantes debido al retraso o por la falta de choferes profesionales al momento de realizar la actividad básica de recoger al personal repercutiendo, por ende, la estabilidad del cliente y receptor de la compañía.

Sobre todo, porque exceder las horas laborales del personal ejerce cansancio y agotamiento en los 10 choferes con los que se cuenta debilitando su labor y al no contar con una cantidad considerable de trabajadores no se logrará cubrir todos los turnos afectando económicamente los ingresos económicos de la institución y de alguna manera se convierte en un acto de irresponsabilidad con el mercado contratista.

La situación problema objeto de intervención radica en que la compañía ofrece y cubre dos tipos de frecuencias de transporte comercial. La primera ruta se encuentra ubicada en el cantón la libertad y es frecuentada por la empresa petroecuador con horarios desde las 06:00 am hasta la 01:00am, el cual posee intervalos de descanso para los cuatro choferes que cubren esta frecuencia a partir de las 14:00 pm hasta las 18:00pm.

En este transcurso de cuatro horas los choferes profesionales realizan una pequeña jornada de descanso para, luego poder movilizar a otros clientes en buses con la finalidad de transportar una cantidad apropiada de trabajadores de estas instituciones hacia sus lugares de trabajo, esta ruta termina aproximadamente 20 minutos antes del horario establecido por la empresa petroecuador por lo que, los trabajadores deben volver a movilizar a los obreros de esta primera compañía sin haber descansado en ningún momento.

De los diez choferes profesionales que manejan las unidades de transporte 4 de ellos laboran en la parroquia rural de Posorja pertenecientes al cantón Guayaquil dentro del Puerto de Aguas profundas en horarios muy similares con la única diferencia de que cumplen turnos nocturnos desde las 02:00 am hasta las 06:00 am transportando al personal obrero encargado de las instalaciones eléctricas, esta ruta afecta y debilita la capacidad de los cuatro choferes conductores, pues existe sobre carga de horas laborales tanto en el día como en la noche.

La principal exaltación de esta problemática por parte de las autoridades responde a la poca existencia de choferes profesionales capacitados y con el tipo de licencia correspondiente para intercambiar labores con los diez choferes de la compañía. Por lo tanto, el apoyo es poco y la labor es extensa por ello, se vuelve primordial conocer a profundidad como pueden incrementar los procesos productivos y económicos de una compañía de Transporte.

Tabla 1: Problematización

Causas	Efectos
Deficiencia de Choferes Profesionales	Sobre carga de trabajo de Choferes Profesionales
Exceso de horas de trabajo	Cansancio y agotamiento del personal
Carencia de Atención a los Clientes	Reducción de ingresos

Autora: Alay, E. (2019).

1.4 Formulación del problema

¿En que incide la carencia de choferes profesionales en la mejora de atención al usuario de la compañía de transporte JUPITURS S.A. ubicada en la provincia de Santa Elena en el año 2019?

1.5 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Contratación

Aspectos: Empleo, Choferes Profesionales, Atención, Usuario

Tema: Plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en el cantón santa Elena.

1.6 Variables de la investigación

Variable independiente: Empleo Choferes Profesionales

Variable dependiente: Atención al Usuario

1.7 Evaluación del problema

Delimitado. – Se caracteriza por ser delimitado, ya que se encuentra contextualizado y especificado por una sola compañía de transporte perteneciente a un cantón principal de una provincia costera que posee un personal proveedor del servicio y autoridades que perciben una situación problemática que afecta a un grupo de personas.

Claro. - El problema por investigar que afecta a la compañía de transporte es sencillo y posee una situación problemática que posee causas y efectos que afectan interna y externamente los procesos productivos.

Evidente. - Sus principales manifestaciones que permiten conocer el problema es la baja de ingresos y credibilidad de las empresas contratantes y las evidencias observables se dan en la falta de choferes y la sobre carga de trabajo.

Concreto. - Es una situación sencilla que se desarrolla en este proyecto con un lenguaje fácil de comprender para cualquier lector, pues su principal característica es aportar al entendimiento del mundo del transporte comercial.

Relevante. - La comunidad de transportistas de la Provincia de Santa Elena deberían considerar este proyecto como relevante, pues la información que presenta puede ser útil para sus procesos internos y productivos como para mejoras en el futuro de sus servicios.

Original. - El tema que se propone en el proyecto no es muy habitual ni ha sido abordado de buena manera por la administración de empresas, así como el mundo del transporte aún repercute en el desconocimiento de los profesionales que manejan procesos administrativos por lo que, debería ser analizada desde diversas posturas por su utilidad para la economía nacional.

1.8 Objetivos de investigación

1.8.1 Objetivo general

Promover un plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en la compañía de transporte JUPITURS S.A

1.8.2 Objetivos específicos

- Investigar los fundamentos teóricos de atención al usuario y choferes profesionales
- Detectar la metodología utilizada en la realización del proyecto
- Elaborar un plan de contratación de choferes profesionales en la compañía de transporte JUPITURS S.A

1.9 Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles fueron los fundamentos teóricos sobre atención al usuario y choferes profesionales que se utilizaron en el proyecto?
2. ¿Qué metodología utilizaron en la ejecución del proyecto?
3. ¿Cómo se diseñó y estructuró el plan de contratación de choferes profesionales?

1.10 Justificación e importancia

La presente investigación contribuirá principalmente para la utilidad de la Compañía de Transportes JUPITURS S.A, sobre todo porque la autora de este documento noto la importancia de establecer un plan de contratación de choferes profesionales para una empresa de transporte principalmente porque vio la necesidad y los problemas económicos que afrontaba la institución por su mal manejo del personal, lo cual estaba debilitando su reconocimiento como sus procesos productivos y económicos dentro del mundo del transporte como en la provincia de Santa Elena.

Adicional a esto, este proyecto constituido en un plan de contratación beneficiaria principalmente a los clientes y receptores de los servicios de transporte de personal, pues recibirán una atención de primera emitida por los choferes profesionales capacitados y evaluados desde el plan elaborado en este documento, lo cual directamente beneficia a la compañía de transporte en aspectos económicos y de realce por su excelente servicio en la provincia.

Por último, la creación de este plan de contratación elaborado a partir de la temática del transporte comercial, el cual es un tema poco estudiado

generara interés y nuevos conocimientos a la población estudiantil del ITB, ya que representa una base de revisión documental teórica y práctica que puede amparar futuras investigaciones similares como a empresas de transporte locales y nacionales que busquen incrementar sus ingresos económicos desde la creación de nuevos planes de contratación actualizados y reformados tomando en consideración al usuario receptor de los servicios.

Por lo tanto, su alcance abarca al personal completo de la compañía “JUPITURS S.A”, a los estudiantes de la tecnología en administración de empresas y otras pertenecientes al ITB, así como a empresas de transporte de alguna índole que utilicen este trabajo descriptivo de forma correcta.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia: El presente proyecto resulta conveniente para la productividad de la compañía “JUPITURS S.A” porque aportará en un corto plazo a la ejecución de metas por su constante crecimiento económico a base de una buena atención del usuario, así como resulta conveniente para la autora de este proyecto, pues permitirá desarrollar todas sus capacidades adoptadas durante su proceso de formación.

Relevancia social: La utilidad de este proyecto de investigación beneficiaria principalmente a la compañía “JUPITURS S.A”, así como a la comunidad de empresas transportistas escolares o de pasajeros de la Provincia de Santa Elena y quizás de otras provincias , pues podrían tomar en cuenta este documento para ejercer un plan interno de contratación de choferes profesionales que les permita acceder a un personal joven, capacitado y con un tipo de licencia correspondiente a su cargo y a su pago logrando instaurar satisfacción en el trabajador como en el cliente y

productividad interna y económica para la misma, así como experiencia en el mundo del transporte comercial.

Implicaciones prácticas: La correcta ejecución del plan de contratación de choferes profesionales desarrollada en la continuidad de las páginas de este documento permitirá comprender y erradicar el problema actual que afronta la compañía “JUPITURS S.A” por la falta de personal capacitado debilitando los ingresos y generando mayor competitividad a través de las herramientas prácticas elaboradas desde el estudio.

Valor teórico: Este documento abarca aspectos conceptuales, teóricos y referenciales sobre el transporte comercial y los choferes profesionales los cuales, abordan elementos esenciales como los antecedentes y características básicas, los cuales permitirán comprender la realidad y el comportamiento real del personal de la compañía “JUPITURS S.A”

Utilidad metodológica: Los aspectos teóricos abordados en este proyecto aportarán a la construcción de técnicas de recolección de información destinadas a conocer la situación actual del personal de la compañía, las autoridades y los clientes principales de la misma.

1.10.1 Viabilidad

Viabilidad financiera: Netamente el presente proyecto no persigue fines económicos como tal, pero la ejecución de este plan de contratación aportará al incremento financiero de la Compañía de Transporte, pues busca mejorar la atención del usuario desde los diversos servicios que brinda, generando mayores ingresos económicos para la institución, así como reconocimiento a nivel provincial.

A pesar de que no persiga fines económicos la creadora de este proyecto, su ejecución requerirá de una carga económica para la compañía, la cual obtendría como resultado un conjunto de choferes profesionales.

Viabilidad organizacional o institucional: El presente trabajo se desarrolla dentro una compañía u organización la cual se desarrolla desde un proceso de gestión interna al momento de distribuir sus servicios de transporte y sus recursos, por lo tanto, este trabajo aportara a la transformación de la realidad interna de la compañía, ya que al conocer sus debilidades o aspectos se optimizarán los ingresos económicos.

Para esto, también se tomarán en cuenta sus oportunidades como empresas, las mismas se encuentran dentro de los trabajadores como sus capacidades y habilidades.

Viabilidad técnica operativa: La labor desarrollada en este proyecto principalmente se desarrolla de forma teórica tomando en consideración elementos claves de la compañía como la conceptualización de los choferes profesionales y el transporte comercial, lo cual permitió construir un plan de operación que se llevara a cabo dentro de la compañía convirtiendo la labor en una operación por concretar y por generar nuevos resultados.

Viabilidad social: El plan que se elaborara dentro de este estudio es clave, dado que involucra varios actores sociales como la compañía, las autoridades, los socios, los trabajadores, las empresas contratantes y el público receptor de los servicios de transporte, por lo tanto, son un conjunto de actores que se beneficiaran por la realización de este proyecto ya que aportara a los procesos de gestión interna como en la atención al usuario de las empresas contratantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

El éxito organizacional en las empresas toma como eje clave el factor humano creando el denominado “Plan de Gestión Estratégica” el cual, consiste en intervenir en los diversos aspectos de desarrollo de las empresas con la finalidad de alcanzar la competitividad. Este plan está conformado de varias fases tales como el reclutamiento, selección, contratación, formación y motivación del personal. (Dumitri, 2013, pág. 7)

De esta forma y dentro de este proceso se involucra la contratación la cual hace referencia a un vínculo laboral entre el colaborador y su empleador, en donde este se compromete a prestar determinados servicios y recibir remuneración por esta actividad. Además, se involucra al nuevo personal en los diferentes sistemas que existen en las empresas ya sea, el sistema de horas, u organigrama con la finalidad de que aporte productivamente a las empresas. (Recursos Humanos, 2017, pág. 4)

Al hablar del elemento de la contratación inmediatamente se relaciona este término a una acción basada en “emplear” a alguien o algo por lo que, conocer su significado se vuelve primordial para el estudio por ello, se podría decir que este segundo término hace referencia a:

“todas las personas que tengan más de una cierta edad especificada y que durante un breve periodo de referencia, tal como una semana o un día, estuvieran en cualquiera de las siguientes categorías: con

un empleo asalariado.” (Neffa, Panigo, Pérez, & Persia, 2000, pág. 11).

Al conocer el significado de este término se podría decir que la primera institución encargada en establecer esta definición fue el Organismo Internacional del Trabajo hace aproximadamente 31 años atrás. Por lo tanto, y conforme transcurrió el tiempo la palabra “empleo” se empezó a clasificar en algunos tipos comenzando por:

1. personas con empleo asalariado, las cuales hacen referencia a un tipo de sueldo o por pago de referencia, ya sea por algo físico;
2. con empleo, pero sin trabajar durante el periodo de referencia y que mantienen un vínculo formal con su empleo, tomando en consideración el pago ininterrumpido de sueldos o salarios,
3. “con una empresa, pero sin trabajar”, porque están temporalmente ausentes del trabajo durante el periodo de referencia por cualquier razón específica. (Neffa, Panigo, Pérez, & Persia, 2000, págs. 16 - 17).

Por lo tanto, y al hablar del término “empleo” se podría decir, que está orientado hacia alguien en este caso a los choferes profesionales, aunque se vale recalcar que el significado de este segundo aspecto es desconocido algunos autores lo han logrado definir como:

toda persona provista de la correspondiente autorización administrativa para conducir, cuya actividad laboral principal sea la conducción de vehículos a motor dedicados al transporte de mercancías o de personas, extremo que se acreditará mediante certificación expedida por la entidad o institución que ejerza aquella actividad, acompañada de la correspondiente documentación acreditativa. (Castillo, 2011, pág. 27)

La importancia de conocer al conductor de vehículos de motor es clave porque todas sus acciones parten de su actividad profesional y del conocimiento que posee sobre seguridad social porque representa la integralidad de las personas que moviliza, por lo tanto debe considerar su labor con un enfoque integral y multidisciplinario para la vía pública con la finalidad de evitar cualquier efecto (Castillo, 2011, pág. 27).

