



FACULTAD DE POSGRADOS

ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO TRANSPORTE MOTOTAXI EN LA PARROQUIA PASCUALES.

**Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar
por el título de Master en Dirección de Empresas Mención Gestión de Empresas de
Servicio.**

PROFESOR GUIA

Roberto Herrera Anangón

AUTOR

Gabriela Liliana Briones Montiel

2023



FACULTAD DE POSGRADOS

ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL
SERVICIO TRANSPORTE MOTOTAXI EN LA PARROQUIA PASCUALES.

AUTORA

GABRIELA LILIANA BRIONES MONTIEL

AÑO

2023

RESUMEN

El presente proyecto de titulación fue desarrollado debido a las debilidades que surgen en la parroquia Pascuales con el servicio de transporte moto taxi y con el objetivo analizar como la calidad incide en la satisfacción de los clientes que hacen uso del transporte de mototaxi. A través del método de investigación cualitativo se recolecta la información de los usuarios experiencias sobre la percepción de la calidad dónde podemos identificar el experiencia de los cliente y también se desarrolló el diagnóstico basado en preguntas a los usuarios donde más el 54% consideran que el ser que servicio cumple con los indicadores de calidad mientras que un 46% considera que no cumple con estos estándares, por ello que se propuso el plan de mejoras para llegar a un 80% de cumplimiento de estos indicadores y lograr la calidad que requiere este servicio, también se realizó entrevistas a expertos especialistas representantes de entidades de control de transporte público quienes nos indican que el servicio es necesario, pero debe someterse a estricta regularización de acuerdo a las normas de transporte y tránsito y el personal que labora en las operadoras de transporte estar en contante capacitación y actualización de conocimientos para brindar un servicio mejorado. Finalmente se establece que el servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales mejorará con la implementación de las estrategias planteadas en la propuesta de mejora y para ello se también se recomienda que las autoridades y usuarios gestionen mecanismos para lograr una mejor organización para este servicio.

Palabras claves

Clientes, servicio, transporte, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

This titling project was developed due to the weaknesses that arise in the Pascuales parish with the motorcycle taxi transport service and with the objective of analyzing how quality affects the satisfaction of customers who use motorcycle taxi transport. Through the qualitative research method, the information of the users experiences on the perception of quality is collected where we can identify the customer experience and the diagnosis based on questions to the users was also developed where more than 54% consider that being which service meets the quality indicators while 46% consider that it does not meet these standards, for this reason the improvement plan was proposed to reach 80% compliance with these indicators and achieve the quality that this service requires, Interviews were also carried out with expert specialists representing public transport control entities who indicate that the service is necessary, but it must be subject to strict regularization according to transport and traffic regulations and the personnel that work in the transport operators must be in constant training and updating of knowledge to provide an improved service. Finally, it is established that the mototaxi transport service in the Pascuales parish will improve with the implementation of the strategies proposed in the improvement proposal and for this it is also recommended that the authorities and users manage mechanisms to achieve a better organization for this service.

Keywords: Client, service, transport, quality, satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINA N
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCION.....	14
OBJETIVOS.....	16
General.....	16
Específicos.....	16
JUSTIFICACIÓN.....	16
IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	17
METODOLOGÍA, TÉCNICAS INSTRUMENTOS.....	18
Tipo de investigación.....	18
CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	23
CAPITULO I.....	24
MARCO TEORICO.....	24
CAPITULO II.....	28
DESARROLLO DE LOS RESULTADOS.....	28
Elaboración de un diagnóstico de situación actual.....	28
Cronología/ historia.....	29
- Planificación estratégica.....	29

- Operaciones de servicios	29
- Infraestructura y equipamiento.....	29
- Marco normativo y legal	29
- Tipo de empresa	30
- Situación económica	30
- Cobertura y tarifas.....	30
- Seguridad.....	31
DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXI.....	32
ESTUDIO DE MERCADO PARA LA DETERMINACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y LA CALIDAD	34
PERCEPCIÓN DE LOS EXPERTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL SERVICIO MOTOTAXI.....	42
ANALISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA TRICIBAUTISTA S.A	44
PLAN DE MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA.....	45
ESTABLECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	47
DISCUSION.....	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59

REFERENCIAS	60
GLOSARIO DE TÉRMINOS	63

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N.	PÁGINA N
Figura 1	17
Figura 2	28
Figura 3	34
Figura 4	35
Figura 5	35
Figura 6	36
Figura 7	36
Figura 8	37
Figura 9	37
Figura 10	38
Figura 11	38
Figura 12	39
Figura 13	39
Figura 14	40
Figura 15	40
Figura 16	41

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.	PÁGINA N
Tabla 1	22
Tabla 2	32
Tabla 3	44
Tabla 4	45
Tabla 5	47
Tabla 6	49
Tabla 7	50
Tabla 8	52
Tabla 9	54
Tabla 10	55
Tabla 11	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N	PÁGINA N.
Anexo 1 Formato de la matriz de evaluación de la calidad de la empresa Tricibautista.....	65
Anexo 2 Formato de encuesta a usuarios del transporte mototaxi.....	67
Anexo 3 Formato de la encuesta de la entrevista a expertos.....	70
Anexo 4 Formato de la matriz FODA CAME aplicada en Tricibautista S.A.....	73
Anexo 5 Matriz de estrategias para plan de mejoras en empresa Tricibautista.....	74

DECLARACIÓN DEL DOCENTE ASESOR

Declaro haber dirigido este trabajo de investigación **Análisis de la calidad y su incidencia en la satisfacción de los clientes del servicio transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.**

A través de reuniones periódicas con la estudiante **Gabriela Liliana Briones Montiel** el semestre 2022-20

Orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Roberto Carlos Herrera Anangonó

MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS

CI: 1002516399

DECLARACIÓN DEL DOCENTE CORRECTOR

Declaro haber revisado este trabajo de investigación **Análisis de la calidad y su incidencia en la satisfacción de los clientes del servicio transporte mototaxi en la parroquia Pascuales**, en la asignatura Proyecto de Titulación dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Roberto Carlos Herrera Anangonó

MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS

CI: 1002516399

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigentes.

Gabriela Liliana Briones Montiel

CI: 0928762574

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación está dedicado con todo mi amor a mi hija Laura, cuya persona es la que me motiva a ser mejor cada día e impulsa a seguirme superando para brindarle un mejor futuro.

AGRADECIMIENTO

A mi esposo Miguel por su amor, comprensión y apoyo incondicional que me brinda siempre.

A mi madre por impulsarme a seguir adelante y no decaer.

A mi padre por enseñarme a ser persistente y a luchar por lo que uno desea.

A mis hermanas Verónica, Amparo, Leticia y Mercedes por sus sabios consejos y motivándome a continuar mis estudios.

A mis amigas Belén, Yamalí y Mercedes por ser incondicionales, por la confianza que depositan en mí y ayudarme cuando lo he necesitado.

INTRODUCCION

Parroquia de Pascuales está situada a 14.5 kilómetros al norte de Guayaquil asentada a orillas del río Daule, Pascuales lleva ese nombre en memoria de su patrono san Pascual Bailón, cuya efigie fue encontrada hace muchos años en un lugar muy cercano al en que hoy se levanta su iglesia. La población se inició como recinto en la hacienda Simón Bolívar de la familia Cruz en el año 1878 (Pino, 2018).

Sus pobladores aseguran que el primer morador de aquel caserío fue Diego Tomalá, quien recibió de los Cruz un terreno donde levantó su vivienda. Posteriormente continuaron llegando emigrantes de Machala, Ambato, Babahoyo, Samborondón, Riobamba y otros lugares, y poco a poco fue apareciendo un pequeño poblado que, gracias al esfuerzo de sus habitantes.

Pronto logró un relativo desarrollo, por lo que el gobierno del Dr. Luis Cordero expidió el decreto de su parroquialización, que fue publicado en el Registro Oficial No. 181 del 28 de agosto de 1893; dicho decreto fue confirmado posteriormente por la Ley de División Territorial de 1897. En cuanto a su nombre, la tradición indica que lo adoptó en honor a San Pascual, cuya imagen fue encontrada en la iglesia de San Juan Bautista (Pino, 2018).

A principios de la década del 60 logró gran fama por sus fiestas de fin de semana amenizadas por las principales agrupaciones musicales del Ecuador, a las que asistían visitantes de sitios aledaños y principalmente de Guayaquil, que iban a disfrutar además de su sabrosa fritada y su exquisito caldo de manguera. Finalmente, el artículo 3 de la Ordenanza Reformativa de Delimitación Urbana expedida el 18 de noviembre de 1991, y publicada en el Registro Oficial No.828 del 9 de diciembre del mismo año, la integró a Guayaquil en calidad de parroquia urbana (Pino, 2018).

A mediados del 2004 y buscando rescatar su identidad, los pascualeños enviaron una comunicación al ministro de Gobierno expresándole su voluntad de volver a ser parroquia rural, para lo cual le solicitaron que deje sin efecto la ordenanza de 1991 que la convirtió en parroquia urbana de

Guayaquil. Transitar por las calles de cantones se ha vuelto complicado. Peatones y conductores a más de sortear carros, bicicletas y motos ahora tienen un nuevo elemento de riesgo: las denominadas tricimotos o mototaxis (Pino, 2018).

Este sistema, que nació hace poco más de siete años como transporte de turismo en Pedernales y Puerto López perteneciente a la provincia de Manabí, ahora se ha generalizado su servicio a la modalidad de fletes. Actualmente son 25 mil las unidades registradas por la Federación Nacional de Triciclos, Tricimotos y Afines (Fenacotrimo) y su funcionamiento está concentrado en Guayas, Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Cotopaxi y Pastaza (Universo, Mototaxis, transporte polémico, 2007).

La parroquia Pascuales con 129 años de parroquialización, tiene 74932 habitantes, extensión aproximada de 9000 metros cuadrados y sus diferentes vías de accesos a la ciudad, requiere diferentes medios de transporte para el traslado de su población y visitantes debido al impacto turístico, comercial y productivo que ha venido impulsando en los últimos años. Es vital conocer el estado actual de la percepción de la calidad del servicio recibido del medio de transporte más utilizado como son los mototaxis, ya que existen un número de cooperativas de transporte que operan de manera formal y otro grupo de manera informal, causando impacto positivo y un impacto negativo para la ciudadanía ya que no siempre se trabaja con las tarifas y el servicio que por lo general se espera.

