

## “La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán”

Nombre del autor: ROBERT VINICIO GORDON CASTRO

Escuela de: EAEM

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana

Ecuador

Tulcán. roberth.gordon@upec.edu .ec

### **Resumen**

*El Transporte de carga pesada, rama de la economía que genera el mayor porcentaje de dividendos en la Provincia del Carchi, a nivel rural y urbano, por ende se hace necesario la implementación de políticas administrativas que viabilicen el negocio del transporte de carga y lo conviertan en una opción de crecimiento social.*

*Esta investigación analiza la situación actual del sector transportista en especial de Logitrans S.A. y con este diagnóstico propone un sistema de gestión administrativa enfocado al cliente, con el fin de posicionar la empresa y direccionar su giro corporativo hacia la competencia, generando un servicio de calidad, seriedad y cumplimiento que promueva valor agregado en el usuario para fidelizar su voluntad hacia el consumo de nuestro servicio. Se analizan las cinco fuerzas de Porter, identificando, la débil estructura organizacional existente, permitiendo dar sustento a una serie de estrategias, fundamentadas en las necesidades insatisfechas del cliente, y expectativas de servicio que tiene. Además se plantea una reestructuración organizativa, diseñando la departamentalización de la empresa, promoviendo la división del trabajo, a favor de los objetivos misionales de mejora del servicio en atención al cliente*

*Se espera suplir necesidades de gestión en la industria analizada y sirva como base para la propuesta de nuevas estrategias marketing relacional con el cliente, que logre esa excelencia que tanto espera. Se invita a futuros investigadores a*

*profundizar en problemas que afectan el sector transportador y propongan sus soluciones óptimas y pertinentes*

**Palabras Claves**

***Cliente, Transporte Pesado, Marketing Relacional (CMR),  
Departamentalización, Gestión Administrativa, Servicio de Atención al Cliente.***

**ABSTRACT**

*The heavy transport branch of the economy that generates the highest percentage of dividends Carchi Province, in rural and urban areas, thus it is necessary to implement administrative policies that make viable the freight business and become in a choice of social growth.*

*This research analyzes the current situation of the transport sector especially Logitrans S.A. this diagnosis and proposes a system of administrative management client focused, in order to position the company and direct a corporate turn to competition, creating a quality service, reliability and compliance to promote value added on the user to retain his will towards consumption of our service. We analyze Porter's five forces, identifying, weak existing organizational structure, allowing to support a range of strategies, based on unmet customer needs and service expectations you have. It also poses an organizational restructuring departmentalization designing company, promoting the division of labor, in favor of the mission objectives of improving customer service*

*It is expected meet management needs in the industry analyzed and serve as a basis for the proposal of new strategies with customer relationship marketing that achieves such excellence that both expected.*

*Future researchers are invited to delve into issues affecting the transportation sector and propose optimal solutions and relevant*

**Keywords**

***Client, Heavy Transport, Relationship Marketing (CMR), departmentalization, Administrative Management, Customer Service.***

### **TUKUYSHUK RANAKU**

*Ta Transporte pak apachi llashak mallki pak ta economía iwka genera ta yapaku porcentaje pak dividendos pikuna ta marka pak Carchi ta nivel llaktapakllata pash llaktawku rayku ende se hace necesario ta implementación pak políticas administrativas iwka viabilicen ta negocio pak transporte pak apachi apachi pash lo conviertan pi shuk alliyakuy pak crecimiento social.*

*Kay investigación analiza ta situación mushuk pak kawsay-llakta transportista pi especial pak LogitransS.A. pash wan pron diagnostico propone shuk llika pak gestión pushakuy enfocado man cliente, wan ta tukuri pak posicionar ta empresa pash direccionar pron giro corporativo man ta tinkuchina, generando shsha servicio pak calidad seriedad pash cumplimiento iwka promueva pala agregado pi usuario pron fidelizar pron voluntad man ta consumo pak ñukanchik servicio. Se analizan pron pichka sinchikukuna pak Porter ricursha ta irki nikiku organizacional existente permitiendo kusha sustento ta shuk serie pak estrategias fundamentadas pi pron necesidades insatisfechas pakkuna cliente pash expectativas pakkuna servicio iwka tiene. ashtawan se plantea shuk reestructuración organizativa diseñando sha departamentalización pak ta empresa promoviendo sha raki pak minka ta pay pak pron rikuykukuna misionales pak allichishka pak servicio pi atención man cliente Se espera rantinara necesidades pakkuna gestión pi industria analizada pash sirva tunu sinchiku pron ta propuesta pak llullukuna estrategias marketing relacional wan ta cliente iwka logre chay excelencia iwka yapa espera.*

*Se invita ta shamukkuna investigadores takuna ukukuna pi llakikuna iwka afectan ta kawsay-llakta transportador pash propongan pronkuna soluciones óptimas pashkuna pertinentes.*

#### **Shimikuna**

***Cliente, Transporte llashak, Marketing Relacional (CMR)  
Departamentalización, Gestión pushakuy, Servicio pak Atención man Cliente.***

## **1. Introducción**

El transporte de carga pesada es una actividad que mueve el mundo desde su carácter industrial hasta doméstico, convirtiéndose en un pilar fundamental en la economía mundial, tanto en el intercambio de recursos entre países como al desarrollo industrial.