El conductor de vehículos es responsable, en todo el sentido de la vida de los pasajeros o servicios que lleva almacenado por, ello debe poseer la suficiente experiencia y capacidad para resolver conflictos de conducción porque pueden causar negligencia de su parte y afectar a otros, por ello siempre debe estar descansado o contar con el apoyo de un intermediario que conozca el vehículo con la finalidad de prevenir accidentes de tránsito por responsabilidad propia o del propio vehículo. (Castillo, 2011, pág. 28)

Para todo conductor es indispensable sentirse valorado por su empleador, pues el sentirse bien mejora su actividad laboral y por ende, el trato hacia el usuario evitando inconvenientes en el servicio, es básico que un buen jefe o líder brinde herramientas para el mejoramiento de la labor de los choferes por ello, sería clave capacitarlos y brindarle beneficios de ley para que se sientan seguros y estables en la institución y no pongan en riesgo la vida de otras personas sino, más bien las transformen. (Castillo, 2011, pág. 28).

De las Escuelas de Capacitación Profesional en el Ecuador

En Ecuador, por una parte, las escuelas de capacitación de chóferes profesionales, son las que tienen los Sindicatos de Chóferes a nivel nacional, que tienen la venia de la Federación de Chóferes Profesionales del Ecuador, y del Consejo Nacional de Tránsito CNT, para capacitar y entregar licencias profesionales. (Castillo, 2011, pág. 40)

Estas instituciones son las encargadas de brindar las herramientas para la conducción en el Ecuador como lo es, la entrega de licencias profesionales para ello, deben contar con espacios adecuados para la preparación de los conductores, así como deben esperar estudiantes que sean bachilleres de la república o simplemente mayores de edad. (Castillo, 2011, pág. 40)

Las personas que capacitan a los futuros conductores son considerados instructores o maestros que estudian y son calificados por el Consejo Nacional de Educación Superior, Conesup, o el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, SECAP, para su labor deben buscar la certificación con cooperativas de transporte pesado reconocidos en el país y de pasajeros, pues a sus futuros choferes capacitaran de conocimiento. (Castillo, 2011, pág. 40)

ANETA, también es una escuela de conductores, y es una institución de derecho privado con finalidad social, con jurisdicción nacional, sin fines de lucro, de servicio a la comunidad y de duración indefinida. Las atribuciones de ANETA para su funcionamiento, en particular de la Escuela y a la formación de conductores no profesionales, se fundamentan en normas legales y reglamentarias. (Castillo, 2011, págs. 40 - 41)

Al establecer el término empleo y el termino choferes profesionales se puede indicar que el presente plan busca contextualizar estos elementos para poder plantear nuevas hipótesis, adicional a esto la realización del plan permitirá una mejor atención al usuario por lo que, se vuelve primordial indagar sobre esta última palabra la cual, según Martínez (2007):

El usuario o el cliente es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa porque se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las

organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el cliente. (Chang, 2014, pág. 15)

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. (Najul, 2011, pág. 25)

Los diez Mandamientos de la Atención al Cliente

1. El cliente por encima de todo, es al cliente a quien debemos tener presente en todo momento.
2. No hay nada imposible cuando se quiere, muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, pero con un poco de esfuerzo, se puede lograr lo que él desea.
3. - Cumplir todo lo que se prometa, el cliente debe sentirse confiado y esto depende de la credibilidad de la información que recibe y de quien se la transmite.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado y esto se logra conociendo muy bien a los clientes, concentrando toda la atención a sus necesidades y deseos.

5. Para el cliente la empresa marca la diferencia, el capital humano que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden lograr que estos regresen o que jamás quiera volver.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, pero que pasa si se falla en la fecha de entrega, la calidad del producto, entre otros detalles del cierre de la venta, todo se va al piso.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, el capital humano debe estar orientado a logro de las ventas y capacitado para ello, conocer los productos, sus bondades y hasta sus desventajas, mantenerlos motivados, si estos factores no están cubiertos, las empresas no pueden pretender satisfacer a los clientes, es por ello que las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, la verdad es que son los clientes quienes, califican la atención recibida, si es buena vuelven o de lo contrario no regresan.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, si se logra alcanzar los objetivos propuestos de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevas metas, actualización, ya que la competencia no da tregua.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar alineadas a satisfacer al cliente. (Najul, 2011, págs. 26 - 27)

La importancia de la atención del usuario se relaciona con la calidad de atención la misma, se concreta en satisfacer las necesidades y demandas de los clientes a través de un producto de cualquier índole, se vale recalcar que el significado del término validad es relativo dependiendo del tipo de empresa o institución que lo provea ya que debe basarse en algo excelente que cada espacio debe establecer bajo sus parámetros. (Najul, 2011, pág. 32)

Por lo tanto, lo esencial de atender al usuario consiste en actualizar todos los procesos conforme se adecuan sus necesidades en el tiempo con la implementación de nuevas tecnologías que busquen y brinden beneficios de calidad y entrega de conocimiento por parte del personal que brinda el servicio con el propósito de ser productivos en la empresa. (Najul, 2011, pág. 32)

Al conocer las necesidades de los clientes las empresas se vuelven en un ente emisor de productos competitivos en el mercado, porque internamente analizar los procesos en los que se ven incluidos los clientes y los modifican cada vez con el fin de siempre comprender al usuario, por ello para entenderlos los trabajadores necesitan de constantes capacitaciones pues, todos los servicios y las ideas se modifican con el tiempo y sirven para corregir errores o transformaciones dentro del mercado. (Najul, 2011, pág. 32)

Actualmente todos los trabajadores que ingresan a trabajar en una empresas o entidad deben cumplir con ciertas necesidades de trabajo o personales que permitan conocer su forma de tratar al cliente bajo ciertos rasgos, los cuales deben basarse en la puntualidad y flexibilidad de sus decisiones adicional a esto deben demostrar capacidad para adaptarse a los cambios y de decisión por último, la innovación es clave para la correcta atención al usuario (Najul, 2011, pág. 33)

2.2 Antecedentes referenciales

En el Año (2011) la autora Mayra Arguello elaboro su tesis de grado denominada “Diseño del Plan Estratégico para la empresa de Transporte de Carga Expresstagex S.A ubicada en el Norte de Quito” con la finalidad de mejorar los procesos competitivos de una empresa de carga para obtener un ambiente laboral optimo y brindar un servicio de calidad que proporcione bienestar a los empleados, clientes y proveedores

La importancia de este proyecto se da en el Diseño del Plan Estratégico planteado para la empresa de transporte Expresstagex, pues en función de sus características la autora ejecuto el análisis de la empresa, la reseña histórica, descripción de la empresa, el diagnostico empresarial interno con la descripción de la herramienta Foda, la matriz de evaluación de los factores externos e internos y su respecto análisis para definir el análisis de la situación actual de la empresa.

En el Año (2013) las autoras Miriam Naulaguari & Cecilia Zuña crearon la tesis denominada “Diseño de un sistema de gestión administrativa para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en Buses Rio Paute” con el propósito de disminuir las falencias existentes en la gestión administrativa de la institución a través de capacitaciones continuas del personal así como, generando un organigrama organizacional para manejar los recursos.

Los aspectos introductorios, constan de dos partes, la primera los aspectos principales de la organización y el segundo la estructuración del marco teórico, tomando como base la información bibliográfica de actualidad. Esta tesis constituye una alternativa para mejorar el desarrollo de las actividades de la cooperativa, brindando las soluciones necesarias para su eficiente

gestión administrativa, y así alcanzar los objetivos y metas planteados por la organización

Estas dos investigaciones tienen una similitud dado que, buscan generar productividad en empresas de transporte ya sean, de carga o interprovinciales. Además, constituyen grandes referencias bibliográficas para la presente investigación que busca crear un plan de contratación de personal para el crecimiento económico de la Compañía JUPITURS S.A.

Durante el (2016) la autora Miriam Chalacán elaborado su tesis denominada “Modelo de Gestión Financiera para el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón espejo, provincia del Carchi” dentro de su tesis construyo un modelo de Gestión Financiera diseñado, que mejora la gestión económica, financiera, administrativa y operacional del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, mediante la optimización de los recursos económicos-financieros.

Ya que al hablar de un modelo se entiende como el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a otorgar a la institución de una estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la elaboración como en la utilización de los recursos financieros.

Con la implementación del Modelo de Gestión, la institución podrá asignar correctamente los recursos económicos a través del tiempo, consiguiendo ayudar al Director Administrativo y Secretario General a que puedan tomar decisiones apropiadas y adecuadas para que la entidad funcione exitosamente. Tomando en cuenta que el Control Financiero y el Manual de Procesos son herramientas diseñadas, con el propósito de que las estrategias ayuden al desempeño de los recursos empresariales.

La Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato en el año (2016) recibió la tesis denominada “La planificación presupuestaria como instrumento para la toma de decisiones en el Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto” de la parroquia Totoras” elaborado por Ximena Cárdenas con la finalidad de realizar una evaluación sobre la planificación presupuestaria existente en la institución, para determinar qué tan acertadas ha sido la toma de decisiones durante un transcurso.

En esta tesis se ejecutó una investigación exploratoria con la aplicación de encuestas a 13 personas que conforman el Comité Ejecutivo, 141 socios y 390 estudiantes determinando que el modelo de planificación presupuestaria aplicada por la institución no es del todo efectiva, por lo que existen falencias al momento de la elaboración, seguimiento y control del presupuesto lo que ocasiona desatinos al momento de administrar los recursos financieros, toma de decisiones erróneas y descontento tanto en socios como estudiantes de licencias.

Dentro de la investigación se establece como resolución frente al problema del Sindicato, una solución con diferentes estrategias que involucran directamente a la administración, a través de distintos cambios en la elaboración, aplicación, control y seguimiento del presupuesto, siendo esta una herramienta gerencial efectiva, que permitirá tener mayor control sobre los movimientos financieros de la institución y mejorar el proceso de toma de decisiones.

Estas dos tesis sirven como marco de referencia para el presente proyecto de un plan de contratación porque analizan el aspecto de contabilidad de una empresa, pero desde procesos administrativos y organizacionales, por lo tanto, ejecutaron ciertos planes característicos que buscaban realzar a

dos Sindicatos de Choferes Profesionales, sobre todo por su emisión de choferes profesionales a dos ciudades claves de la provincia del Carchi.

Seguido por la tesis elaborada por María Saca & Daysi Yuquilima en el año (2016) denominada “Estilos de Vida de los Choferes Profesionales de la Compañía Uncometro que padecen Enfermedades Metabólicas, Cuenca marzo – septiembre 2016” este trabajo cuenta con las características laborales de que un chofer trabaja largas e intensas jornadas, repercutiendo en sus estilos de vida y en la aparición de enfermedades metabólicas como diabetes mellitus, hipertensión arterial, obesidad y sobrepeso.

La metodología utilizada es un estudio de tipo descriptivo cuantitativo y aplicado en todo el universo de choferes, los mismos que laboran de manera permanente en la empresa de transporte Uncometro. La técnica que se utilizó en la investigación fue la “Encuesta” y como instrumento se utilizó un formulario de “estilos de vida” de una investigación similar realizada en Santa Elena Ecuador, modificado por las autoras con las variables: estilos de vida, hábitos alimenticios, actividad laboral, condiciones de vida.

Por último, la autora Viviana Bailón en el año 2011 en la ciudad de Loja elaboro su tesis denominada “Plan estratégico en el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Paltas, período 2011-2016” la finalidad de este plan permitió lograr una cultura y ética organizacional entre los socios para la consecución de sus fines. La investigación fue realizada en el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Paltas logrando demostrar el comportamiento sindical, mediante la determinación de los factores internos y externos, llegando a establecer un plan operativo anual.

Estas dos últimas investigaciones en el sector del transporte comercial permiten conocer nuevos elementos por tomar en consideración dentro de este plan, ya que involucran aspectos sociales por tratarse de un grupo de choferes profesionales de algún tipo, así como porque involucra la planeación estratégica que es una referencia clave en la ejecución del presente proyecto.

2.3 Fundamentación legal

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

(2008)

Establece en el Artículo 57 en el cual Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. (pág. 17)

Así mismo en el segundo inciso se indica que dentro de la clasificación de transporte comercial se encuentra el servicio de transporte escolar e institucional los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas 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 (pág. 17).

Seguido de esto, en el Artículo 76 segundo inciso se establece que El permiso de operación para la prestación de servicios de transporte comercial de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual la Comisión Provincial respectiva, enmarcada en la Ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto por la Comisión Nacional, autoriza a una persona jurídica, legal, técnica y

financieramente solvente, para prestar servicios de transporte. (pág. 22)

Continuando en el Artículo 30.5 - Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias en el inciso c estipulando que estas instituciones son las encargadas de: Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector (pág. 14) .