En el proyecto de investigación en su contenido establece inicialmente la introducción, los objetivos y la identificación de la problemática. En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico, en el capítulo dos incluyen los resultados de la investigación, así como como la situación actual de la calidad y satisfacción de los clientes, luego de define la propuesta de mejoras y la discusión. Finalmente se establecen conclusiones y recomendaciones que respaldan el proyecto de investigación.

OBJETIVOS

General

- Determinar como la calidad incide en la satisfacción de los clientes del servicio transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Específicos

- Elaborar el diagnóstico de situación actual del servicio de transporte que brindan los mototaxis en Pascuales.
- Determinar la situación de la calidad y de la satisfacción del servicio de transporte mototaxi.
- Elaborar una propuesta para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte mototaxi.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo debido a que en la parroquia Pascuales son pocas o casi nulas las investigaciones de las variables antes ya mencionadas, se busca conocer el estado actual de la percepción de la calidad del servicio de los mototaxis y servir de base a futuras investigaciones o empresas que deseen incursionar en este medio.

El análisis de los datos que surjan de este trabajo podrá ser utilizado o bien para fortalecer o bien para mejorar la calidad del servicio de transporte en la parroquia. Se estima que la investigación se realice en un tiempo de dos meses y medio a partir de finales de octubre del 2022. Dicha investigación aportará en la línea de las ODS trabajo decente y crecimiento económico, ciudades y comunidades sostenible y finalmente en alianzas para lograr los objetivos de la agenda 2030.

Comentado [RCHA1]: Establecer la redacción de todo el documento en un estado realizado "SE LLEVÓ A CABO", "SE REALIZÓ"

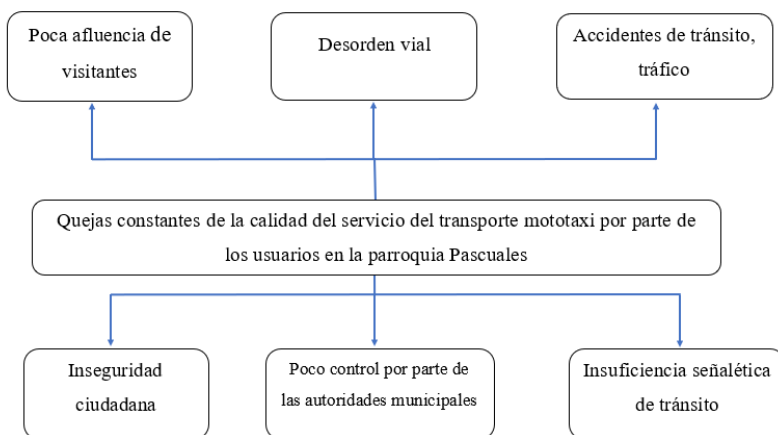
Adicional, actualmente en la parroquia Pascuales el índice de inseguridad ciudadana va en aumento en relación a años pasados, tanto así que según la Policía Nacional del Ecuador informó que, hasta abril del año 2022, había aumentado en un 157% la inseguridad del sector, cabe recalcar que es una de las principales causas que generan quejas acerca de la calidad del servicio de transporte de mototaxi y la cual se pretende evaluar en este proyecto de investigación, para contribuir al desarrollo social de la comunidad.

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El problema central son las quejas constantes de la calidad del servicio de transporte de mototaxi por parte de los usuarios, cuyas causas principales son la inseguridad, poco control por parte de las autoridades competentes, y la insuficiencia de señalética de tránsito, los mismos que generan la poca afluencia de visitantes a la parroquia, desorden en la vía y accidentes de tránsito en la parroquia de Pascuales (ver detalle en Figura 1).

Figura 1

Árbol de problemas evidenciado en la parroquia de Pascuales



Nota. Causas y efectos de las quejas constantes de clientes inconformes con el servicio de transporte.

METODOLOGÍA, TÉCNICAS INSTRUMENTOS

Tipo de investigación

Para el desarrollo del fortalecimiento del análisis de la satisfacción del cliente se utiliza un enfoque cualitativo, debido a que se trata de investigar una situación existente en determinado sector y recopilar las experiencias, los datos y vivencias de las personas que son usuarios directos e indirectos del servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

El enfoque de investigación cualitativo es nos permite utilizar las herramientas que tenemos a nuestro alcance como las entrevistas a expertos, matrices de información y mediante la observación. Según el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos como en la mayoría de los estudios cuantitativos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien circular en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Existen características metodológicas como: La construcción de objetos de conocimiento dentro de las diversas tendencias de investigación cualitativa obedece a un proceso de esclarecimiento progresivo en el curso de cada investigación particular. Esto significa que el proceso se alimenta continuamente, de la confrontación permanente de las realidades intersubjetivas que emergen a

través de la interacción del investigador con los actores de los procesos y realidades socio-culturales y personales objeto de análisis, así como del análisis de la documentación teórica, pertinente y disponible (Casilimas, 1996).

Los procesos de investigación cualitativa son de naturaleza de desarrollo en espiral y obedecen a una modalidad de diseño semiestructurado y flexible. Esto implica, por ejemplo, que las hipótesis van a tener un carácter emergente y no preestablecido y que las mismas evolucionarán dentro de una dinámica heurística o generativa y no lineal verificativa, lo que significa que cada hallazgo o descubrimiento, en relación con ellas, se convierte en el punto de partida de un nuevo ciclo investigativo dentro de un mismo proceso de investigación.

Los hallazgos de la investigación cualitativa se validan generalmente por dos vías; o bien, del consenso, o bien, de la interpretación de evidencias. Opciones éstas, distintas a las de tipo contrafactual empleadas por las investigaciones de corte experimental o probabilístico (Casilimas, 1996).

También se usó el tipo de investigación de campo el enfoque cualitativo. En las investigaciones científicas, cualitativas o cuantitativas, el proceso de recolección de datos sea de toma directa o a través de entornos virtuales, se realiza mediante la aplicación de diversas técnicas e instrumentos previamente definidos en la fase de diseño del proyecto de investigación, es decir que este proceso es pensado por el investigador antes de la ejecución del mismo; sin olvidar que la recolección de los datos para investigaciones científicas emplea procedimientos estandarizados para obtener referencias certeras de las variables estudiadas.

De tal manera que los resultados sean confiables y den respuesta a la pregunta de investigación. Las técnicas e instrumentos a emplearse van a depender del marco; enfoque, tipo y fines de la investigación, al objetivo del estudio, y deberán enmarcarse claramente en el alcance del proyecto,

considerando la población investigada, el tiempo, los recursos financieros y humanos que se dispongan (Cisneros Caicedo, Guevara García, Urdánigo Cedeño, & Garcés Bravo, 2022).

El alcance de la investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva. Se definieron preguntas de investigación como ¿Cómo la eficiencia del servicio, influye en la aceptación de los usuarios de los servicios de transporte mototaxi?, ¿Cómo el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte de mototaxi aporta al crecimiento productivo de la parroquia?, ¿Cómo el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte mototaxi influye en el medio ambiente?, ¿Cómo el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte mototaxi influye en la seguridad ciudadana?, ¿Cómo el mejoramiento de la calidad influye en la operación del servicio de transporte mototaxi?

Para la elaboración del diagnóstico de situación actual del servicio de transporte que brindan los mototaxis en la parroquia Pascuales se utilizó el método de investigación revisión de fuentes secundarias acompañadas de las técnicas de observación y recolección de información secundaria, complementando con los instrumentos aplicados fichas de levantamiento de información.

Para determinar la situación de la calidad y de la satisfacción del servicio de transporte mototaxi en Pascuales, se aplicó métodos de análisis de la calidad y la satisfacción, análisis del entorno. Técnicas utilizadas como evaluación de la calidad de la Cooperativa de servicio de transporte alternativo en tricimotos Tricibautista S.A., estudio de mercado, cálculo de muestra, entrevistas a expertos y análisis de las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas, concluyendo con los siguientes instrumentos: evaluación de los criterios de calidad en la empresa, encuesta, matriz FODA, formulario para expertos en servicio de transporte (Humberto, 2007).

Para la elaboración de una propuesta para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte mototaxi en la parroquia de Pascuales, se aplicó el método de una propuesta para el fortalecimiento de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa, utilizando las técnicas de estrategia

CAME (Galiana, 2021), plan de mejoras de la calidad de la empresa, interpretación del estudio de mercado, matriz CAME, estrategias para el fortalecimiento de la calidad, estrategias para el fortalecimiento de la satisfacción de los clientes (Ver detalle en Anexo 5).

Matriz de congruencia es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento (Rendón, 2017).

La matriz de congruencia aplicada en el presente trabajo de investigación permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento, conociendo como la variable dependiente servicio de transporte y la variable independiente calidad y satisfacción del cliente en la parroquia de Pascuales (ver detalle en Tabla 1).

Tabla 1*Matriz de congruencia de las variables dependiente e independiente*

Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables estudiadas	Dimensiones de la variable
¿La calidad de servicio del transporte mototaxi en la parroquia Pascuales incide en la percepción del cliente?	Determinar como la calidad incide en la satisfacción de los clientes del servicio transporte mototaxi en Pascuales.	Elaboración de un diagnóstico de situación actual del servicio de transporte que brindan mototaxis en Pascuales.	Independiente	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas - Seguridad - Servicio - Infraestructura - Estructura organizacional - Equipamiento - Operación - Cobertura - Legalidad - Talento humano - Planificación estratégica - Cronología - Competencia informal - Informalidad - Proveedores
		Determinar la situación de la calidad y de la satisfacción del servicio de transporte mototaxi.	Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación de mercado - Fortalezas - Debilidades - Organización estructural - Percepción de la calidad - Atención al cliente - Planes de mejora
		Elaborar una propuesta para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte mototaxi.	Independiente	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de organización de cooperativa de mototaxi. - Microentorno - Tipos de productividad

Nota. Identificación de dimensiones de las variables

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Se considera población finita el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, población infinita el conjunto compuesto por una cantidad ilimitada de elementos, para la toma del cálculo de la muestra la población más apropiada de acuerdo al presente proyecto estudiado será tomada en cuenta la población finita por ser un conjunto de elementos limitados.

Población finita.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población.

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0,5).

Z² = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido (1,96)

e = Error de muestreo 0,05 (5%)

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 74932}{0.05^2 * (74932-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 188.29$$

Al aplicar y resolver la fórmula de población finita, se determinó que la muestra a utilizarse será de 382 personas a los cuales se aplicará el cuestionario para conocer la satisfacción del cliente por el servicio de transporte motorizado recibido en la parroquia Pascuales.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

Para la búsqueda de la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en la industria de la investigación de mercado. Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costes operativos. Es necesario que la promesa se concrete, pues en el ambiente de los negocios existe en los últimos tiempos una tendencia a obtener el efecto contrario (Association, 1998).

El aumento de la competencia general y del consumo, y la reducción de las ganancias representan un desafío para el rendimiento financiero y las prioridades de las corporaciones. Es hora de desplazar el énfasis puesto en la reducción de los gastos generales y la eliminación de empleados, aunque muchas empresas están llevando a cabo una política de achicamiento en estos sentidos.

Según (Association, 1998) la investigación de la satisfacción del cliente tiene que apuntar a estos cuatro objetivos principales: Determinar los rasgos básicos de rendimiento que dan como resultado la satisfacción del cliente, evaluar el desempeño de la compañía y de su competidor principal, establecer las prioridades y adoptar las medidas para corregir los problemas y controlar los progresos.

La investigación sobre la satisfacción del cliente paso de ser un elemento menor, insignificante, a ser un componente de los presupuestos de la investigación de mercado. Si bien se han realizado grandes progresos, las empresas aún tienen que recorrer un largo camino para convencer al público de que la satisfacción del cliente es una prioridad fundamental de las corporaciones (Association, 1998).

La calidad percibida según (SL, 2021) es la calidad que tiene un producto o servicio según la percepción del cliente. Es un criterio subjetivo y no tiene por qué coincidir con la calidad real u

objetiva, que se basa en datos tangibles como las materias primas, el proceso de fabricación, la garantía o el servicio de postventa.

A la hora de implementar una buena estrategia de marketing hay que tener en cuenta que, aunque la calidad real es más fácilmente valorable por el productor y tiene relevancia en las relaciones B2B, la calidad percibida es la que conduce a la compra. Por este motivo, y por cómo afecta este parámetro a la imagen de marca de una empresa, es necesario trabajar de forma constante para lograr una calidad percibida alta en cada uno de los productos o servicios con los que se trabaja (SL, 2021).

En cualquier caso, no hay que olvidar que la calidad percibida suele dirigir las compras porque no siempre tenemos la información técnica o los conocimientos necesarios para valorar un producto de manera objetiva. Pero que, una vez efectuada la adquisición, la calidad objetiva cobra relevancia puesto que el cliente puede comprobar ya efectivamente los atributos del producto (SL, 2021).

El término servicios o sector servicios según (Moreno, del Río Gómez, & Domínguez Martínez, 1989) se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como las actividades que no producen bienes. Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales.

Aunque todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o destinados a la venta y los no mercantiles, los servicios destinados a los productores o a las economías domésticas, etc. El empleo y las actividades del sector terciario se definen frecuentemente de una forma general o de acuerdo con las características que supuestamente los distinguen del sector secundario:

Baja productividad del trabajo, baja intensidad del capital, mayor dispersión del tamaño de las empresas, mayor proporción de mano de obra femenina, mayor concentración de puestos de trabajo a tiempo parcial, etc. Este enfoque global es esquemático y algo engañoso. El sector servicios constituye, de hecho, un grupo extraordinariamente heterogéneo, una yuxtaposición de actividades dispares cuyos niveles de productividad y tasas de crecimiento, estrategias de los agentes privados y públicos implicados, estructuras ocupacionales y salariales y, por tanto, la capacidad para crear puestos de trabajo es extraordinariamente diferente (Moreno, del Río Gómez, & Domínguez Martínez, 1989).

Según el decreto ejecutivo 1196 registro oficial suplemento 731 que se encuentra vigente, referente al reglamento de la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial dice que respaldan estos conceptos de calidad y servicio.

Art. 1.- El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

Art. 3.- El sistema de gestión de la Agencia Nacional de Tránsito de la Comisión de Tránsito del Ecuador se sustentará en un proceso continuo de planeamiento estratégico; de gestión por procesos; de medición y control de calidad; de sistemas de mejora continua que incluyan auditorías de gestión; de autonomía de gestión administrativa, económica, funcional y operativa; de desarrollo sustentable del medio ambiente; de responsabilidad social; y de sistemas de transparencia y rendición de cuentas respecto de la gestión y servicios que ofrece a la ciudadanía.

Art. 4.- La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Agencia Nacional de Tránsito para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas del Ministerio del sector,

garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio.

En base a estas definiciones podemos determinar que la satisfacción del cliente nos garantiza un mayor rendimiento para la empresa, para lograr estos objetivos es necesario identificar los rasgos que le llenan de satisfacción al cliente, que es lo que ofrece la competencia y las necesidades del consumidor, además hay que considerar la percepción real que tiene el cliente a pesar de lo que brinda el proveedor de servicio.

Puesto que las empresas deben de trabajar en conjunto con el departamento de marketing y que el servicio finalmente llegue a superar las expectativas del cliente. El servicio de transporte mototaxis es un sector que brinda oportunidades amplias de trabajo ya que apunta hacia el público y que esta regularizado dentro de las leyes ecuatorianas.

CAPITULO II

DESARROLLO DE LOS RESULTADOS

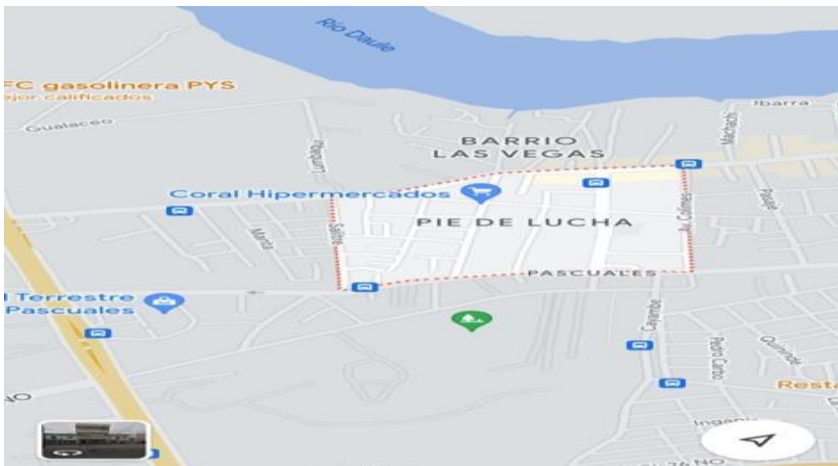
Elaboración de un diagnóstico de situación actual

- Ubicación geográfica

El servicio de mototaxi de encuentra ubicado en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil aproximadamente a 12 km de distancia se encuentra ubicada la parroquia Pascuales, donde opera la Cooperativa de servicio de transporte alternativo en tricimotos Tricibautista S.A. con sus respectivas instalaciones ubicadas en el barrio Pie de Lucha avenida primera 125 y Av. principal cerca del estero (Ver detalle en Figura 2).

Figura 2

Ubicación geográfica de Cooperativa Tricibautista S.A.



Nota. Imagen obtenida Google Maps

Cronología/ historia

A inicios del año 2005 el Sr. Vicente Álvarez le nació la idea de implementar el servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales, teniendo como ejemplo el cantón Daule donde operaban estos vehículos, según el sr. Álvarez inició con tres mototaxis realizando el recorrido por la calle principal de la parroquia teniendo gran acogida por parte de los habitantes, lo que incentivó a continuar y obtener más mototaxi para trabajar en la parroquia. Para el año 2012 el Sr. Álvarez logra establecer su emprendimiento como compañía Cooperativa de servicio de transporte alternativo en tricimotos Tricibautista S.A., la cual se mantiene hasta la actualidad.

- Planificación estratégica

La empresa de servicio de transporte está funcionando legalmente desde hace 10 años, pero no cuenta con una planificación estratégica, no cuenta con una visión ni misión, ni principios ni valores.

- Operaciones de servicios

En el Servicio de Rentas Internas (SRI) la compañía se encuentra registrada como actividad económica principal: actividades relacionadas con el transporte terrestre de pasajeros, explotación de terminales, estaciones ferroviarias, de autobuses, de manipulación de mercancías.

- Infraestructura y equipamiento

Tricibautista cuenta con instalaciones propias donde opera el departamento administrativo y garaje de los mototaxis que pertenecen a la empresa, los mototaxis de esta empresa se identifican porque están pintados con los colores verde y amarillo.

- Marco normativo y legal

Para el funcionamiento de la empresa de servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales se han aplicado las siguientes normas: contar con el permiso de operación otorgado por la Agencia

de Tránsito Municipal, vehículo homologado y adecuado para operar como servicio de transporte, matrícula vigente del vehículo, licencia tipo “A” para el chofer. También el Registro Único de Autoridad de Tránsito (RUAT) similar al que ya poseen buses y taxis para el transporte urbano. Operan bajo el Reglamento del Servicio de Transportación Comercial de Tricimotos, Mototaxis o Similares, aprobado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Cnnttsv).

De acuerdo con el Registro Único de Contribuyentes la compañía se encuentra dentro del régimen simplificados para emprendedores y negocios populares RIMPE. La compañía cuenta con un gerente, presidente, contador, tesorero y secretaria. La empresa carece de reglamento interno, código de ética y conducta, manual de procesos.

- **Tipo de empresa**

La compañía Tricibautista de acuerdo a su tamaño pertenece al grupo de empresas Pyme por su número de empleados, por su forma jurídica es una sociedad anónima.

- **Situación económica**

La compañía Tricibautista está compuesta por 56 socios, para asociarse a la compañía deben comprar acciones valorado en \$700.00 lo cual corresponde a un cupo para operar con una mototaxi en la parroquia de Pascuales.

- **Cobertura y tarifas**

La tarifa del pasaje es de 0.25ctvs de dólar norteamericano, la cobertura que realizan es solo dentro de la parroquia Pascuales y el consumo de combustible oscila entre 3 galones diarios de gasolina eco valorizada en \$7.50 dólares norteamericanos diarios.

- **Seguridad**

La seguridad existente en la parroquia es insuficiente, ya que en el presente año se han dado escenarios de varios crímenes, atentados, robos a los habitantes y visitantes de la parroquia, lo cual afecta al turismo, comercio de la parroquia. Otro problema es los mototaxis que operan de forma ilegal ya que genera una sobrepoblación de mototaxis hacia la demanda existente, sin control alguno hacia los choferes o propietarios de los vehículos.

DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXI

De acuerdo a los resultados del análisis de los aspectos de la calidad realizado a la Compañía de Transporte Tricibautista de los 13 indicadores, se evidencia que 7 de estos cumplen y 6 de ellos no cumplen; por lo que tenemos 54% de cumplimiento, mientras que el 46% no cumple, por lo que se ejecutará un plan de mejora para llegar al 80% que exige la norma (Ver detalle en tabla 2).

Tabla 2

Lista de chequeo de calidad en el transporte de mototaxi de la compañía Tricibautista S.A.

REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Aceptación del mercado ¿Poseen aceptación del mercado?	Sí	Los usuarios son recurrentes
Atención de la demanda ¿Los vehículos se encuentran diseñados para el transporte de los diferentes perfiles de usuarios de cualquier edad y bajo las condiciones de accesibilidad universal?	No	Son vehículos para transportarse de un lugar a otro en tramos cortos
Intervalo de operación ¿Poseen rutas específicas para operar dentro de la parroquia?	No	El servicio es puerta a puerta
Frecuencia de servicio ¿Cuenta con paradas específicas o tiempo de salida a realizar el recorrido?	Sí	Se encuentran en puntos estratégicos de la parroquia, donde existe mayor afluencia de usuarios
Infraestructura ¿Existen terminales de mototaxi en la parroquia Pascuales?	No	
Confiabilidad ¿Son confiables los vehículos y los choferes de su compañía que operan en la parroquia Pascuales?	Sí	Todos los choferes de la compañía se encuentran registrados en la base de datos de compañía con su respectiva hoja de vida

Integración	No	Los mototaxis son homologados para brindar el servicio de transporte liviano
¿Cuenta con infraestructura adecuada y funcional para que el usuario realice las conexiones o trasbordos con mayor facilidad posible en entornos seguros?		
Seguridad	Sí	Cada mototaxi que opera en la compañía es autorizado por la ATM
¿Los vehículos que operan cuentan herramientas de seguridad adecuadas para el usuario?		
¿Tienen medidas preventivas internas y de colaboración con la autoridad encargada de la seguridad pública?	No	
Sustentabilidad	Sí	Los mototaxis que operan cuentan con recipiente para basura y tiene prohibido usar el claxon de forma innecesaria
¿Cumplen con políticas para no contaminar el medioambiente?		
Atributos del vehículo	Sí	Se controla que todos los mototaxis realicen mantenimiento preventivo
¿Controlan que los vehículos hagan sus respectivos mantenimientos?		
Tarifa	Sí	0,25 centavos de dólar norteamericano es la tarifa de cualquier recorrido que se realice dentro de la parroquia Pascuales
¿La tarifa existente es fija?		
Conductores capacitados	No	Actualmente no son capacitados
¿Los transportistas están capacitados en cuanto a las leyes de tránsito y primeros auxilios?		

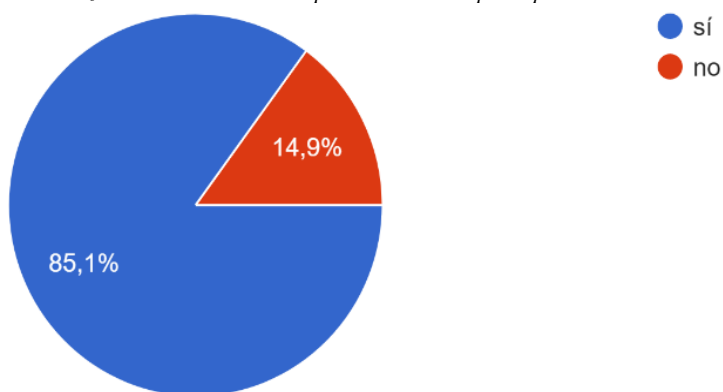
Nota. Preguntas realizadas a gerente de Tricibautista.

ESTUDIO DE MERCADO PARA LA DETERMINACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y LA CALIDAD

Como parte de los resultados del objetivo dos de la investigación se la encuesta de 14 preguntas donde en el primer lineamiento sobre la percepción de la utilización del medio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales los usuarios que utilizan el transporte mototaxi son el 85.10% convirtiéndose en usuarios frecuentes y el 14.90% no lo utiliza (Ver detalle en Figura 3).

Figura 3

Percepción de la utilización del medio de transporte mototaxi en parroquia Pascuales

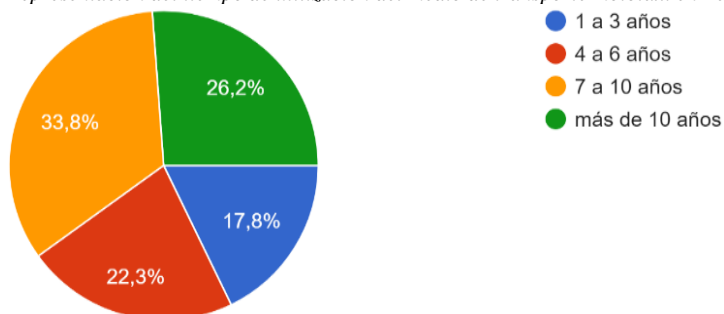


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Los usuarios del transporte mototaxi en la parroquia respondieron en su mayoría con el 33.80% que utilizan el servicio entre 7 a 10 años, el 26.20% más de 10 años, el 22.30 de 4 a 6 años y el 17.80% de uno a 3 años (Ver detalle en Figura 4).

Figura 4

Representación del tiempo de utilización del medio de transporte mototaxi en Pascuales

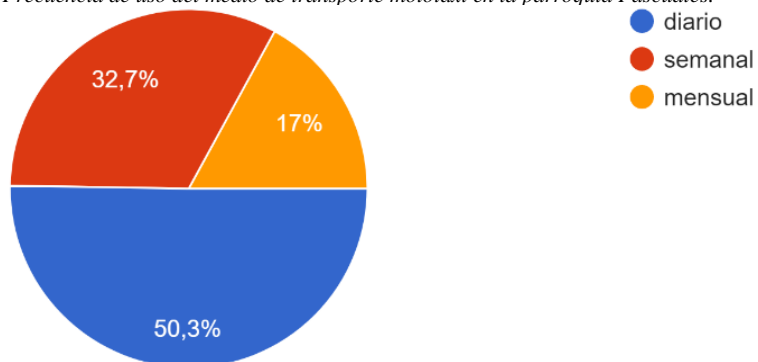


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Los encuestados dicen que usan el transporte mototaxi en la parroquia Pascuales un 50.30% de forma diaria, mientras que el 32.70% semanal y el 17% solo usan una vez al mes (Ver detalle Figura 5).

Figura 5

Frecuencia de uso del medio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

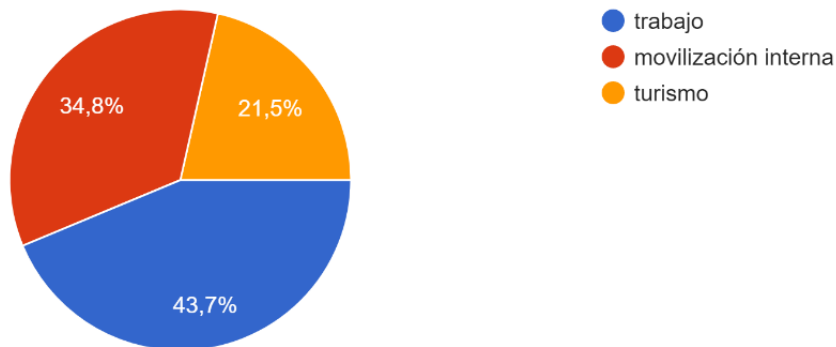


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Los usuarios de la parroquia Pascuales utilizan el transporte mototaxi el 43.70% por trabajo, 34.80% por movilización interna y el 21.50% por turismo (Ver detalle Figura 6).

Figura 6

Motivos de uso de transporte mototaxi en la parroquia.

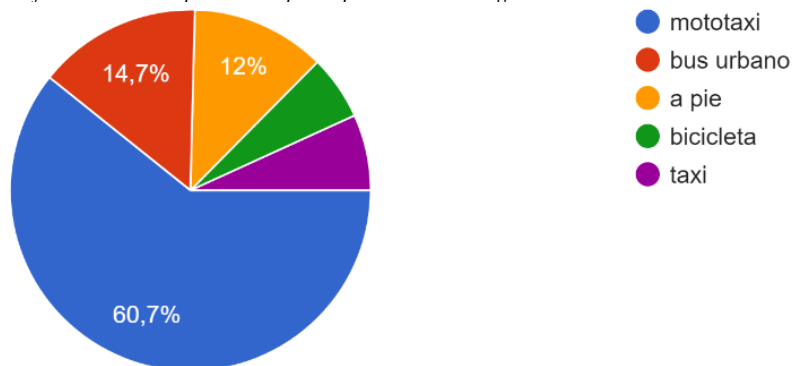


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

De 5 opciones de medios de transporte, 3 son los más mencionados por los encuestados, mototaxi con 60.70%, bus urbano con 14.70%, a pie con 12% (Ver detalle Figura 7).

Figura 7

Preferencia de transporte en la parroquia Pascuales según los usuarios.

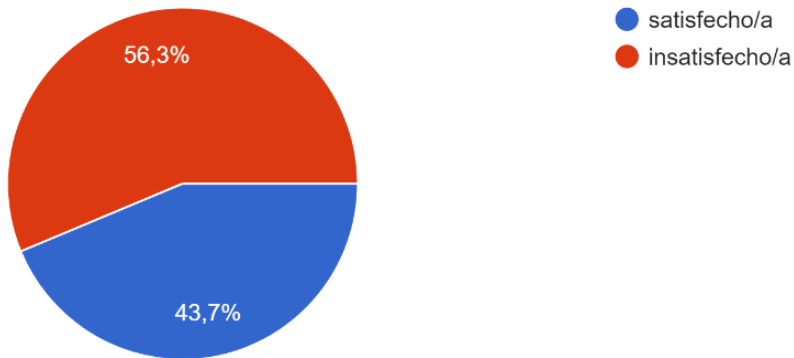


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Según los encuestados están conformes con el servicio de transporte Mototaxi, con un 56.30% se sienten insatisfechos con la atención brindada por el conductor de transporte mototaxi y 46.70% sí están satisfechos (Ver detalle Figura 8).