Mientras que en el Artículo 74 se establece que es competencia de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes en cuanto al transporte comercial tales como:

- a) Contratos de Operación para la prestación del servicio de transporte público de personas o bienes, para los ámbitos intraregional, interprovincial, intraprovincial e internacional;
- b) Permisos de operación de servicios de transporte comercial bajo la modalidad de carga pesada y turismo, en todos los ámbitos;
- c) Permisos de operación de servicios de transporte comercial, para todos los ámbitos, a excepción del intracantonal. (Ley Organica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2008, pág. 22)

Por último, en el Artículo. 77 sobre las Operadoras de Transporte Terrestre se establece que representan una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con

todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos. (pág. 23)

Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2012)

En el Artículo 62 se establece que el servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes de tipo Escolar e Institucional se basa en el traslado de estudiantes hacia una institución educativa o el traslado de personal de una institución o empresa pública o privada y se recalca que en caso de ser por ámbito de operación interregional, interprovincial o intraprovincial deberá poseer un permiso de operación otorgado por una circunscripción territorial o por la Agencia Nacional de Transito (pág. 16).

Dentro de este reglamento se establece en el Artículo 293 que: Los pasajeros del transporte comercial tienen derecho a:

1. Ser transportados con un adecuado nivel de servicio;
2. Exigir a los operadores no fumar dentro de las unidades de transporte;
3. Exigir de los operadores mantener un volumen adecuado de las radios, de manera que no perturbe a los pasajeros y pasajeras;
4. Exigir que la unidad de servicio no lleve más pasajeros del número permitido por sobre la capacidad establecida en la Ley y el Reglamento;
5. Tener a disposición y de forma visible la información sobre las características y razón social del vehículo, así como la identificación de su conductor;

6. Realizar el embarque y desembarque sobre el costado derecho de la calzada;
7. Exigir a los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus Reglamentos;
8. Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente. (pág. 56)

Mientras que en el Artículo 294 se establece que Los pasajeros y las pasajeras del transporte comercial tienen las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de utilizar el servicio de transporte cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, o influencia de estupefacientes o psicotrópicos;
2. Dar aviso a un agente de tránsito o de la policía nacional, o a la falta de este reportar telefónicamente una estación de policía o de servicio de emergencias, en el caso de sospechar que el conductor de una unidad esté realizando su labor bajo la influencia del alcohol, sustancias estupefacientes, narcolépticas o psicotrópicas, para lo cual deberá dar los datos que permitan identificar el vehículo;
3. Llevar puesto en todo momento el cinturón de seguridad, para lo cual los vehículos deberán estar dotados de cinturones de seguridad de dos o tres puntos;
4. Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;
5. Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte. (pág. 57)

Estas dos normativas amparan las actividades comerciales de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional JUPITURS S.A. institución promotora de esta presente investigación principalmente porque respalda las actividades operativas de la institución desde y a partir del permiso de operación.

Además, da a conocer que el servicio que brinda la compañía de transporte es avalado y respaldado desde los Gobiernos Autónomos Descentralizados estableciendo sus principales acciones por ejecutar, así como los derechos y obligaciones de la operadora como de los pasajeros u personal receptor de los servicios de transporte comercial.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Los principales términos que constituyen la situación de este estudio son:

Empleo: El autor Barba (2011) define al termino como el “Desempeño de una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración o salario.” (pág. 4)

Choferes Profesionales: Según la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales de Pichincha (2012) citado por Robalino (2016) Se entiende que un chofer profesional es aquella persona que opera un vehículo y tiene gran capacidad de conocimiento sobre sus obligaciones y derechos como conductor en la vida pública, lo cual aporta al ejercicio práctico de la profesión disminuyendo posibles accidentes o violaciones a las leyes de tránsito (pág. 18).

Atención: Según Ríos, Muñoz & Paúl (2007) citado por Londoño (2009) es “Un proceso psicológico básico e indispensable para el procesamiento de la información de cualquier modalidad y para la realización de cualquier actividad” (pág. 91).

Usuario: Según Hernández (2011) “Es aquella persona o grupo de personas que tiene una necesidad o un interés específico frente a un tema que busca o utiliza recursos o servicios con la finalidad de cubrirla” (pág. 349).

2.5 Definiciones y conceptos

Recursos económicos: Se entiende por recursos económicos a aquellos bienes materiales e inmateriales que involucran alguna cantidad de dinero a cambio de alguna acción o proceso, los cuales sirven para generar progreso o productividad a alguna entidad, por lo general sirven para alcanzar objetivos (Enciclopedia Económica , 2017 - 2020, pág. 1).

Recursos financieros: Se llama recursos financieros a aquellos elementos que forman parte de un grupo de activos y pasivos, los cuales poseen la capacidad de generar dinero en efectivo, estos pueden ser depósitos bancarios, préstamos, cheques, entre otros. Por lo general se utilizan para el éxito organizacional (Enciclopedia Económica , 2017 -2020, pág. 1).

Estructura Financiera: Representa la forma en la que una empresa u organización logra administrar sus recursos económicos y físicos para ejecutar actividades. Son reconocidas por utilizar fuentes de financiamiento que son un elemento de gran valor para la empresa (Bautista, 2011, pág. 3)

Modelo de Gestión: Es conocido como un esquema o marco de referencia para ser utilizado en aspectos de la administración de una institución. Su diferencia esencial radica en que se puede adaptar a una empresa pública o privada (Pérez, 2008, pág. 1).

Planificación presupuestaria: Se encuentra orientado por un tiempo corto en el año, este término sirve para asegurar el cumplimiento e intenta asegurar el alcance de los objetivos con eficacia o eficiencia. Por último, las actividades se concretan bajo un solo presupuesto con gran capacidad de responsabilidad y con resultados previsional, presupuesto de tesorería y balance provisional (Colina & Cubillán, 2012, pág. 189).

La planificación presupuestaria posee los siguientes elementos:

1. El presupuesto está compuesto por recursos que se extraen a la sociedad y representa cargas fiscales en grupos sociales.
 2. En esa decisión sobre la distribución, el presupuesto revela las prioridades del gobierno y permite evaluarlo a través del análisis de impactos, así como de la revisión-auditoría.
 3. El presupuesto tiene un peso macroeconómico muy evidente en el crecimiento, el empleo, la inflación, y la estabilidad.
 4. El presupuesto tiene un evidente impacto en la economía y el desarrollo en su conjunto, pero también lo tiene en la vida de los habitantes del país
 5. Otro factor que le da gran importancia al presupuesto es el hecho de que es la sustancia del funcionamiento gubernamental, de los programas: representa los recursos del estado.
 6. Finalmente, pero no menos importante, el presupuesto tiene una fuerte relación con la política (impacto político) y con el poder.
- (Flores & Flores, 2008, págs. 2 - 3)

Planificación: Es considerado como una alternativa frente a una acción que promueve cambios con medios disponibles, es decir es un proceso que se adapta a cualquier tipo de problemática y la transforma con hechos y nuevas tendencias (Flores & Flores, 2008, pág. 4).

Factores internos y externos: son aquellos agentes que se encuentran dentro y fuera de una organización, que pueden generar un impacto positivo o negativo en la misma. Un concepto de negocio que se ve perfecto sobre el papel puede resultar imperfecto en el mundo real. (Lifeder, 2019, pág. 1)

Conocer los factores internos y externos que afectan a una organización le da a la empresa la inteligencia que necesita para poder resolver sus prioridades de forma eficiente, así como para hacer planes estratégicos que le sean útiles y convenientes que puedan ser aplicados en el futuro. (Lifeder, 2019, pág. 1)

Administración: Según Bateman y Snell (2009) citado por (Gallardo, 2011) “es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales de forma eficaz y con eficacia” (pág. 6).

La administración, como una actividad de coordinación de recursos, se diferencia de la gerencia en que la primera tiene un carácter operativo en las organizaciones; en tanto la gerencia, un carácter directivo o estratégico. (Gallardo, 2011, pág. 116)

Ética organizacional: Es una actitud que deben poseer todos los colaboradores dentro de la empresa para mantener sus elementos internos con justicia y decencia, por lo tanto realizar una actividad ajena al servicio expresa una falta de ética (Soto & Cardenas, 2007).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la Empresa:

Compañía de Transporte Escolar e Institucional “JUPITURS” S.A.

Nombre Comercial:

Compañía “JUPITURS” S.A.

Fecha de Constitución:

Fundada el 19 de agosto de 2008

Registro Único de Contribuyente:

Nº 2490005652001

Objeto Social:

Servicio y Traslado de Personal Institucional o Escolar de Carretera a Nivel Intercantonal e Interprovincial.

Misión:

Brindar un excelente servicio de calidad y calidez en transporte escolar e institucional con la finalidad de ofrecer recorridos o rutas confiables y al alcance de las empresa o usuarios interesados en el servicio.

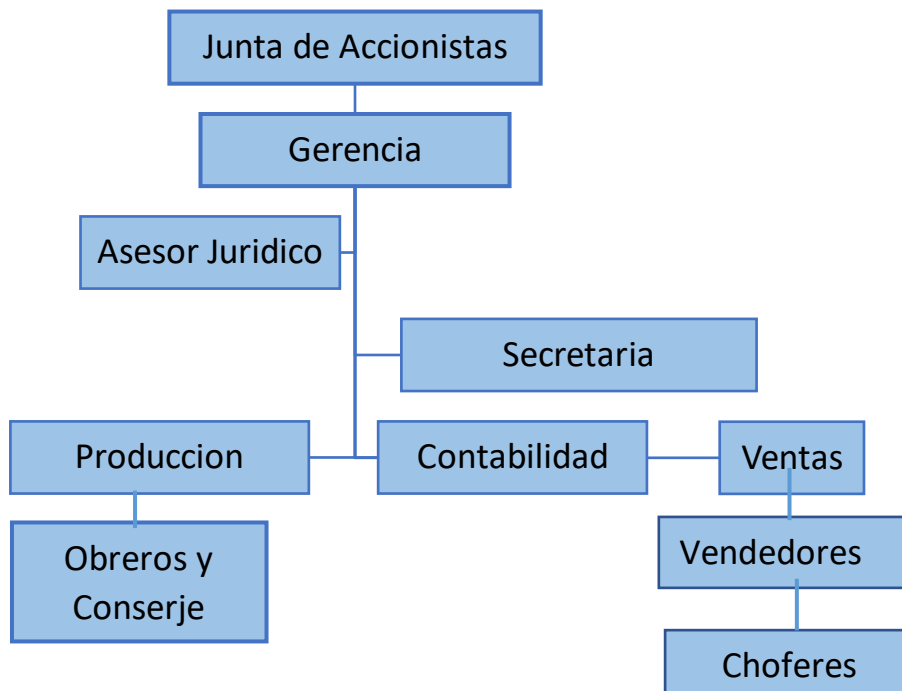
Visión:

Alcanzar el máximo reconocimiento como Compañía de Transporte Escolar e Institucional en el cantón Santa Elena y a nivel provincial por su confiabilidad y excelente servicio.

Logo de la Empresa:



Organigrama:



3.2 Diseño de investigación

Diseño de Campo: Es un método que sirve para recoger datos de gran interés de forma directa de la realidad, es decir requiere de un trabajo in situ del investigador y el equipo para la recolección de la información en el contexto con el propósito de recabar datos primarios y secundarios.

Una vez culminado el trabajo de campo, el equipo de encuestadores debe reunirse con el o los investigadores para poner en común los logros y dificultades de la aplicación y organizar el material registrado a fin de disponer de él en el momento de del procesamiento y análisis. (Niño, 2011)

Diseño descriptivo: Se refiere al procedimiento que ejecuta el investigador para observar, describir y analizar datos relevantes de la situación estudiada, por lo tanto, no se buscan relaciones de causa-efecto sino más bien se procura describir lo que existe y como ocurre. Los resultados establecen la base del conocimiento para la hipótesis, lo que dirige para posteriores estudios tanto correlacionales, cuasi-experimentales como experimentales. Los dos tipos de diseños cuantitativos descriptivos más comunes son: caso-control y comparativo. (Sousa, Driessnack, & Costa, 2007, pág. 3)

Diseño Mixto: Permite identificar variables y elaborar una visión más compleja de la situación, ya que reúne datos cuantitativos y cualitativos del problema para proveer un mejor entendimiento del problema objeto de intervención. En cuanto a los resultados de este tipo de diseño se los estructura en un esquema de triangulación donde se debe observación los datos cuantitativos y cualitativos juntos con la teoría para fomentar nuevo conocimiento de una problemática (Pereira, 2011, pág. 17).

3.3 Tipos de investigación

Tabla 2: Formas de investigación

Exploratoria	Descriptiva	Correlacional	Explicativo
<p>“Se origina cuando el tema no ha sido desarrollado y no ha sido suficientemente estudiado por lo que no se puede generar hipótesis precisas o generales” (Pasquel, 2008, pág. 5).</p>	<p>Se refiere a la describir datos relevantes y característicos de personas, situaciones o cosas con la finalidad de darlos a conocer. (Bernal, 2010)</p>	<p>Son aquellas investigaciones que buscan establecer la relación entre dos o más variables, sin que dicha correlación apunte a establecer vínculos de causalidad (Gartner, 2004, pág. 22).</p>	<p>Son aquellos que pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno apuntando a las causas de los eventos físicos o sociales por lo tanto, son más estructurados y con mayor control (Grajales, 2000, pág. 3).</p>

Autora: Alay, E (2019).