Figura 8

Calificación de la satisfacción del cliente

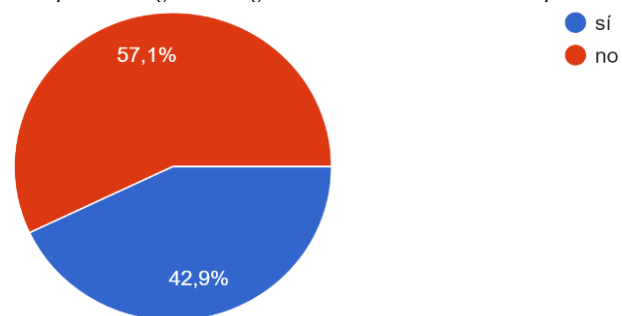


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Respecto a la opinión de la seguridad que el usuario percibe al usar transporte mototaxi más de la mitad respondieron que no se sienten seguros con el 57.10%, mientras que el 42.90% de los encuestados mencionan que sí (Ver detalle Figura 9).

Figura 9

Percepción de seguridad según clientes del servicio de transporte mototaxi en Pascuales

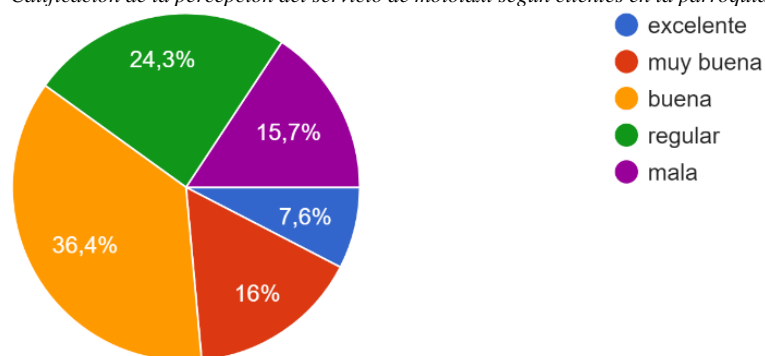


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Es notoria la inconformidad en la calidad del servicio de acuerdo al criterio de los usuarios, concluyen que el servicio de transporte mototaxi recibido en mayor porcentaje es bueno con un 36.40%, en menor porcentaje regular 24.30 %, muy buena 16%, mala %15.70 y un mínimo de 7.60% dicen que es excelente (Ver detalle Figura 10).

Figura 10

Calificación de la percepción del servicio de mototaxi según clientes en la parroquia Pascuales.

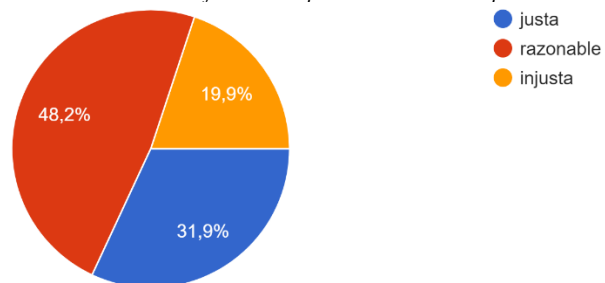


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Los clientes encuestados consideran en un 48.20% que la tarifa del servicio mototaxi es razonable, por otra parte con un 31.90% dicen que es justa y el 19.90% acotan que es injusta (Ver detalle Figura 11).

Figura 11

Consideración de tarifa cobrada por servicio de transporte

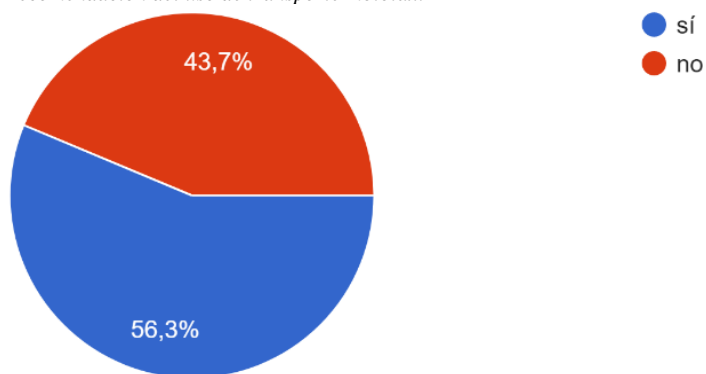


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Según la experiencia obtenida respecto al uso de mototaxi los usuarios recomiendan el servicio de transporte motorizado en 56.30%, mientras que el 43.70% no lo recomienda (Ver detalle Figura 12).

Figura 12

Recomendación del uso de transporte mototaxi

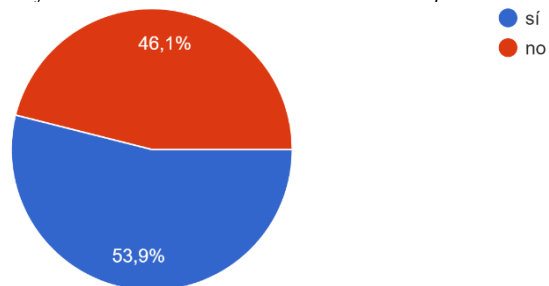


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Respecto a la continuidad del servicio de transporte mototaxi la diferencia de criterios opuestos es mínima con cuyo porcentaje es 53.90% si desean que continúen y 46.10% no desean que continúen (Ver detalle Figura 13).

Figura 13

Preferencia de continuidad del servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

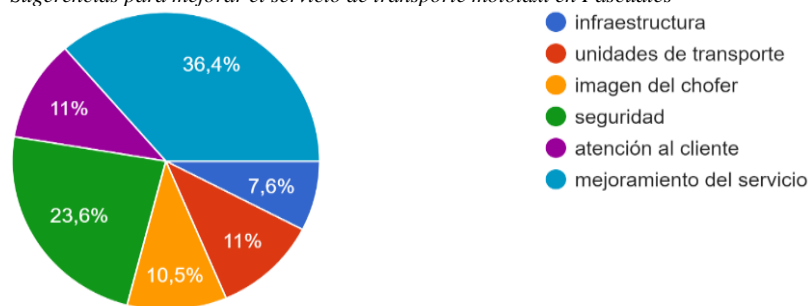


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

En relación a las recomendaciones de los usuarios a los aspectos que desean que mejoren, en primer lugar, mejoramiento del servicio con un 36.40%, segundo lugar la seguridad con 23.60%, tercer lugar atención al cliente y unidades de transporte con 11%, cuarto lugar 10.50% imagen del chofer y 7.60% infraestructura (Ver detalle figura 14).

Figura 14

Sugerencias para mejorar el servicio de transporte mototaxi en Pascuales

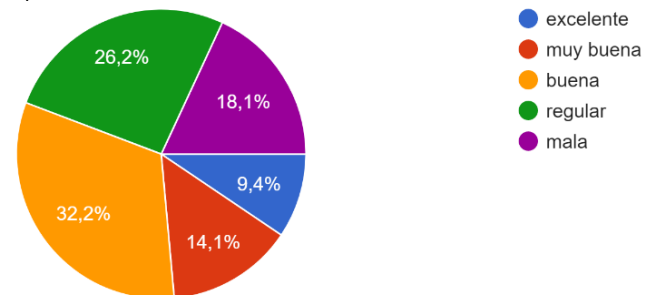


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Los encuestados califican la calidad del servicio de transporte mototaxi en su mayoría con un 32.20% como mala, un 26.20% regular, 18.10% buena, mientras que el 14.10% la califica como muy buena y tan solo el 9.40% como excelente (Ver detalle Figura 15).

Figura 15

Opiniones acerca de la calidad recibida del servicio de mototaxi en Pascuales

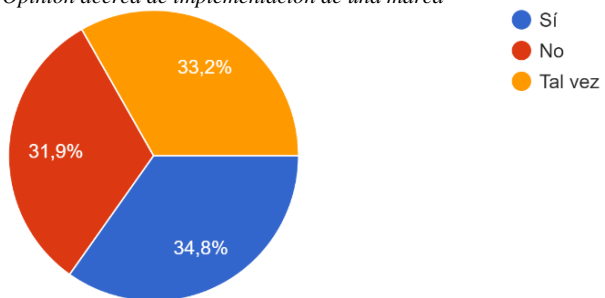


Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

Según los usuarios del transporte mototaxi recomiendan en un 34.80% que una marca puede mejorar la imagen de la compañía, mientras que 33.20 está indeciso y 31.90% sugiere que no.

Figura 16

Opinión acerca de implementación de una marca



Nota. Resultados de la figura se obtuvieron del estudio de mercado realizado al transporte mototaxi en la parroquia Pascuales.

PERCEPCIÓN DE LOS EXPERTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL SERVICIO MOTOTAXI.

Para la determinación del resultado se tomó en cuenta el criterio de los expertos representantes de instituciones como la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Agencia Tránsito Municipal, inicialmente se realizó la entrevista al experto en transporte Ricardo Ortiz Ortega perteneciente a la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), cuya experticia corresponde a 12 años de experiencia, actualmente con el cargo agente 3, él considera que el servicio de transporte de mototaxi es necesario, pero se tiene que regular y los asociados capacitarse en responsabilidad, eficacia, relaciones humanas y leyes de tránsito teniendo en cuenta que los usuarios son personas que frecuentemente salen a laborar a distintas partes de la ciudad por lo que se recomienda implementar estacionamientos, paradas seguras y señalizadas para mejorar su experiencia.

A continuación, se realizó la entrevista al Sr. José Mastarreno Alava, con 9 años de experiencia en la Agencia de Tránsito y Movilidad, según su criterio menciona que el transporte de mototaxi en la parroquia Pascuales es útil, pero no brinda un servicio de calidad por falta de regularización de las mototaxis e insuficiente educación vial y licencias de conducir de esta categoría, por lo que recomienda que todos los vehículos que operan en la parroquia sean homologados y que los conductores se sometan al estudio correspondiente en una escuela de conducción certificada.

Finalmente se realizó la entrevista al especialista de tránsito Miguel Segura Arreaga, perteneciente a la Comisión de Tránsito del Ecuador hace 10 años, él considera que el servicio de transporte mototaxi es necesario como los demás medios de transporte público en este sector de elevada afluencia de transeúntes que se dirigen a sus ocupaciones diarias, pero el servicio brindado es irregular por la falta de paradas y terminales exclusivas para mototaxi, por lo cual recomienda regular a las mototaxis informales sometiéndose a la norma INEN 2477 y que los choferes

participen en programas de educación vial, concluyendo que si se implementan estas sugerencias se puede aportar significativamente al desarrollo socio económico de las empresas que operan en la parroquia.

ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA TRICIBAUTISTA S.A.

Se realizó un análisis interno y externo en Tricibautista S.A. siendo una de las empresas que operan como compañía de transporte mototaxi dentro de la parroquia Pascuales donde se identifican sus fortalezas por la gran utilidad del servicio que presta y sus debilidades por la deficiente organización empresarial, además se presentan oportunidades por la ubicación estratégica, crecimiento comercial, turístico y amenazas como la creciente inseguridad ciudadana, escasez de control de tránsito (Ver detalle en tabla 3).

Tabla 3

Matriz FODA de la compañía Tricibautista S.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Cobertura en toda la parroquia.	1. Desmejoradas de administración empresarial.
2. Competitividad en	2. Desmejorada en la calidad del servicio.
3. tarifa e imagen en los vehículos de la empresa.	3. Insuficiente infraestructura de paradas y terminales
4. Vehículos de la compañía regulados legalmente.	4. Concepto de marca poco potenciado.
5. Servicio personalizado.	5. Similitud de servicio con otras empresas de transporte.
6. Parroquia considerada lugar turístico gastronómico y comercial.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Crecimiento de la demanda de instituciones educativas.	1. Sistema vial en mal estado
2. La presencia de instituciones públicas que regulan el transporte en la localidad.	2. Competencia con mototaxi informales.
3. Ubicación estratégica.	3. Inseguridad ciudadana en la parroquia.
4. Presencia de instituciones financieras que otorgan crédito a emprendedores.	4. Insuficiente control del tránsito.
5. Crecimiento comercial y turístico de la parroquia.	5. Insuficiente señalética de tránsito en la parroquia.

Nota. Información evidenciada en la investigación

**PLAN DE MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA EMPRESA**

Determinación de las debilidades en los estándares de calidad

Dentro de las carencias y debilidades que se presentan en la empresa de servicio de transporte de mototaxi Tricibautista S.A. se evidencia que no cuentan factores de suma importancia para el crecimiento de la compañía como lo son atención a la demanda, intervalo de operación, infraestructura, integración, seguridad y conductores capacitados para la operación del servicio.

De acuerdo a los análisis realizados, y recomendaciones de expertos en tránsito se elabora una matriz CAME, generando estrategias que aportan al desarrollo y crecimiento de la compañía, que conlleva a un mejor desempeño en el servicio de transporte mototaxi, y así brindar un servicio de transporte de calidad en la parroquia Pascuales (Ver detalle en tabla 4).

Tabla 4

Establecimiento de las estrategias a través de la Matriz CAME

DAFO - CAME	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. O3. Brindar el servicio de transporte de puerta a puerta aplicando una velocidad moderada.	D1. O1. Elaborar e implementar una planificación empresarial en la compañía.
	F2. O4. Realizar auditoria y balance financiero acerca de la tarifa de 0.25 ctvs. de dólar, si es rentable para la compañía.	D2 O4. Solicitar créditos financieros para invertir en infraestructura.
OPORTUNIDADES	F3. O1. Controlar anualmente a cada vehículo de la compañía se encuentre regulado y conectar con posibles nuevos clientes de instituciones educativas.	D3 O2. Gestionar convenio interinstitucional con la ATM para creación de paradas dentro de la parroquia para las mototaxis y programa de capacitación de tránsito.
	F4. O2. Elaborar un manual de marca de la compañía.	D4 O3. Realizar campañas publicitarias por medio de redes sociales.

F5. O5. Participación en programas de fiestas parroquiales y patronales.	D5 O5. Captación de nuevos clientes en zonas de crecimiento turístico y comercial.
F1 A4. Gestionar con la ATM controles periódicos de tránsito dentro de la parroquia	D1 A3. Elaboración de un plan de desarrollo estratégico de la compañía.

F2 A3. Denunciar la informalidad de los mototaxis.	D2 A1. Programa anual de capacitación en servicio al cliente y operaciones a los conductores de la compañía.
--	--

AMENAZAS

F3 A1. Implementación de un plan de mejoras hacia la calidad del servicio.	D3 A5. Hacer estación en puntos estratégicos de la parroquia.
--	---

F4 A2. Establecer protocolos de seguridad para la prestación del servicio.	D4 A2. Implementar una aplicación móvil para mejorar el servicio.
--	---

F5 A5. Convenio con ATM para implementar señalización dentro de la parroquia	D5 A4. Implementar en las unidades protocolos de bioseguridad
--	---

Nota. Acciones a tomar para mejorar la calidad del servicio de transporte mototaxi.

ESTABLECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Para el desarrollo de la propuesta se estableció una primera estrategia sobre la formación y profesionalización de los choferes de la cooperativa cuyo objetivo es brindar transporte mediante conductores capacitados y el presupuesto referencial estimado es de \$1600.00 (Ver detalle en Tabla 5)

Tabla 5

Matriz de mejora estrategia 1

Nombre de la empresa: Tricibautista S.A.

Tipo de estrategia: Estrategia 1. Formación y profesionalización de los choferes de la empresa

Objetivos estratégicos a cumplir: Brindar servicio de transporte mediante choferes capacitados y formados profesionalmente

Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	Responsables (áreas a implementar las acciones)	Indicador	Variables / rubros de inversión	Presupuesto estimado (dólares de los estados unidos de américa)
1. Alianzas con escuelas de conducción certificadas	Corporativo / operativo	Choferes y directivos de la empresa	Al término del primer semestre del año de capacitación a los choferes, se ha mejorado el índice de percepción de la atención al	Escuelas de conducción	\$100,00
2. Capacitación en leyes de transito	Corporativo / operativo			Capacitador	\$500,00
3. Capacitación en servicio al cliente	Corporativo / operativo			Capacitador	\$500,00

4. Creación de página web para sugerencias	Corporativo / operativo	cliente brindada por los choferes en el servicio de mototaxi buena a muy buena	Contratación de dominio Web	\$100,00
5. Evaluar a los conductores semestralmente	Corporativo / operativo	el servicio de mototaxi buena a muy buena	Estudio de técnico	\$400,00
Presupuesto referencial de estrategia 1				\$1600,00

Nota. Propuesta para cumplir el mejoramiento del servicio de transporte mototaxi.

En la estrategia 2 se propone la gestión para la implementación de un sistema de señalización en la parroquia Pascuales, el objetivo es mejorar la señalización vial y el presupuesto estimado es de \$1100.00 (Ver detalle en Tabla 6).

Tabla 6

Matriz de mejora estrategia 2

Nombre de la empresa: Tricibautista S.A.						
Tipo de estrategia: Estrategia 2. Gestión de un sistema de señalización vial para el servicio de transporte						
Objetivos estratégicos a cumplir: Mejorar señalización vial en la parroquia Pascuales						
Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	Responsables (áreas a implementar las acciones estratégicas)	Indicador	Variables / rubros de inversión		Presupuesto de estimado (dólares de los estados unidos de américa)
1. Gestionar con ATM la implementación de sistema de señalización	Corporativo / operativo	Choferes y directivos de la empresa	Al término del primer año de implementación de la propuesta se ha mejorado la señalización de tránsito en un %80	Autoridad Municipal		\$300.00
2. Convenio con ATM para la presencia de agentes en puntos estratégicas	Corporativo / operativo			Autoridad Municipal		\$300.00
3. Coordinar campañas de socialización con la comunidad acerca de leyes de tránsito y el buen uso de las señales viales.	Corporativo / operativo			Capitador		\$500.00
Presupuesto referencial de estrategia 2						\$1100.00

Nota. Propuesta para cumplir el mejoramiento del servicio de transporte mototaxi.

La estrategia 3 se definió el fortalecimiento de infraestructura relacionada con las paradas y la terminal en la parroquia Pascuales, teniendo como objetivo mejora la infraestructura cuyo presupuesto estimado es de US\$4300.00 (Ver detalle Tabla 7).

Tabla 7

Matriz de mejora estrategia 3

Nombre de la empresa: Tricibautista S.A.

Tipo de estrategia: Estrategia 3: Fortalecimiento de infraestructura relacionada con las paradas y el terminal

Objetivos estratégicos a cumplir: Mejorar infraestructura del servicio de transporte mototaxi

Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	Responsables (áreas a implementar las acciones estratégicas)	Indicador a	Variables / rubros de inversión	Presupuesto estimado (dólares de los estados unidos de américa)
1. Elaborar campañas de concientización sobre las paradas autorizadas	Corporativo / operativo	Choferes y directivos de la empresa	Al término del segundo año de implementación de la propuesta se	Capacitador	\$500.00
2. Implementar rutas de operación	Corporativo / operativo		ha mejorado la infraestructura en un 75%	Experto en logística y transporte	\$1500.00
3. Alianzas con el municipio de Guayaquil para solicitar la creación de una terminal de mototaxi en la	Corporativo / operativo			Autoridades municipales	\$300.00

parroquia		
Pascuales		
4. Implementar Corporativo /	Experto en	\$2000.00
sistema de operativo	electricidad	
iluminación led		
en las paradas		
Presupuesto referencial de estrategia 3		\$4300.00

Nota. Propuesta para cumplir el mejoramiento del servicio de transporte mototaxi.

La estrategia 4 se fundamentó en el establecimiento de un sistema de seguridad para los usuarios del servicio cuyo objetivo es mejorar la seguridad ciudadana de los clientes, y el presupuesto referencial estimado es de \$3000.00 (Ver detalle Tabla 8).

Tabla 8

Matriz de mejora estrategia 4

Nombre de la empresa: Tricibautista S.A.						
Tipo de estrategia: Estrategia 4, Establecimiento de un sistema de seguridad para los usuarios del servicio						
Objetivos estratégicos a cumplir: Mejorar la seguridad ciudadana de los usuarios del servicio de mototaxi						
Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	de Responsables (áreas a implementar las acciones)	Indicador	Variables / rubros de inversión	Presupuesto de estimado (dólares de los estados unidos de américa)	
1. Capacitación en temas de seguridad	Corporativo / operativo	Choferes y directivos de la empresa	Al término del primer año de implementación	Capacitador	\$400.00	
2. Sistema de video vigilancia en las paradas	Corporativo / operativo		n de la propuesta se ha mejorado el índice de percepción de seguridad de los usuarios del servicio de mototaxi del	Proveedor de sistemas de video vigilancia	\$1500.00	
3. Planes de contingencia ante emergencias y desastres	Corporativo / operativo		43% al 70%	Estudio técnico	\$600.00	
4. Creación de chat entre los choferes de la	Corporativo / operativo			Contratación de un plan de telefonía móvil	\$200.00	

empresa de	
mototaxis	
5. Línea Corporativo /	Compra de \$300.00
anónima de operativo	una línea
denuncias	confidencial
Presupuesto referencial de estrategia 4	\$3000.00

Nota. Propuesta para cumplir el mejoramiento del servicio de transporte mototaxi.