Para la presente investigación escogí dos tipos de investigaciones que son fundamentales para la recolección de información tales como:

Descriptivo: Porque permitirá describir las principales características de un plan de contratación para una compañía de transporte obteniendo datos relevantes para su implementación y ejecución.

Explicativo: Porque se desea alcanzar un nivel de comprensión basado en las actividades comerciales de la compañía de transporte conociendo los principales problemas que afronta y sus posibles resoluciones.

3.4 Población y muestra

Se refiere al conjunto de totalidades de elementos que guardan características en común y sobre quienes se realiza el estudio, en este caso

la población corresponde a todas las compañías de transporte de la provincia de Santa Elena (Bernal, 2010, pág. 160).

Existen dos tipos de población:

Población finita: se conoce el número total de la población (Bernal, 2010, pág. 164).

Población infinita: no se conoce el número total de la población (Bernal, 2010, pág. 164).

Tabla 3: Localidad

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Jefe	1
Empleados	12
Contador	1
TOTAL	15

Autora: Alay, E (2019).

3.5 Tipos de muestra

Para Morice (1994) la muestra es “Se refiere al grupo de unidades extraídas de una población, definida previamente, de acuerdo con un plan de sondeo dado y sobre las cuales se realizarán las observaciones previstas en la encuesta” (González & Salazar, 2008, pág. 16)

Mientras que Arias (2006) considera a la muestra como “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (González & Salazar, 2008, pág. 16).

Por último para González y Salazar (2008) “la muestra se encarga de establecer las similitudes y diferencias de la población, tomando en

consideración algunas características que representen aspectos centrales de la investigación a partir de la población escogida para el estudio” (pág. 17).

Los tipos de muestras son:

- **Estratificada.-** Es aquel tipo de muestreo en el que se separa la población en pequeños grupos denominándolos estratos por lo general, se realiza para tener un criterio de estratificación homogéneo y heterogéneo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 247).
- **No estratificada.-** No se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados y puede darse por conveniencia, por cuotas o bola de nieve (Espinoza, 2016)
- **Aleatoria.** - En este tipo de muestreo se establece probabilidades para ser seleccionado como parte de la muestra las cuales deben ser representativas de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 247).
- **Tómbola.** - Se basa en numerar los elementos muestrales uno por uno a través de fichas, papeles, dentro de una caja ya que, serán aquellos elegidos para incluir en la muestra (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 253).
- **Racimo de uva.** - Se refiere a un proceso de dos etapas en la primera parte se establecen los racimos que son las unidades de análisis ya sea probabilístico simple o estratificada para poder en la segunda etapa seleccionar a los sujetos u objetos de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 250).

3.6 Métodos de investigación

En ese proyecto se utilizarán diversos métodos los cuales serán expuestos a continuación:

Método Científico: La utilidad de este método permitirá recoger información con procedimientos claves para resolver el problema que afecta a la compañía de transporte.

Método analítico – sintético: Permitirá acceder al hecho que afecta a la compañía de transporte desde aspectos individuales y luego integrarlos para poder ejecutar un análisis global.

Método de investigación acción - participativa: Accederá el involucramiento de las autoridades de la compañía con una capacidad de actuación y participación completa en el proyecto con la finalidad de transformar el problema que afecta y beneficiar tanto sus actividades internas como el objetivo formativo de la autora de este proyecto.

3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación

Tabla 4: Sistemas

Técnicas	Instrumentos
Entrevista Encuesta	Formulario Cuestionario

Autora: Alay, E (2019).

3.8 Procedimientos de la investigación

Los Instrumentos a utilizar en este proyecto son:

Formulario de la entrevista: Este formulario para la entrevista se realizará solo a las autoridades de la compañía excepto al contador debido que se encuentra de vacaciones y no podrá participar. Para esto, se llevará a cabo

la recolección de información a partir de un formulario aplicado por la entrevistadora de nueve preguntas claves se espera obtener los datos el día 9 de enero. Con la información proporcionada por las autoridades podremos conocer que acciones han planteado frente a esta problemática que los afecta como compañía.

Toda la información que se recoge del formulario de entrevista sirve para realizar un análisis comparativo y no requiere que los entrevistados tengan mucha experiencia pues, la técnica ayuda a la comprensión de los temas a tratar solo se debe seguir la estructura del formulario, pues es una guía.

Cuestionario de preguntas de la encuesta: Este cuestionario contiene preguntas abiertas con múltiples opciones de respuesta la misma, contiene diez preguntas y será aplicado a los choferes profesionales. Se espera completar este cuestionario el día 10 de enero con todos los diez choferes profesionales, de los cuales dos son socios y conductores, uno solo es coordinador de choferes y siete choferes como tal. Con la información que nos proporcionen podremos corroborar los problemas presentados al inicio del proyecto, así como conocer la situación actual de la atención hacia el usuario.

Este instrumento es utilizado porque sirve para conocer casi a toda la población que se requiera estudiar, adicional a esto los datos que se recogen permiten hacer tablas y figuras estadísticas que responden al aspecto cuantitativo del proyecto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta sobre Atención al usuario

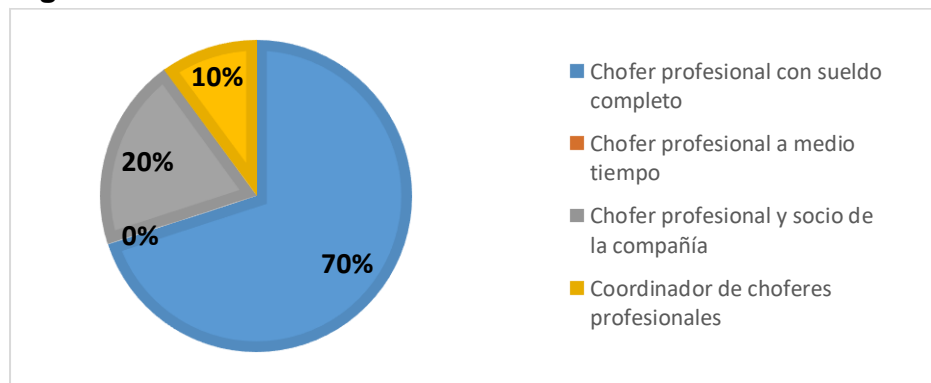
Pregunta 1. ¿Qué servicios cubre dentro de la compañía?

Tabla 5: Servicios

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Chofer profesional con sueldo completo	7	70%
Chofer profesional a medio tiempo	0	0%
Chofer profesional y socio de la compañía	2	20%
Coordinador de choferes profesionales	1	10%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019)

Figura 1: Servicios



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

El 70% de los choferes profesionales perciben un sueldo completo, mientras que el 20% del personal señala que ejecuta la actividad de chofer y socio de la compañía, por lo que se puede inferir que los vehículos son administrados por una misma persona que no puede contratar a un colaborador o simplemente prefiere conducir su propio vehículo por razones personales, adicional a esto solo el 10% del personal indicó que es coordinador de choferes, por lo tanto puede ser un elemento clave para la compañía.

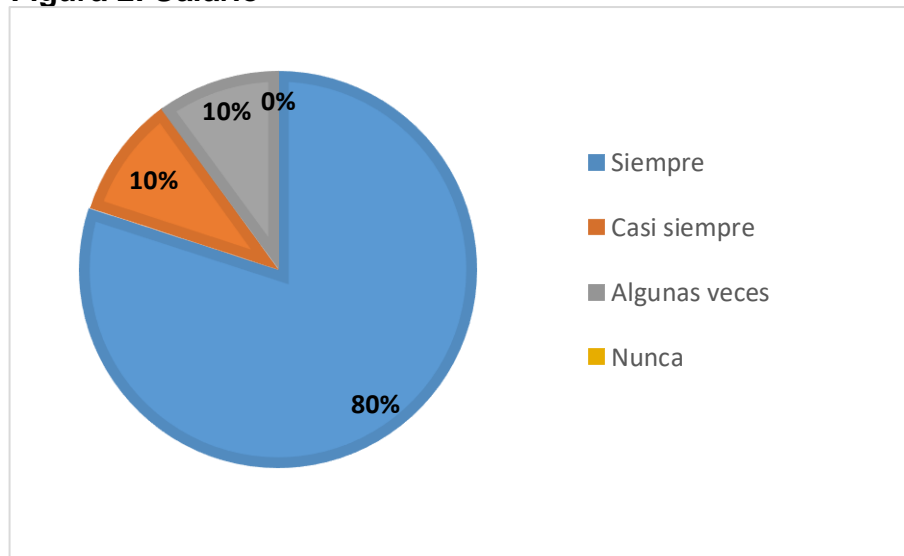
Pregunta 2. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

Tabla 6: Salario

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	8	80%
Casi siempre	1	25%
Algunas veces	1	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 2: Salario



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

La situación actual sobre las condiciones laborales que ofrece la compañía a los choferes profesionales, por lo que el 80% supo indicar que siempre son buenas las condiciones, a diferencia de un 10% de los choferes que expreso que casi siempre son buenas lo que quizá quiere decir que esa parte del personal no se encuentra de acuerdo o a tenido inconvenientes sobre su sueldo, por último, otro 10% estableció entre sus respuestas que las condiciones salariales son buenas solo algunas veces.

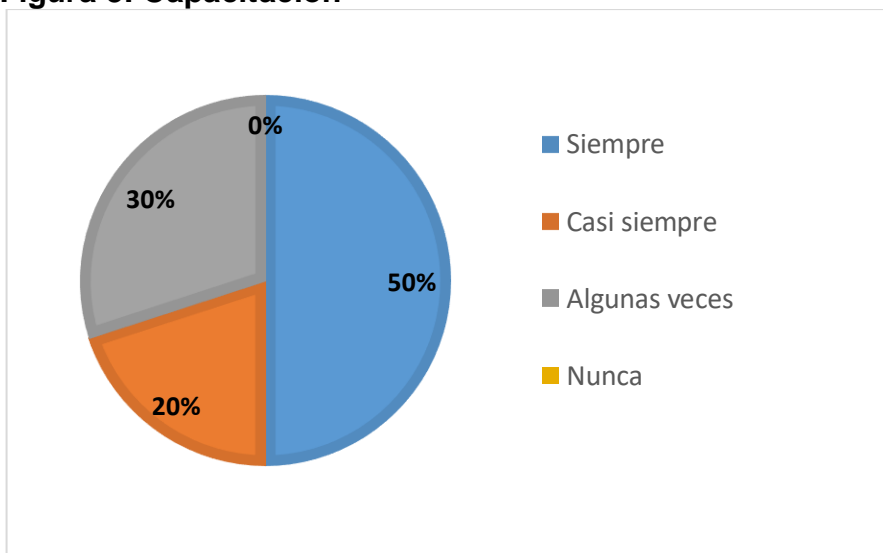
Pregunta 3. ¿Durante su tiempo de trabajo en la compañía ha recibido capacitación sobre la atención al usuario?

Tabla 7: Capacitación

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	5	50%
Casi siempre	2	20%
Algunas veces	3	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 3: Capacitación



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

El 50% de los choferes profesionales consideran haber recibido capacitación sobre atención al usuario por parte de la compañía, lo cual puede indicar que su accionar frente a los receptores de los servicios es excelente por la constante capacitación recibida, seguido por un 30% de los choferes que indican que estas capacitaciones solo han sucedido algunas veces, quizá esto quiera decir que aquella parte del personal no tiene tanto tiempo laborando en la compañía, por lo que no ha sido participe de algunas capacitaciones, también observamos que un 20% considera que casi siempre reciben formación.

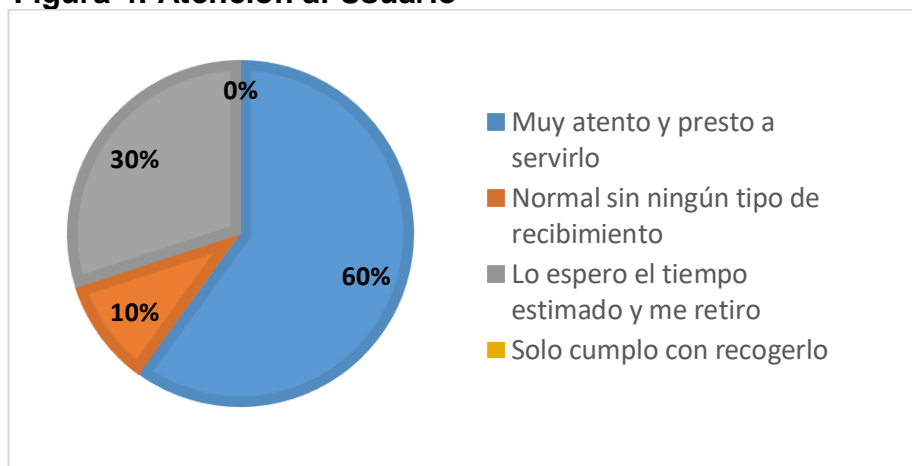
Pregunta 4. ¿De qué forma atiende a los usuarios receptores de los servicios de la compañía?

Tabla 8: Atención al Usuario

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy atento y presto a servirlo	6	60%
Normal sin ningún tipo de recibimiento	1	10%
Lo espero el tiempo estimado y me retiro	3	30%
Solo cumplo con recogerlo	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 4: Atención al Usuario



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

Se puede observar la manera de brindar una correcta atención al usuario receptor del servicio, el cual es atendido por el 60% de los choferes profesionales de modo atento y presto a servir al otro, esto quiere decir que las capacitaciones pasadas han generado éxito, adicional a esto el otro 30% indicó que suele esperar el tiempo estimado y procede a retirarse, quizá esta parte de los choferes aun no comprende la correcta forma de atender al usuario, por último, para un 10% el usuario no es lo primordial, pues lo recibe sin ningún tipo de recibimiento solo busca cumplir con la carga de horas.

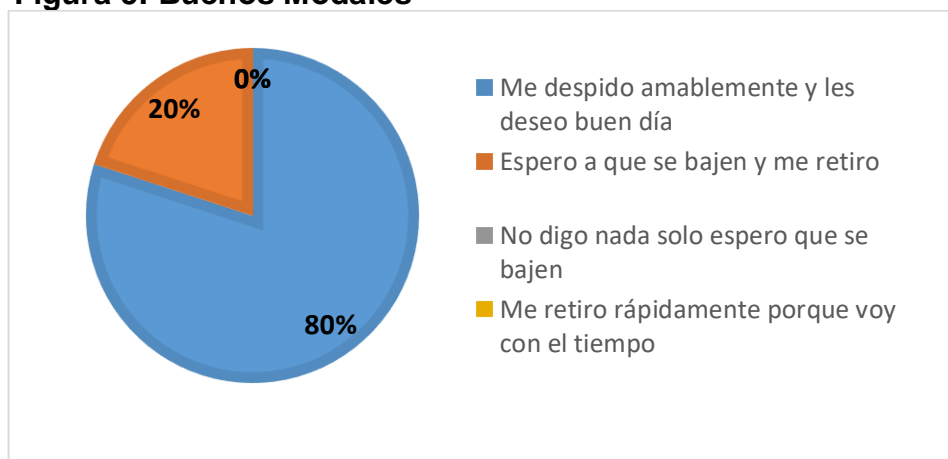
Pregunta 5. ¿Qué hace al momento de dejar a los usuarios receptores de los servicios de la compañía?

Tabla 9: Buenos Modales

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Me despido amablemente y les deseo buen día	8	80%
Espero a que se bajen y me retiro	2	20%
No digo nada solo espero que se bajen	0	0%
Me retiro rápidamente porque voy con el tiempo	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 5: Buenos Modales



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

El factor de buenos modales por parte de los choferes profesionales, quienes deberían tratar a los usuarios receptores de los servicios de la mejor manera, por lo tanto, el gráfico expone que el 80% de estos choferes al dejar a los usuarios en su respectivo lugar de despedida opta por despedirse de manera amable y le expresan textualmente “Que tenga un buen día”, mientras que el 20% de los otros choferes suele esperar a que se bajen los usuarios y retirarse sin indicar ninguna clase de mensaje, lo cual indica que esta parte del personal no conoce de buenos modales hacia los usuarios o no ha recibido las capacitaciones básicas sobre atención al usuario.

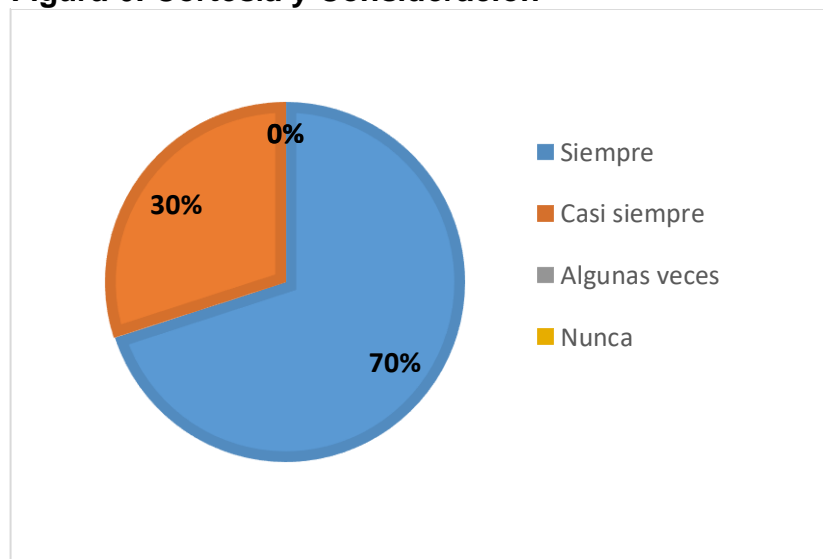
Pregunta 6. ¿Considera que su trato hacia el usuario es de cortesía y consideración?

Tabla 10: Cortesía y Consideración

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 6: Cortesía y Consideración



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

En el gráfico 6 se puede observar que el factor de cortesía y consideración presenta niveles contrarios al factor previamente observado en el gráfico 5, pues los choferes profesionales indicaron que el 70% de ellos, siempre trata al usuario con cortesía y consideración, a diferencia del 30% que casi siempre trata al usuario con este factor, quizá esta misma parte del personal y por la falta de capacitación no comprende la importancia de atender al usuario, pues es el centro de la compañía.

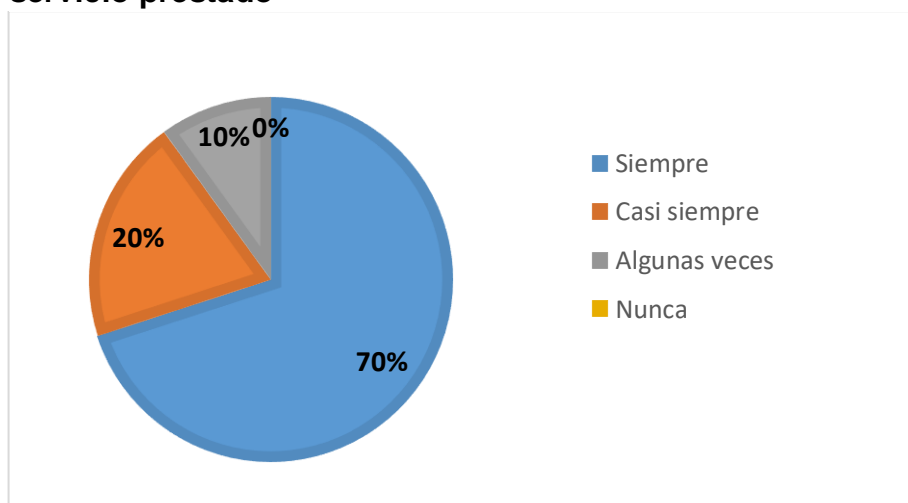
Pregunta 7. ¿Se muestra respetuoso frente a una opinión o sugerencia de los usuarios?

Tabla 11: Opinión o sugerencias de los usuarios hacia el servicio prestado

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	7	70%
Casi siempre	2	20%
Algunas veces	1	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 7: Opinión o sugerencias de los usuarios hacia el servicio prestado



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

En el gráfico 7 sobre la existencia del respeto por parte de los choferes profesional hacia el usuario por expresar alguna opinión o sugerencia sobre el servicio el 70% del personal considera que su postura si es de respeto y completa atención, lo cual, no indica el otro 20% del personal que casi siempre suele mostrarse respetuoso, sino más bien puede optar por otra postura, lo cual no está mal siempre y cuando no afecte la atención ni el servicio, por último, un 10% indica que algunas veces se muestra respetuoso esta variable podría presentar algún inconveniente para el usuario, pues él no recibir de manera correcta una respuesta ante la opinión expresada puede sentirse ofendido por el servicio prestado.

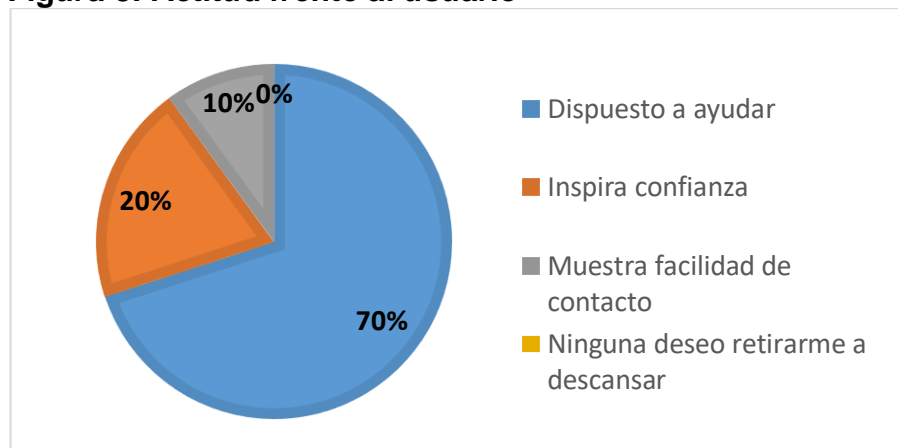
Pregunta 8. ¿A pesar del cansancio que puede poseer su actitud frente al usuario se encuentra en qué nivel?

Tabla 12: Actitud frente al usuario

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Dispuesto a ayudar	7	70%
Inspira confianza	2	20%
Muestra facilidad de contacto	1	10%
Ninguna deseo retirarme a descansar	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 8: Actitud frente al usuario



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

En el gráfico 8 se puede observar que la actitud que presenta el chofer con el usuario a pesar del cansancio responde a 3 elementos, para ello el 70% supo indicar que siempre está dispuesto a ayudar o colaborar en lo que desee el usuario, mientras que el 20% considera que inspirar confianza es lo más importante para expresarle al usuario, adicional a esto con un 10% del personal indica que mostrar facilidad de contacto es esencial al momento de presentar alguna actitud de atención al usuario, estos tres tipos de actitudes no son negativas pero el estar presto a ayudar engloba la confianza y la facilidad del contacto, por lo que se podría decir que el 30% del personal aún está trabajando en la correcta forma de atender al usuario.

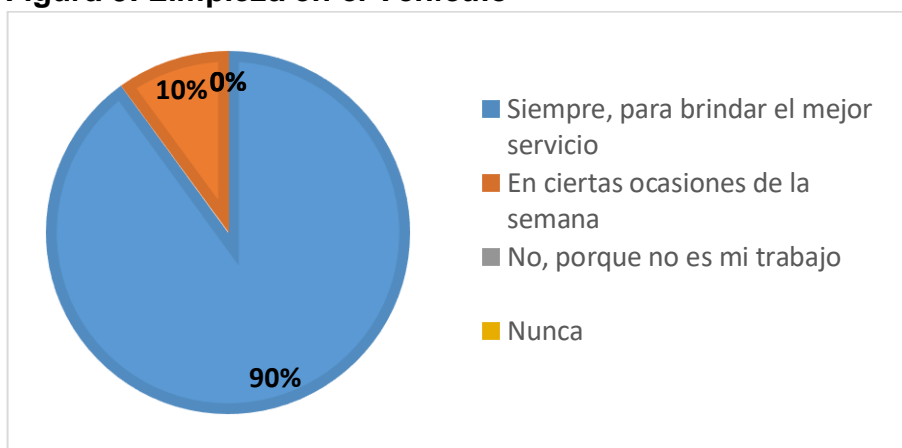
Pregunta 9. ¿Mantiene el vehículo limpio y libre de obstáculos para evitar inconvenientes con los usuarios?

Tabla 13: Limpieza en el Vehículo

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre, para brindar el mejor servicio	9	90%
En ciertas ocasiones de la semana	1	10%
No, porque no es mi trabajo	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 9: Limpieza en el Vehículo



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

En el penúltimo gráfico 9 se puede observar que el 90% de los choferes mantienen el vehículo limpio y libre de obstáculos para evitar inconvenientes con el usuario, es decir que toman en cuenta este factor al momento de prestar el servicio, pues recoger a un usuario en un vehículo sucio o en el mal estado representaría la irresponsabilidad frente al servicio, por último el 10% indicó que en ciertas ocasiones de la semana limpia el vehículo, quizá esto es producto de la contratación de otro chofer a medio tiempo quien solo se encargue de limpiar cuando comience su turno.