Para el desarrollo de la la estrategia 5 se propone el mejoramiento de los estándares de calidad de la empresa Tricibautista S.A., el objetivo a cumplir es brindar servicio de calidad y el presupuesto referencial es de \$12120.00 (Ver detalle Tabla 9).

Tabla 9

Matriz de mejora estrategia 5

Nombre de la empresa: Tricibautista S.A.

Tipo de estrategia: Estrategia 5. Mejoramiento de los estándares de calidad de la empresa de servicios

Objetivos estratégicos a cumplir: Brindar servicio de calidad

Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	Responsables (áreas a implementar las acciones)	Indicador	Variables / rubros de inversión	Presupuesto estimado (dólares de los estados unidos de américa)
1. Auditoría general cada 6 meses.	Corporativo / operativo	Choferes y directivos de la empresa	Al término del primer año de implementación	Auditor	\$2000.00
2. Adquirir distintas herramientas informativas adaptadas a las personas con capacidades especiales.	Corporativo / operativo		n de la propuesta se ha mejorado la percepción de la calidad de los clientes de buena a excelente	Proveedor de herramientas informativas para personas con discapacidad	\$2800.00
3. Implantar logo en los mototaxis con sus respectivos colores de identificación	Corporativo / operativo			Contratación de taller de pintura	\$4200.00

verde y amarillo.			
4. Adquisición de botiquín de primeros auxilios en cada mototaxi.	Corporativo / operativo	Proveedor de botiquín	\$1120.00
5. Implementar aplicación móvil	Corporativo / operativo	Programador	\$2000.00
Presupuesto referencial de estrategia 5			\$12120.00

Nota. Propuesta para cumplir el mejoramiento del servicio de transporte mototaxi.

Para la implementación del plan de mejoras de la calidad y satisfacción en el servicio de transporte mototaxi, se aplicarán 5 estrategias cada una con su respectivo presupuesto estimado en un plazo máximo de 2 años, el valor total referencial determinado es de \$20120.00 dólares norteamericanos, (Ver detalle Tabla 10).

Tabla 10

Presupuesto estimado de la propuesta de mejoras

Presupuesto referencial de la propuesta	
Estrategia 1	\$1600.00
Estrategia 2	\$1100.00
Estrategia 3	\$4300.00
Estrategia 4	\$3000.00
Estrategia 5	\$12120.00
Total del presupuesto	\$22120.00

Nota. Valores referenciales

A continuación, se detalla el cronograma de actividades a realizar para llevar a cabo las estrategias de mejoramiento de calidad y satisfacción en la parroquia Pascuales del servicio de transporte mototaxi (Ver detalle Tabla 11).

Tabla 11

Cronograma de actividades de la propuesta

Estrategias de mejoramiento	Cronograma							
	Año1 Trim1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Año2 Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4
Estrategia 1: Formación y profesionalización de los choferes de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>						
Estrategia 2: Implementación de un sistema de señalización vial para el servicio de transporte				<input checked="" type="checkbox"/>				
Estrategia 3: Fortalecimiento de infraestructura relacionada con las paradas y el terminal								<input checked="" type="checkbox"/>
Estrategia 4: Establecimiento de un sistema de seguridad para los usuarios del servicio				<input checked="" type="checkbox"/>				
Estrategia 5: Mejoramiento de los estándares de calidad de la empresa de servicio de transporte				<input checked="" type="checkbox"/>				

Nota. Plazo estimado para el cumplimiento de la propuesta de mejoras

DISCUSION

La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, dado que si se brinda un mal servicio genera una mala experiencia a los clientes, esto puede afectar negativamente la imagen de la compañía y perjudicar la fidelización del cliente. En la presente investigación se evidencia que la calidad del servicio de transporte mototaxi en parroquia Pascuales es deficiente.

En el trabajo de investigación de Chigië Cunuhay Clara Marisol y Suarez Masapanta Liseth Mireya denominado “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018” se considera que la calidad es en un factor clave para mejorar el nivel de la satisfacción de los usuarios y la implementación de estrategias sobre el liderazgo, desarrollo de capacitaciones, actividades grupales (Marisol & Suarez Masapanta, 2019).

De igual manera para la autora Gabriela Pérez Pico, en el desarrollo de su trabajo de investigación “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo” opina que la mejora continua en el servicio es una necesidad prioritaria para las empresas, por lo que, es exigible satisfacer la misma, mediante la utilización de estrategias de calidad del servicio, como una buena alternativa para las organizaciones.

Finalmente se evidencia en las tres investigaciones la importancia de brindar un servicio de calidad y satisfacer al cliente, para el crecimiento de la organización, credibilidad y fidelización de usuarios, también coinciden con la implementación de estrategias para el mejoramiento del servicio.

CONCLUSIONES

En el diagnóstico de situación actual se evidencia que la compañía que opera brindando el servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales Tricibautista S.A., ofrece este servicio desde hace 10 años, pero no cuenta con planificación estratégica y se enfrentan con varios obstáculos como es la competencia con vehículos no regulados y el alto nivel de inseguridad que existe en la parroquia. la calidad y la satisfacción del cliente con el servicio de transporte, esta determinada por el cumplimiento del 54% en los estándares de calidad, respecto a la percepción de los usuarios y expertos en transporte se encuentran insatisfechos con el servicio recibido, inseguro y recomiendan mejoras en el servicio para fortalecer la experiencia de los usuarios del servicio.

En el plan de mejoras se propone la ejecución de cinco estrategias de mejoramiento que tienen como puntos focales la formación y profesionalización de los choferes prestadores del servicio, la gestión del sistema de señalización vial, el fortalecimiento de la infraestructura relacionada a las paradas y el terminal, la implementación del sistema de seguridad para usuarios y el mejoramiento de los estándares de calidad.

Mediante la investigación se constató que Pascuales es una parroquia comercial y turística que se encuentra en crecimiento y desarrollo, donde los usuarios evidencian la percepción real que tienen del servicio de transporte mototaxi, coincidiendo en que el servicio recibido no es satisfactorio, que la seguridad que ofrece esta modalidad de transporte es insuficiente y de acuerdo con la opinión de los expertos en transporte afirman que el servicio es útil, pero de mala calidad debido al mal servicio que ofrecen los conductores de mototaxis por irrespetar las leyes de tránsito, no cumplir con las ordenanzas para operar y la insuficiente de formación y capacitación por parte de los choferes.

RECOMENDACIONES

Se debe gestionar en conjunto con la cooperativa de mototaxis Tricibautista S.A. y las autoridades de tránsito locales y nacionales los procesos correctos para ejecutar la circulación de manera óptima y organizada en la parroquia Pascuales del transporte motorizado, así también convocar a la ciudadanía a formalizar su negocio de servicio mototaxi que operan en la clandestinidad, establecer un marco de cooperación entre cooperativas de transporte que operan en la parroquia para la implementación del terminal de mototaxis.

Finalmente se sugiere implementar la señalización en toda la parroquia para la operación de este servicio, y la cooperación ciudadana en conjunto con la Policía Nacional para contrarrestar la inseguridad en la parroquia Pascuales.

REFERENCIAS

- Alexandra, P. P. (2011). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transporte Flota Pelileo*. Ambato: Universiada Tecnica de Ambato.
- Association, A. M. (1998). La satisfacción del cliente: El desafío. En A. Dutka, *Manual de AMA para la satisfacción del cliente* (pág. 13). Buenos Aires: Granica.
- Casilimas, C. A. (1996). Investigación cualitativa. En C. A. Casilimas, *Investigación cualitativa* (págs. 40-41). Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J., & Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista científica dominio de las ciencias*, 1176.
- Ekos Negocios. (2022). Core Business. *Ekos Negocios Sostenibles sector salud*, 62.
- Galiana, P. (11 de junio de 2021). *IEBS Business School*. Obtenido de IEBS Business School: <https://www.iebschool.com>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). ¿Qué características posee el enfoque cuantitativo? En H. S. Roberto, C. Fernández Collado, & M. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 7). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Humana. (9 de octubre de 2022). *Humana S.A.* Obtenido de Humana S.A.: <https://humana.med.ec/>

- Humberto, T. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. En T. Humberto, *Enseñanza e Investigación en Psicología* (págs. 114-117). Xalapa: Consejo Nacional para la Enseñanza en.
- Losada, M. &. (2007). Cuadernos de Administración. En M. &. Losada, *Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura* (págs. 237–258).
- Marisol, C. C., & Suarez Masapanta, L. M. (2019). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi 2018*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Moreno, M. A., del Río Gómez, C., & Domínguez Martínez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Economías*, 12.
- Novoa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa. En C. A. Novoa, *Investigación cuantitativa* (pág. 14). Bogotá: Fondo editorial Areandino.
- Pino, E. A. (2018). *Enciclopedias del Ecuador*. Obtenido de Enciclopedias del Ecuador: <http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/pascuales>
- Rendón, O. H. (2017). La Matriz de Congruencia una herramienta para investigaciones sociales. *Economía y Sociedad*, 313.
- SL, A. d. (21 de 04 de 2021). *Armetrics*. Obtenido de <https://www.armetrics.com/glosario-digital/calidad-percibida>
- Universo, E. (2 de septiembre de 2007). *Mototaxis, transporte polémico*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/2007/09/02/0001/12/ED8047763AA142B788B9D537500F4239.htm>

Universon, E. (12 de noviembre de 2020). Comunidad. *El desarrollo comercial de Pascuales en sus 127 años*, págs. 1-2.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas (Española, 2022).

Cliente. Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa (Economipedia, 2022).

Incidencia. Influencia o repercusión (Española, 2022).

Lista de chequeo. expone las características generales de la lista de chequeo, además, incluye algunas recomendaciones para la redacción de sus criterios (Javeriana, 2022).

Marca. La marca es la creación de una imagen positiva de la empresa, su difusión y fijación en la mente del cliente. En palabras sencillas, es la gestión de la marca (Talentos, 2022)

Mototaxi. Motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos (Española, 2022).

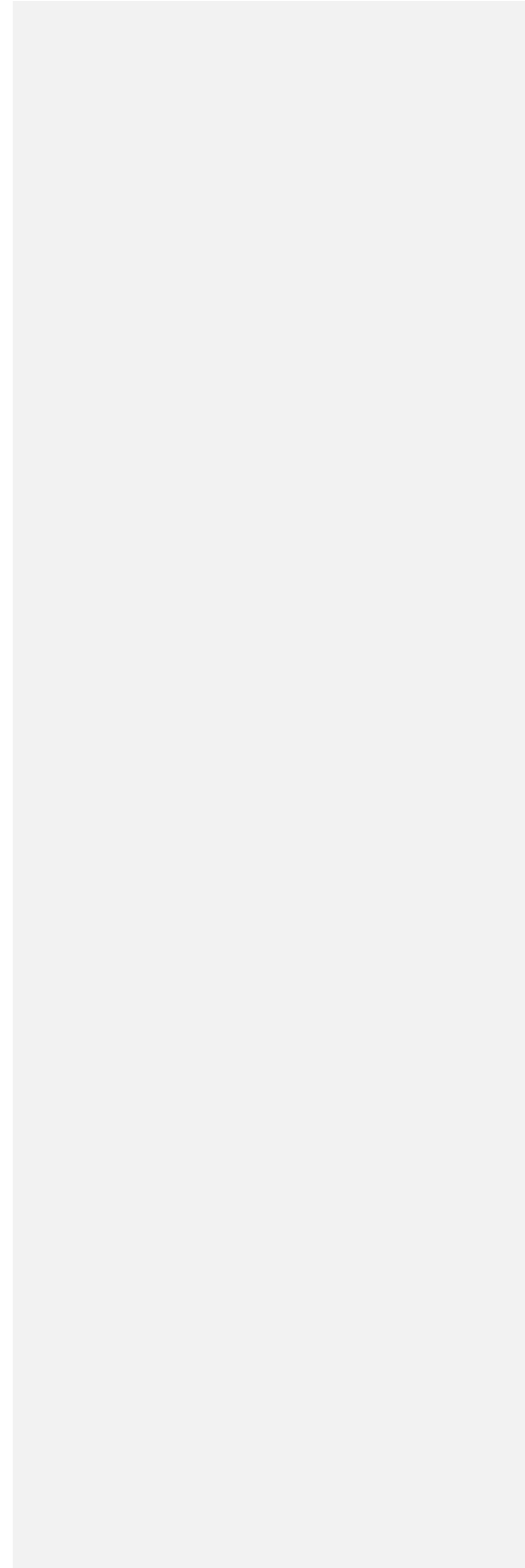
Regulación. Son las reglas que emite el Estado y, a través de ellas, se protegen aspectos sociales, económicos, políticos y técnicos que son de interés público (Economía, 2018).

Satisfacción. Acción y efecto de cumplir o cumplirse (Española, 2022).

Servicio. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada (Española, 2022).

Vehículo homologado. La homologación vehicular es el procedimiento por el cual se certifica, a los importadores, fabricantes, carroceros o comercializadores, que un tipo de vehículo, sistema, componente o unidad técnica independiente cumple los requisitos ambientales y de seguridad previstos en las normas y/o reglamentos técnicos vigentes (Ecuador, 2022).

ANEXOS



Anexo 1 *Formato de la matriz de evaluación de la calidad de la empresa Tricibautista*

Lista de chequeo de la calidad en el transporte de mototaxi de la compañía

Tricibautista S.A

REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<p>Aceptación del mercado</p> <p>¿Poseen aceptación del mercado?</p>		
<p>Atención de la demanda</p> <p>¿Los vehículos se encuentran diseñados para el transporte de los diferentes perfiles de usuarios de cualquier edad y bajo las condiciones de accesibilidad universal?</p>		
<p>Intervalo de operación</p> <p>¿Poseen rutas específicas para operar dentro de la parroquia?</p>		
<p>Frecuencia de servicio</p> <p>¿Cuenta con paradas específicas o tiempo de salida a realizar el recorrido?</p>		
<p>Infraestructura</p> <p>¿Existen terminales de mototaxi en la parroquia Pascuales?</p>		
<p>Confiabilidad</p> <p>¿Son confiables los vehículos y los choferes de su compañía que operan en la parroquia Pascuales?</p>		
<p>Integración</p> <p>¿Cuenta con infraestructura adecuada y funcional para que el usuario realice las conexiones o trasbordos con mayor facilidad posible en entornos seguros?</p>		
<p>Seguridad</p> <p>¿Los vehículos que operan cuentan con las herramientas de seguridad adecuadas para el usuario?</p>		

¿Tienen medidas preventivas internas y de colaboración con la autoridad encargada de la seguridad pública?

Sustentabilidad

¿Cumplen con políticas para no contaminar el medioambiente?

Atributos del vehículo

¿Controlan que los vehículos hagan sus respectivos mantenimientos y se encuentren en buen estado?

Tarifa

¿La tarifa existente es fija?

Conductores capacitados

¿Los transportistas están capacitados en cuanto las leyes de tránsito y primeros auxilios?

Nota. Indicadores para evaluar la calidad en la empresa

Anexo 2 *Formato de encuesta a usuarios del transporte mototaxi*

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con el servicio de transporte mototaxi que ofrecen en la parroquia Pascuales, se agradece que responda de manera sincera y honesta ya que el resultado ayudará a conocer el estado actual de la calidad del servicio de los mototaxis y así proponer mejoras en beneficio de toda la comunidad. La información se la manejará con mucha confidencialidad y servirá para fines investigativos. Elija la respuesta que mejor describa la pregunta, teniendo en cuenta que la encuesta es de uso exclusivo para la investigación que se está realizando.

Muchas gracias

1. ¿Utiliza el medio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales? *

sí

no

2. ¿Qué tiempo lleva utilizando el servicio de transporte mototaxis? *

1 a 3 años

4 a 6 años

7 a 10 años

más de 10 años

3. ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte mototaxi en la parroquia Pascuales?

diario

semanal

mensual

4. ¿Por qué motivo de movilización utiliza el transporte mototaxi?

trabajo

movilización interna

turismo

5. ¿Qué tipo de transporte prefiere en la parroquia pascuales?

mototaxi

bus urbano

a pie

bicicleta

taxi

6. ¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del chofer de transporte mototaxi?

satisfecho/a

insatisfecho/a

7. ¿Se siente seguro cuando utiliza el medio de transporte mototaxi?

sí

no

8. ¿Cómo considera al servicio de transporte mototaxi recibido en la parroquia Pascuales?

excelente

muy buena

buena

regular

mala

9. La tarifa del pasaje del servicio mototaxi le parece:

justa

razonable

injusta

10. ¿Recomendaría el servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales a algún conocido o familiar?

sí

no

11. ¿Le gustaría que el servicio de transporte mototaxi continúen brindando el servicio en la parroquia Pascuales?

sí

no

12. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de transporte mototaxi?

infraestructura

unidades de transporte

imagen del chofer

seguridad

atención al cliente

mejoramiento del servicio

13. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio prestado por la empresa?

excelente

muy buena

buena

regular

mala

14. ¿Considera que una marca, slogan puede mejorar la imagen de la empresa de servicios de transporte?

Sí

No

Tal vez

Nota. Preguntas realizadas a usuarios del servicio de transporte mototaxi.

Anexo 3 Formato de la encuesta de la entrevista a expertos

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con el servicio de transporte mototaxi que ofrecen en la parroquia Pascuales, se agradece que responda de manera sincera y honesta ya que le resultado ayudará a conocer el estado actual de la calidad del servicio de los mototaxis y así proponer mejoras en beneficio de toda la comunidad. La información se la manejar con mucha confidencialidad y servirá para fines investigativos. Responda bajo su criterio y experiencia adquirida, teniendo en cuenta que la encuesta es de uso exclusivo para la investigación que se está realizando.

Muchas gracias

1. ¿Cómo considera usted el servicio de transporte mototaxi en la parroquia pascuales?

Tu respuesta

2. ¿Cree usted que el servicio de transporte mototaxi es seguro en la parroquia Pascuales?, ¿por qué?

Tu respuesta

3. ¿Qué recomendaría a los propietarios de los mototaxis de la parroquia Pascuales?

Tu respuesta

4. ¿Cree usted que el servicio de transporte mototaxi aportan al desarrollo territorial?

Tu respuesta

5. ¿Qué mejoraría en el ámbito legal del servicio de transporte en la parroquia Pascuales?

Tu respuesta



6. ¿Qué recomendaría para mejorar la experiencia de los clientes respecto al servicio de transporte mototaxi en la parroquia Pascuales?

Tu respuesta



7. ¿Cuáles son las tendencias que recomendaría para el fortalecimiento del servicio de mototaxi en la parroquia Pascuales?

Tu respuesta




8. ¿Cómo podemos orientar a la gestión sostenible el servicio de mototaxi en la parroquia Pascuales?

Tu respuesta



9. ¿Cómo aportaría el servicio de mototaxi a la sostenibilidad socio económica en la parroquia Pascuales?

Tu respuesta



10. ¿Cómo aportaría el servicio de mototaxi para fortalecer el entorno sociocultural de la parroquia Pascuales?

Tu respuesta

An empty text input field with a light gray border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

11. ¿Cómo fortalecer la sostenibilidad ambiental a través del servicio de mototaxi?

Tu respuesta

An empty text input field with a light gray border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

Nota. Preguntas realizadas a expertos en tránsito

Anexo 4 *Formato de la matriz FODA CAME aplicada en Tricibautista S.A.*

DAFO - CAME	FORTALEZAS	DEBILIDADES
--------------------	-------------------	--------------------

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

Nota. Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Anexo 5 *Matriz de estrategias para plan de mejoras en empresa Tricibautista*

Nombre de la empresa:

Tipo de estrategia:

Objetivos estratégicos a cumplir:

Acciones estratégicas (actividades, tareas, acciones)	Nivel de implementación de la estrategia (corporativo / operativo)	Responsables (áreas a implementar las acciones estratégicas)	Indicador	VARIABLES / rubros de inversión	Presupuesto estimado (dólares de los estados unidos de américa)
--	---	---	------------------	--	--

Nota. Acciones estratégicas para la propuesta