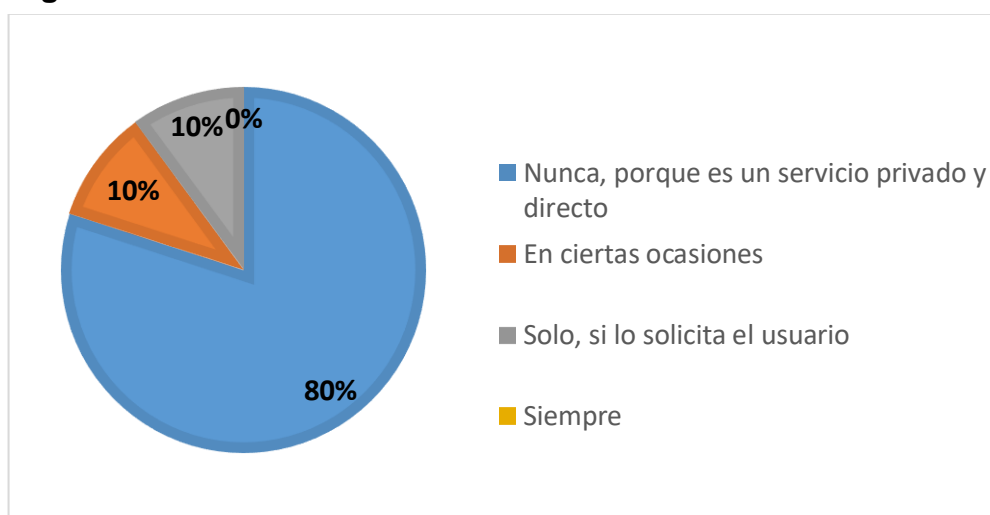
Pregunta 10. ¿En algún momento permite el ingreso de vendedores ambulantes al vehículo?

Tabla 14: Presencia de vendedores ambulantes

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Nunca, porque es un servicio privado y directo	8	80%
En ciertas ocasiones	1	10%
Solo, si lo solicita el usuario	1	10%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Autora: Alay, E (2019).

Figura 10: Presencia de vendedores ambulantes



Autora: Alay, E (2019).

Análisis e interpretación

El 80% de los choferes profesionales no permite el ingreso de vendedores ambulantes a los vehículos, a diferencia de un 10% que si lo hace pero en ciertas ocasiones, similarmente otro 10% lo realiza siempre y cuando sea solicitado por el usuario, esto quiere decir que el 20% de los choferes profesionales que indicado que sí, debería tomar en cuenta la seguridad y el fin del servicio prestado, pues el tipo de servicio que brinda es privado y directo, por lo que no deberían permitir el ingreso de los vendedores de ninguna forma, pues contradice la finalidad del servicio que es movilizar a los usuarios desde su vivienda a su puesto de trabajo, lo cual es un característica de servicio comercial de transporte de personal.

Entrevistas a autoridades de la Compañía

Para el presente estudio se realizaron dos entrevistas a autoridades de la Compañía JUPITURS S.A. del cantón Santa Elena, las cuales fueron la Presidenta Miriam González y el Gerente Silvio Jupiter quienes, se mostraron muy atentos y respondieron todas las preguntas con la finalidad de aportar al plan de contratación de choferes profesionales.

La entrevista estuvo compuesta de nueve preguntas, las mismas fueron elaboradas con anticipación para recoger información concreta y veraz. Por lo tanto, la información más relevante obtenida en la entrevista por las dos autoridades será seleccionada e interpretada.

Según el Gerente de la Compañía Silvio Jupiter la compañía de transporte presta los servicios de:

“Transporte de personal desde su vivienda o desde algún punto de encuentro hasta las instalaciones de la empresa que se encuentren en otra provincia u otro cantón, por ejemplo, Santa Elena – Guayaquil o Manantial de Colonche – Posorja, por lo tanto, nuestro servicio es de puerta a puerta no promovemos el recoger pasajeros en algún momento del recorrido, ya que eso nos diferencia del servicio público regular.”

Por lo que, esta información que proporciona el gerente de la Compañía al final de su respuesta es clave para comprender la finalidad del servicio que prestan como Compañía de Transporte de Personal, y de alguna forma se relaciona con los datos obtenidos en la encuesta a través del Figura 10 donde el 80% de los choferes supo indicar que no permiten el acceso de vendedores ambulantes, pues el servicio es privado y directo, mientras que un 20% supo indicar que sí, pero en ciertas ocasiones o por pedido de los usuarios.

En cuanto a la segunda pregunta el Gerente Silvio Jupiter también respondió sobre la existencia de la afiliación del IESS para los choferes profesionales logrando expresar que:

“Si, desde la segunda semana del mes que ingresan a trabajar, pues durante esas dos semanas previas nos encargamos de corroborar

su experiencia laboral como la certificación de su licencia profesional y de la existencia de puntos en la misma, adicional a esto buscamos que el chofer piense a futuro por lo que le indicamos que el trabajo es seguro, luego de esto y tras la seguridad de que laborara con nuestros vehículos por más de un año lo afiliamos al IESS con la ayuda de nuestra contadora.”

Así mismo, la Presidenta Miriam Gonzales supo agregar que los choferes profesionales de la Compañía optan por afiliarlos al IESS porque

“Lo consideramos clave para mantener a los trabajadores, sobre todo por las prestaciones de salud que se le da para él chofer o para su familia, también les llama mucho la atención porque a los tres meses de aportaciones tanto de la compañía y del aporte de ellos pueden hacer prestamos al seguro.

Estas dos respuestas simultáneas permiten corroborar la información proporcionada por los Choferes en la encuesta a partir de la Figura 1 y 2, donde el 70% indicó que cubre el servicio de Chofer Profesional con sueldo completo, así mismo se conoció que el otro 30% de los choferes son a su vez son socios y uno es Coordinador, adicional a esto el 80% supo dar a conocer que, para ellos, las condiciones salariales son buenas.

Con base en esta información se puede decir, que la perspectiva que poseen la mayoría de los Choferes es producto del buen manejo normativo y legal de la Compañía en cuanto a la afiliación del IESS, así mismo que es producto del cargo que poseen, pues tener todos los beneficios expresados por la Presidenta les genera seguridad, por lo que realizan o responden de manera positiva a su trabajo.

Seguido de esto, la Presidenta de la Compañía también indicó que los choferes profesionales no cubren dos rutas o frecuencias en un solo día sino mas bien.

“Tenemos choferes profesionales que cubren un solo recorrido ida y vuelta, ya sea Santa Elena – Guayaquil o Manantial de Colonche – Posorja, el chofer que va para Guayaquil vive en esa ciudad mientras que el chofer que va a Posorja descansa en una vivienda de alquiler que tenemos junto a otro socio de la compañía. Estos mismos

choferes los fines de semana realizan un solo viaje el día sábado hacia Santo Domingo y regresan el lunes por la mañana para esto, se les da para los gastos y realizan esta segunda frecuencia porque las otras empresas no laboran. “

A través de las respuestas de la autoridad de la Compañía se pudo conocer que los choferes sólo cubren una ruta sea esta de lunes a viernes o los fines de semana, en estas frecuencias interprovinciales tienen tiempo y comodidad para poder descansar y recuperar las horas de trabajo junto con los gastos pagados, lo cual se relaciona con las respuestas de los choferes profesionales en la cuesta, pues el 60% de ellos, indico en la Figura 4 que se muestran atentos y prestos a servir lo que quiere decir que tras haber descansado las horas necesarias poseen una postura correcta frente al usuario.

Entre otras de las respuestas obtenidas en la entrevista se pudo conocer que la compañía actualmente cuenta con:

“Diez choferes para la ejecución del transporte de personal de empresas, ocho de ellos son solo choferes y otra persona realiza la actividad de Coordinador de Choferes, pero también realiza un recorrido corto, obviamente por ejecutar dos actividades su sueldo es un poco mayor, pues representa más trabajo el coordinar los horarios, los choferes, los buses, y el mantenimiento, etc. Adicional a esto, uno de nuestros socios realiza los recorridos de su vehículo por gusto personal pero también cuenta en la nómina, solo que el administra el dinero.”

Esta nueva información me permite comprender que la administración que maneja la Compañía en cuanto, a los Choferes profesionales no se encuentra en mal estado, pero quizá para algunos integrantes del personal el sueldo que percibe el Coordinador o el Socio conductor es mayor, lo cual causa molestia dado que, pueden considerar que es la misma carga horaria y con la misma responsabilidad, pero se vale recalcar que el Coordinador cumple con más actividades durante el día que no son solo de conducción, además no tiene un horario fijo, pues controla todos los recorridos; mientras que el Socio conductor debe administrar el pago entre su sueldo y el mantenimiento del vehículo, lo cual no realizan los choferes.

Además, de esto el Gerente frente a la pregunta de que si los horarios que cumplen los choferes son los adecuados supo indicar desde su punto de vista que:

“Sí, porque cumplen con las horas establecidas en el contrato que son de ocho a diez horas con un sueldo establecido, pero en ciertas ocasiones hemos tenido inconvenientes con algunos, por lo que otros choferes han tenido que cubrir el puesto hasta encontrar a un chofer de confianza, pero ha sido con un incremento en el sueldo, no nos gusta explotar a los trabajadores de la compañía. “

En cuanto al factor de Descanso el Gerente y la Presidenta de la Compañía supieron indicar que:

“Si, hemos establecido un horario de descanso por horas durante el día, el cual es Coordinado por el encargado y por los choferes, esto quiere decir que por algunas horas descansa un chofer mientras otro moviliza a los trabajadores al volver, se intercambian el rol y el otro puede descansar. Mientras, que los días libres son distribuidos por la Contadora de la empresa con la única diferencia de que no son quince días sino, más bien ocho pues, la carga de recorridos no permite que los choferes se ausenten por mayor tiempo, pero esto se lo cancela con un reconocimiento económico o se lo acumula en una de sus nóminas mensuales, obviamente esto es una clausula en el contrato de cada chofer profesional.”

Esta respuesta nos permite corroborar la información proporcionada por los choferes en la encuesta quienes, indicaron que a pesar del cansancio muestran actitudes positivas sobre atención al usuario, principalmente el 70% está dispuesto a ayudar al usuario, seguido por el 20% que inspira confianza, y, por último, el 10% que muestra facilidad de contacto quizá, porque sean choferes nuevos.

En la entrevista también se tomó en consideración los problemas percibidos por los usuarios, para esto la Presidenta de la Compañía supo indicar que:

“Los usuarios percibieron problemas de cansancio que afectaban el sentido visual de los choferes, así mismo no eran muy colaboradores porque no sabían cómo tratar a los usuarios o rebasaban esa línea entre usuario y chofer, y algunos supieron reportar que no

respetaban el horario, ni sabían tener paciencia porque no los esperaban, pero en la actualidad no es así todos los choferes manejan otro trato.”

A raíz de esta información se pudo conocer que estas fueron algunas de las falencias que presentaron los choferes anteriormente, por lo que en la actualidad se manejan desde las capacitaciones, pero a pesar de ello, algunos choferes necesitan trabajar más aspectos sobre la atención al usuario, pues en la encuesta a través la Figura 5 el 80% indico que al terminar el recorrido dejan a los usuarios de forma amable y les desean un buen día, así mismo en la Figura 6 solo el 70% de los choferes indico ser cortes y considerado, por último, en la Figura 7 el 70% volvió a indicar que se muestran respetuosos frente a una opinión.

En la penúltima pregunta las autoridades dieron a conocer el manejo de información y de opiniones que se da “entre los choferes y ellos, por lo tanto, entre sus respuestas indicaron:

“Si, aceptamos cualquier sugerencia u opinión por cualquier situación, no solo por el mismo servicio que prestan porque sin ellos, no se podría realizarse, también tomamos en cuenta sus oportunidades de crecimiento cuando nos indican que quieren realizar el curso de licencia con mayor rango porqué siempre tratamos de mantener una buena relación desde la comunicación.”

Con base en esta información nos pudimos dar cuenta que la comunicación es un elemento clave entre los choferes y las autoridades, pues si toman en consideración sus opiniones y más aún buscan su desarrollo profesional como conductores, lo cual indica que se debería trabajar un poco más este vínculo de comunicación para incrementar la productividad y el crecimiento de los choferes.

Por último, se rescató el tema de los problemas percibidos por los usuarios, pero a través de una acción de cambio o un plan para ello, el gerente indico que:

“Actualmente contamos con los diez trabajadores distribuidos equitativamente y con capacitaciones continuas de atención al

usuario buscamos acabar con cualquier problema y esperamos que la inversión de cada capacitación de buenos frutos, pues los choferes cuentan con todos los beneficios y prestaciones legales. “

A manera de conclusión:

Lo cual permite analizar que los choferes que no acatan ni respeten esta finalidad, están afectando la prestación del servicio que brinda la Compañía, pues no se cumple correctamente el traslado del personal que se transporta en la unidad y podría generar inseguridad.

También se vale recalcar que es fundamental que en todas las empresas de cualquier tipo se corrobore la información proporcionada sobre certificados profesionales con la finalidad de evitar futuros problemas legales y de inseguridad, así como se lleva a cabo en la Compañía JUPITURS S.A antes de ingresar al personal al IESS.

Con base en esta información se puede analizar que esta fue otra posible causa por la que existieron problemas de parte de los choferes, ya que la carga laboral que pudieron manejar durante un tiempo debilitó la correcta atención al usuario, aunque se lo haya realizado bajo un acuerdo y con un aumento de sueldo, el no descansar es un factor negativo al momento de trabajar con personas a pesar de que la situación actual no sea la misma, los receptores de los servicios todavía podrían considerar esto como una debilidad.

Es decir, que el 30% aproximado de los choferes todavía debe aprender a manejar la atención al usuario, y procurar ser siempre amable y brindarle el mejor servicio al usuario, pues los usuarios pueden percibir problemas que afecten a futuro la contratación del servicio prestado con anterioridad.

Para finalizar, con esta última respuesta el tema de las capacitaciones todavía se encuentra en pie y es visto como una nueva alternativa de cambio para generar productividad, adicional a esto la comunicación es un elemento que se está trabajando que al ser bien implementado obtendrá frutos y como beneficio a la confianza de los choferes utilizan el seguro del IESS para que utilicen los servicios de salud y las demás prestaciones, este último aspecto es de rescatar, pues no todas las empresas aseguran a sus empleados y más aun no brindan las medidas de estabilidad laboral.

4.2 Propuesta

Plan de Contratación

Para Chiavenato (2004) la contratación es la elección de un individuo que se encuentre capacitado y posea, los principales conocimientos básicos para ejercer un cargo dentro de alguna institución con fines lucrativos, pero dentro de este proceso se busca mantener y aumentar el desempeño del personal, así como su crecimiento y productividad (Martínez, Herrera, & Peralta, 2016, pág. 31).

El plan de Contratación, además, responde a una necesidad que posee la compañía, la misma que presentaba problemas en cuanto, a su personal de conducción quienes, a pesar de poseer experiencia no manejaban el suficiente conocimiento sobre atención al usuario, por lo tanto, este plan beneficia a la empresa como fuente directa, pues les ofrece una nueva opción para mejorar sus servicios a través de la contratación previa y de calidad del personal (Martínez, Herrera, & Peralta, 2016, pág. 31).

Al contratar el personal adecuado y calificado, los usuarios se ven beneficiados porque reciben una prestación de servicios completa y de calidad tanto, en el vehículo como en el trato que reciben, ya que la finalidad del servicio es cubrir con las expectativas de los usuarios (Martínez, Herrera, & Peralta, 2016, pág. 31).

Las principales técnicas para contratar al personal adecuado van desde la recepción del currículum con la información laboral más referente, seguido por una entrevista de selección que permite conocer un poco más de la experiencia del personal, adicional a esto se realiza pruebas de conocimiento, pruebas psicométricas y de personalidad y técnicas de simulación con base en la información proporcionada de estos documentos se establece el o las personas contratadas (Martínez, Herrera, & Peralta, 2016, pág. 31).

La importancia de elaborar un Plan de Contratación en una Compañía de Transporte de Personal Interprovincial radica, en brindar elementos teóricos y prácticos que les permitan seleccionar y contratar a choferes profesionales que posean experiencia, capacidad de comunicación y conocimiento sobre atención al usuario, las mismas permitirán generar desarrollo y crecimiento para la Compañía.

Elementos del Plan de Contratación para la Compañía JUPITURS S.A

Experiencia

La experiencia laboral permite obtener ventajas y nuevas probabilidades para acceder a un cargo al interior de una empresa, por lo general la experiencia se construye con los años a través de las capacidades, habilidades y talentos de las personas quienes, se encargan de obtener nuevos conocimientos teóricos y prácticos, los cuales permiten elaborar procesos de resolución de problemas frente algún elemento problemático (González, Crespo, & Pérez, 2017, págs. 15 - 16).

Capacidad de comunicación

La comunicación es una capacidad que permite responder y satisfacer las demandas o necesidades de las personas a partir de una conversación en ella, se pone en juego el conocimiento de las personas adicional a esto, la comunicación se utiliza como herramienta indispensable para trabajar en equipo y para la toma de decisiones grupales dentro de una institución (Rosales, 2010, pág. 2).

Atención al usuario

Es un conjunto de actividades que permite brindar un servicio específico a una persona o un conjunto de personas, se lo realiza a través de las actitudes personales del colaborador con el cliente junto con las actividades prácticas y teóricas. Se procura que esta atención sea personalizada y de la mejor calidad (Rosales, 2010, pág. 3).

Incentivos

Los incentivos son aquellos que se otorgan dependiendo del desempeño de una persona, no del tiempo que han permanecido dentro de la empresa, tales incentivos son concedidos tanto en forma grupal como individual, permiten que el trabajador de la empresa se desempeñe mejor (Domínguez, 2012, pág. 10).

OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo general

Propiciar elementos en la contratación de choferes profesionales con grandes capacidades para que favorezcan al desarrollo y la productividad de la compañía de transporte JUPITURS S.A.

Objetivos específicos

- Contribuir al mejoramiento de los procesos internos de la compañía a través de la prestación de los servicios de transporte que ejercen los choferes profesionales autorizados.
- Aportar al desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los choferes profesionales, mediante capacitaciones y cursos de atención al usuario.
- Implementar los incentivos y los estímulos pertinentes que promuevan el buen desempeño y la satisfacción de los choferes profesionales atendiendo sus sugerencias y comentarios en cuanto a sus necesidades.

Autorización

Actualmente se cuenta con la autorización y la colaboración de las autoridades de la compañía quienes, desean mejorar la prestación de los servicios de transporte personal.

Plan de trabajo

- Se pretende contratar a choferes profesionales que tengan experiencia en compañías de transporte de algún tipo, que posean licencia profesional y cuente con más de 15 puntos en su licencia.
- Los aspirantes a choferes de la compañía deberán aprobar pruebas sobre atención al usuario, así como poseer la capacidad de resolución de problemas de conducción.
- Se pretende formar un grupo de choferes profesionales capaces de establecer acciones de mejoramiento interno a través de la capacidad para comunicarse.

PLAN DE CONTRATACIÓN

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Valores Económicos
Deficientes habilidades en la resolución de problemas en el servicio de transporte comercial	Capacitar a los choferes sobre la finalidad de la resolución de problemas en el servicio de transporte comercial	Propiciar el trabajo en equipo entre las autoridades, choferes y el coordinador	Diálogo sobre la correcta prestación del servicio de transporte personal	Choferes Recursos visuales Mesas Sillas	Dos fines de semanas al mes de trabajo de los choferes contratados 1 hora	\$600.00
Ausencia de comunicación entre el personal de transporte, directivos y usuarios	Fomentar herramientas de comunicación y de trabajo en equipo	Elevar el nivel de comunicación entre los choferes y el coordinador	Ejercicios teóricos y prácticos sobre comunicación y trabajo en equipo	Choferes Hojas y bolígrafos	Dos veces al mes 1 hora	\$300.00
Deficiencia de atención al usuario por parte de los choferes profesionales	Fortalecer el conocimiento de los choferes sobre atención al usuario	Incremento de la prestación de servicio de transporte por la aplicación de elementos teóricos de atención al usuario	Capacitaciones y talleres a los choferes sobre atención al usuario	Choferes hojas para talleres e información de las capacitaciones Bolígrafos	Primera semana del mes procurando reunir a todos los choferes 1 hora	\$300.00
Ausencia de reconocimiento de los choferes hacia las autoridades sobre las prestaciones e incentivos.	Ayudar al desempeño y productividad de la compañía a través de preguntas en el servicio al usuario	Promover el desempeño y la prestación de los servicios por parte de los choferes	Entrega de incentivos económicos o recreativos a los mejores choferes	Choferes Presupuesto económico	Una vez al mes de preferencia el día de pago por tres meses	\$450.00

4.3. CRONOGRAMA

Tabla 15: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DEL PLAN DE CONTRATACIÓN												
FECHA	2019 - 2020											
ACTIVIDAD	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	S 1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
CHARLAS	X			X	X			X	X			X
CAPACITACIONES	X				X				X			
EJERCICIOS		X		X		X		X		X		X
INCENTIVOS			X				X				X	

Autora: Alay, E (2019).

4.4. RECURSOS ECONÓMICOS

Tabla 16: Medios Económicos

Ingresos	Egresos		
	Valor Individual	Valor Total	
La compañía de transporte JUPITURS S.A se encargará de brindar el valor de \$2,030.00 para la ejecución del plan	Charlas	\$100	\$600.00
	Capacitaciones	\$100	\$300.00
	Ejercicios	\$50	\$300.00
	Incentivos	\$150	\$450.00
	Materiales		\$200.00
	Imprevistos		\$180.00
	TOTAL		\$2,030.00

Autora: Alay, E (2019).

Son dos mil treinta dólares americanos para aplicar el Plan de Contratación.

4.3 Conclusiones

A través de la información obtenida en esta presente investigación se logra concluir que:

- Los principales problemas percibidos por los usuarios frente a la prestación del servicio de transporte de personal fueron ocasionados por ex choferes de la compañía, quienes no poseían conocimiento sobre atención al usuario y mantenían inconvenientes laborales con las autoridades de la compañía.
- La prestación de los servicios de transporte actualmente se ve afectada por ciertos elementos de la compañía, los cuales no manejan por completo los elementos prácticos para atender al usuario, así mismo requieren de constantes capacitaciones para comprender la finalidad del servicio que se presta, pues ejecutan actividades incorrectas que pueden causar inseguridad a los usuarios.
- El mejoramiento de los servicios de la compañía se ha visto fortalecido por la participación de la Presidenta y el Gerente de la institución, quienes se muestran interesados en proveer a los choferes profesionales de herramientas teóricas para el crecimiento de la compañía como capacitaciones, así mismo le brindan oportunidades de desarrollo profesional para mejorar el nivel de licencia utilizando métodos de comunicación para el crecimiento del equipo.
- La compañía se encuentra en orden en cuanto a aspectos de legalidad y reglamentos, pues promueven la inserción de los choferes profesionales dentro del seguro social del IESS, lo cual beneficia a su familia y, por ende, a los choferes.
- La compañía busca fortalecer la satisfacción de los choferes, por lo que brinda horarios de descanso rotativos como establece un calendario de vacaciones con cargos adicionales con la finalidad de evitar la sobre carga de horas laborales.

4.4 Recomendaciones

- Seleccionar a choferes profesionales con experiencia y conocimiento básico sobre atención al usuario con el propósito de evitar situaciones negativas sobre la prestación del servicio de transporte.
- Promover y facilitar a los choferes profesionales de capacitaciones practicas continuas sobre atención al cliente con la finalidad de mantenerlos actualizados sobre la correcta forma de aplicar el servicio de transporte.
- Organizar horarios rotativos con los choferes profesionales y el coordinador para evitar la sobre carga de trabajo semanal y para tomar en cuenta la participación de todo el personal.
- Resolver cualquier situación problemática a través de la comunicación con las autoridades de la compañía, para incrementar los diversos puntos de vista.
- Fortalecer el trabajo en equipo de los choferes profesionales y el coordinador para mantener el nivel de productividad al máximo y generar crecimiento para la compañía.
- Aplicar el plan de contratación de choferes profesionales elaborado por la estudiante Elizabeth Alay con la finalidad de optimizar la prestación de los servicios y la satisfacción del personal.

4.5 Bibliografía

- Arguello, M. (2011). *Diseño del Plan Estratégico para la empresa de Transporte de Carga Expresstage S.A ubicada en el Norte de Quito*. Obtenido de [https://dspace.ups.edu.ec › bitstream › UPS-ST000491](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/UPS-ST000491)
- Barba, J. (2011). *Tipos de Empleo*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/tipos_de_empleo.pdf
- Bautista, I. (diciembre de 2011). *Estructura Financiera*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/administracion%20estrategica%20financiera/estructura_financiera.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). (O. Fernández, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson.
- Cárdenas, X. (2016). *La planificación presupuestaria como instrumento para la toma de decisiones en el Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto” de la parroquia Totoras*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24063/1/T3804i.pdf>
- Castillo, O. (2011). *NECESIDAD DE NORMAR EN LA LEY DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE, LA OPERATIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE INSTRUCTORES*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/2366/1/TE SIS%20COMPLETA%20-%20OFELIA.pdf>
- Chacalán, M. (2016). *Modelo de Gestión Financiera para el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón espejo, provincia del Carchi*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3965/1/TUICY A038-2016.pdf>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Colina, L., & Cubillán, L. (2012). *LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5028137.pdf>

- Domínguez, L. (2012). *La motivación y la satisfacción*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_b/ca pitulo2.pdf
- Dumitri, D. (2013). *Plan Estratégico de Gestion de Recursos Humanos* . Obtenido de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2382/Trabajo.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Enciclopedia Económica* . (2017 - 2020). Obtenido de Recursos económicos : <https://enciclopediaeconomica.com/recursos-economicos/>
- Enciclopedia Económica* . (2017 -2020). Obtenido de Recursos financieros : <https://enciclopediaeconomica.com/recursos-financieros/>
- Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo* . Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Flores, I., & Flores, R. (2008). *EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EL PRESUPUESTO GUBERNAMENTAL*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/est/LI_AdminEst/lvette_Flores/articulo_planificacion.pdf
- Gallardo, E. (2011). *Fundamentos de la Administración* . Obtenido de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos %20Administracion%20EGallardo.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf)
- Gartner, L. (2004). *Guia de Elaboración de Proyectos e Informes Finales de Investigación*.
- González, M., Crespo, J., & Pérez, C. (2017). Influencia de la experiencia laboral y del entorno social próximo en las intenciones de emprender de los estudiantes de ciencias de la actividad física y el deporte. *Journal of Sports Economics & Management*, 14-29. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/feb8/3845f9bf07808eceb3f67d315e676df4af.pdf>
- González, R., & Salazar, F. (2008). *ASPECTOS BÁSICOS DEL ESTUDIO DE MUESTRA Y POBLACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>

- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 349-368. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463/35311>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/60%20-%20sampleri-cap%C3%ADtulo%208.pdf>
- Ley Organica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. (2008). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Lifeder. (2019). *Factores Internos y Externos de una Empresa* . Obtenido de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>
- Llamuca, V. (2015). *Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transportes Calderón*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8612/1/T-UCE-0003-AE023-2015.pdf>
- Londoño, L. (2009). *La Atención: Un proceso psicológico básico*. Obtenido de <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/articulo-09-vol5-n8.pdf>
- Martínez, A., Herrera, R., & Peralta, L. (2016). *Procedimientos de Contratación del Personal en la empresa de seguridad S.A en la ciudad de Estelí en el año 2016*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4767/1/17796.pdf>
- Mejía, M., & Suárez, S. (2017). *FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LAS EMPRESAS QUE MARCAN PUNTOS CLAVES EN EL CONOCIMIENTO* . Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1803/TG_764.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23 - 35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Naulaguari, M., & Zuña, C. (2013). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses "Rio Paute"*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3720/1/Tesis.pdf.pdf>
- Neffa, J., Panigo, D., Pérez, P. E., & Persia, J. (2000). *Actividad, empleo y desempleo : conceptos y definiciones*. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027042035/pdf_461.pdf
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Pasquel, D. (2008). *Metodoología de la Investigación I*. Obtenido de <http://blog.uca.edu.ni/jmedina/files/2011/06/Proceso-de-investigacion-Cientifica1.pdf>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Pérez, J. (2008). *Modelo de gestión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Recursos Humanos. (2017). *PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL*. Obtenido de <https://intranet.eepa.cl/sgi/documentos/administracion/PI-GA-012%20Reclutamiento%20seleccion%20y%20contratacion%20del%20personal.pdf>
- Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial* . (2012). Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Robalino, A. (2016). *"NIVELES DE IRA EXTERNOS E INTERNOS EN CHOFERES PROFESIONALES QUE ACUDEN AL CURSO DE*

RECUPERACIÓN DE PUNTOS DE LA LICENCIA DE CONDUCIR.

Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7225/1/T-UCE-0007-302c.pdf>

Rosales, L. (Julio-Diciembre de 2010). COMPONENTES ESENCIALES DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EL SERVICIO AL (A LA) CLIENTE(A)(A) INTERNO(A) Y EXTERNO(A). *Bibliotecas*.

Obtenido de

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/383>

Saca, M., & Yuquilima, D. (2016). *ESTILOS DE VIDA DE LOS CHOFERES PROFESIONALES DE LA COMPAÑÍA UNCOMETRO QUE PADECEN ENFERMEDADES METABÓLICAS, CUENCA MARZO – SEPTIEMBRE 2016*. Obtenido de

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26142/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Soto, E., & Cardenas, J. (2007). *Etica en las organizaciones* . Obtenido de

http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143_u7.pdf

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. *Rev Latino-am Enfermagem*. Obtenido de

http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

Tovar, M. (2008). *Modo de Transporte y su Desarrollo* . Obtenido de

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/1996/1.%20MODO%20DE%20TRANSPORTE%20Y%20SU%20DESARROLLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL



“JUPITURS” S. A.

Fundada el 11 de Agosto del 2011
Ruc: 2490005652001
Calle Marta de Roldos y 18 de Agosto (Esq.)
Teléfono: 042942758 – 0968225659 - 0994277409
Santa Elena – Ecuador



CARTA DE ACEPTACIÓN

Santa Elena 26 de julio del 2019

A QUIEN INTERESE:

La Compañía De Transporte Escolar E Institucional "JUPITURS" S. A, con domicilio en el cantón Santa Elena provincia de Santa Elena, tiene a bien dejar constancia lo siguiente:

La estudiante egresada ELIZABETH ALEXANDRA ALAY GUERRERO con C.I 24000124711 viene elaborando su proyecto de investigación en nuestras oficinas previo a la obtención del Título de Tecnóloga en Administración de Empresas denominado: PLAN DE CONTRATACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CANTÓN SANTA ELENA.

Con la finalidad de mejorar la atención al usuario y el incremento económico de la compañía.

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad al mismo tiempo que autorizo a la estudiante egresada a darle el uso que estime conveniente al presente documento existente en los archivos de esta compañía – Santa Elena, Julio del 2019.

LO CERTIFICO:

**Sr. SILVIO JUPITER GUTIERREZ
GERENTE GENERAL**

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL



“JUPITURS” S. A.

Fundada el 11 de Agosto del 2011

Ruc: 2490005652001

Calle Marta de Roldos y 18 de Agosto (Esq.)

Teléfono: 042942758 – 0968225659 - 0994277409

Santa Elena – Ecuador



NUESTRA EMPRESA

MISIÓN

Brindar un excelente servicio de calidad y calidez en transporte escolar e institucional con la finalidad de ofrecer recorridos o rutas confiables y al alcance de las empresa o usuarios interesados en el servicio.

VISIÓN

Alcanzar el máximo reconocimiento como Compañía de Transporte Escolar e Institucional en el cantón Santa Elena y a nivel provincial por su confiabilidad y excelente servicio



**Formulario de entrevista a autoridades de la Compañía
JUPITURS S.A sobre la contratación a choferes profesionales.**

Entrevistado: _____ Entrevistadora: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____

Objetivo de la entrevista:

Elaborar un plan de contratación a choferes profesionales acorde a la situación actual de la empresa.

Formulario:

- 1) ¿Cuáles son los servicios que presta la compañía de transporte?
- 2) ¿Los choferes profesionales se encuentran afiliados al IESS?
- 3) ¿Cuántas rutas o frecuencias cubren los choferes profesionales durante su jornada laboral?
- 4) ¿Con cuántos choferes profesionales cuenta para la ejecución de los servicios institucionales y escolares?
- 5) ¿Considera que los horarios que cumplen los choferes profesionales son los adecuados?
- 6) ¿Los choferes profesionales cuentan con jornadas de descanso o días libres?

- 7) ¿Cuáles han sido los principales problemas percibidos por los usuarios frente a la contratación de los choferes profesionales?
- 8) ¿Toma en consideración las opiniones o sugerencias de los choferes profesionales?
- 9) ¿Cómo planea mejorar los servicios brindados por los choferes profesionales con los que cuenta?

¡Muchas gracias por su tiempo y disponibilidad!



ENCUESTA SOBRE ATENCION AL USUARIO

PRESENTACIÓN Y OBJETIVO: Este es un análisis sobre la atención al usuario dentro de la Compañía JUPITURS S.A, con el objetivo de conocer el trato de los choferes profesionales a los usuarios receptores de los servicios.

Es un análisis realizado por una estudiante previa a la obtención de su título como Tecnóloga en Administración de Empresas del ITB.

Toda información obtenida es totalmente confidencial y solo se usará con fines académicos.

Por favor, de cada recuadro marque con una X la respuesta que considere correcta.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCUESTADA

Sexo: Mujer [] Hombre [] Edad: _____

Máximo nivel de estudios alcanzado:

Primaria incompleta [] Primaria completa []

Secundaria incompleta [] Secundaria completa []

Universitario []

Permanencia en la compañía: _____

Tipo de licencia:

B

D

D1

E

1. ¿Qué servicios cubre dentro de la compañía? Seleccione una opción de respuesta

- Chofer profesional con sueldo completo
- Chofer profesional a medio tiempo
- Chofer profesional y socio de la compañía
- Coordinador de choferes profesionales

2. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

3. ¿Durante su tiempo de trabajo en la compañía ha recibido capacitación sobre la atención al usuario?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

4. ¿De qué forma atiende a los usuarios receptores de los servicios de la compañía?

- Muy atento y presto a servirlo
- Normal sin ningún tipo de recibimiento
- Lo espero el tiempo estimado y me retiro
- Solo cumplo con recogerlo

5. ¿Qué hace al momento de dejar a los usuarios receptores de los servicios de la compañía?

Me despido amablemente y les deseo buen día

Espero a que se bajen y me retiro

No digo nada solo espero que se bajen

Me retiro rápidamente porque voy con el tiempo

6. ¿Considera que su trato hacia el usuario es de cortesía y consideración?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Se muestra respetuoso frente a una opinión o sugerencia de los usuarios?

Siempre

Casi Siempre

Algunas Veces

Nunca

8. ¿A pesar del cansancio que puede poseer su actitud frente al usuario se encuentra en qué nivel?

Dispuesto a ayudar

Inspira confianza

Muestra facilidad de contacto

Ninguna deseo retirarme a descansar

9. ¿Mantiene el vehículo limpio y libre de obstáculos para evitar inconvenientes con los usuarios?

Siempre, para brindar el mejor servicio

En ciertas ocasiones de la semana

No, porque no es mi trabajo

Nunca

10. ¿En algún momento permite el ingreso de vendedores ambulantes al vehículo?

Nunca, porque es un servicio privado y directo

En ciertas ocasiones

Si, el usuario lo solicita si

Siempre

¡Muchas gracias por su tiempo y disponibilidad!

N N A A:

CC.



Aplicación de la Encuesta sobre Atención al Usuario a los Choferes Profesionales de la Compañía JUPITURS S.A



Aplicación de la Encuesta sobre Atención al Usuario a los Choferes Profesional de la Compañía JUPITURS S.A



Aplicación de la Encuesta sobre Atención al Usuario a los Choferes Profesional de la Compañía JUPITURS S.A



Parte De Los Buses De La Compañía JUPITURS S.A



Entrevista a la Presidenta de la Compañía JUPITURS S.A. - Señora Miriam González



Entrevistando al Gerente de la Compañía JUPITURS S.A. – Señor Silvio Jupiter

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación nombrado por la comisión de culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Qué después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en el cantón Santa Elena”** y problema de investigación **¿En que incide la carencia de choferes profesionales en la mejora de atención al usuario de la compañía de transporte JUPITURS S.A. ubicada en la provincia de Santa Elena en el año 2019?**, presentado por **Alay Guerrero Elizabeth Alexandra** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada: *Alexandra Alay Guerrero.*
Alay Guerrero Elizabeth Alexandra

Tutor: 
Phd. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 002-010-000035558



20202403002D00181

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20202403002D00181

Ante mí, NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) ELIZABETH ALEXANDRA ALAY GUERRERO portador(a) de CÉDULA 2400124711 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 27 DE ENERO DEL 2020, (15:23).

Alexandra Alay Guerrero.
ELIZABETH ALEXANDRA ALAY GUERRERO
CÉDULA: 2400124711



NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de contratación de choferes profesionales para la mejora de atención al usuario en el cantón Santa Elena**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en 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.

Así mismo, autorizo 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*.

ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA

Alexandra Alay Guerrero

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 2400124711

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 2400124711

Nombres del ciudadano: ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/SALINAS/SALINAS

Fecha de nacimiento: 13 DE SEPTIEMBRE DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: JUPITER ZORRILLA STEVEN EFRAIN

Fecha de Matrimonio: 29 DE MARZO DE 2018

Nombres del padre: ALAY PARRALES JULIO CATALINO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: GUERRERO AQUINO REYNA ISABEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 29 DE MARZO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 27 DE ENERO DE 2020

Emisor: GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 2 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD



Alexandra Alay Guerrero



N° de certificado: 202-296-64771



202-296-64771

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V333312222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE ALAY PARRALES JULIO CATALINO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE GUERRERO AQUINO REYNA ISABEL

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN SALINAS 2018-03-29

FECHA DE EXPIRACIÓN 2028-03-29

Alexandra Alay Guerrero

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA APELLIDOS Y NOMBRES ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA

LUGAR DE NACIMIENTO SANTA ELENA SALINAS SALINAS

FECHA DE NACIMIENTO 1991-09-13 NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO MUJER ESTADO CIVIL CASADO STEVEN EFRAIN JUPITER ZORRILLA

N. 240012471-1



CERTIFICADO DE VOTACIÓN 24 - MARZO - 2019 CNE

0001 F JUNTA No. 0001 - 060 CERTIFICADO No. 2400124711 CEDULA No.

ALAY GUERRERO ELIZABETH ALEXANDRA APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: SANTA ELENA CANTON: SALINAS CIRCUNSCRIPCIÓN: PARROQUIA: SALINAS ZONA:



ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019 CIUDADANA/O:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Alisson Alvia M

F. PRESIDENTA/E DE LA JRY

DOY FE: Que el documento que antecede en.....hojas es igual al documento original que me fue exhibido Art. 18 numeral 5 Ley Notarial

27 ENE 2020

Dr. Guido B. Moreno Ordóñez
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Alexandra Alay Guerrero





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

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.

Wes Albertorhalep

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT



Wes Albertorhalep

Firma