Este trabajo pretende servir de apoyo metodológico a la empresa del transporte a nivel nacional para la implementación de sistemas de gestión administrativa en la industria del transporte.

Ecuador ultimadamente se ha caracterizado por su inestabilidad política, generando una serie de cambios económicos que afectan a todos los sectores de la población incluyendo, al transporte de carga pesada. Algo de resaltar, es la inversión hecha por el estado a la infraestructura vial, con el fin de incentivar las diferentes industrias y la economía en general desde el entorno, macro meso y micro del país. Resultados que se observan por la confianza generada en los inversionistas tanto nacionales como internacionales, y su disposición a hacer finanzas en nuestro suelo nacional.

Tulcán no es ajeno a esta dinámica de crecimiento globalizado, sus industrias deben luchar cada día por alcanzar estándares de calidad acordes a exigencias del mercado, que cada vez más apoyan sus expectativas de servicio en la industria.

La industria del transporte de carga a nivel local adolece de empresas que tengan como política de crecimiento basada en la seriedad en cumplimiento, y la calidad del servicio, por eso este trabajo de investigación se hace primordial como experiencia piloto en la implementación de un sistema de gestión administrativa enfocada al cliente con la finalidad primordial de satisfacer las necesidades insatisfechas del cliente desde sus necesidades tanto biológicas como comerciales y económicas que generen en esta colectividad un sentimiento común por la demanda de nuestros servicios y se posicione Logitrans S.A. como la empresa líder del transporte de carga pesada en la región, incluso trascender hacia otras provincias, que permitan un crecimiento ordenado, dando espacio a una economía en escala que abarate costos en el servicio, y favorezca la economía y el nivel de vida de nuestra clientela

## 2. Materiales y Métodos

La investigación pertenece al campo social, por lo cual tiene una explicación cualitativa y permite describir detalladamente las características de un sistema de gestión administrativa. Además facilita la realización del diagnóstico general en las pequeñas y medianas empresas de transporte de carga pesada en la ciudad de Tulcán, así como también la conformación de un marco teórico sobre sistemas de gestión administrativa, que permitan cumplir los objetivos planteados para este tema.

Este tipo de investigación requiere un entendimiento exigente del comportamiento y necesidades del cliente, y se basa en la toma de información de pequeñas muestras, con reducidos grupos poblacionales. Adoptaremos este método metodológico para el presente estudio.

Con el propósito de obtener información precisa y veraz y posteriormente describir e identificar los problemas que se encuentran dispersos dentro de la empresa, se empleó el método analítico sintético, que permite describir las actividades que se realizan en estos lugares cotidianamente.

Además durante este trabajo investigativo se emplearon otros tipos de investigación como son:

**Investigación Descriptiva.-** Describe acciones, aptitudes de las personas quienes laboran en la empresa, además describe los procesos y procedimientos que se están aplicando y como se está llevando la parte administrativa de esta organización.

**Investigación Explicativa:** Explica, el origen, las causas y consecuencias del problema en la empresa; cuales son los antecedentes y consecuentes que generan esta situación, para buscar alternativas óptimas de solución.

**Investigación Bibliográfica.-** Facilita recopilar y analizar información secundaria, ayudando a la comprobación de ideas propuestas durante el desarrollo del tema, como también para el diseño del Sistema de Gestión Administrativa como propuesta de solución.

**Investigación de Campo.-** Permite realizar la observación en vivo de los comportamientos de las personas y trabajadores, en función del cliente, así como las circunstancias en que suceden los hechos.

Todos estos tipos de investigación fueron apoyados con la ayuda de instrumentos, como fichas de observación y encuestas a propietarios y gerentes. Estos materiales se utilizaron con el fin de conocer el manejo administrativo, y control en estas empresas; además de otros aspectos que contribuyeron a que esta investigación obtuviera información veraz y oportuna.

### 3. Población objeto de estudio.

Dentro de la investigación se puede determinar que la población a la que estará dirigida la investigación, son los 3225 comerciantes matriculados en la cámara de comercio de la ciudad de Tulcán, lo mismo que las 45 empresas que prestan el servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, las mismas que son:

**Tabla Nº 1:** Empresas de Transporte Pesado en Tulcán

<b>TRANSPORTE PESADO CIUDAD DE TULCÁN</b>			
<b>1</b>	BURBAYEP S.A	<b>24</b>	CIA. TITANTRANS S.A.
<b>2</b>	CIA. ADLER	<b>25</b>	CIA. TRANEM
<b>3</b>	CIA. BODEGAS PRIVADAS TERAN	<b>26</b>	CIA. TRANIXPORT
<b>4</b>	CIA. CEPTRANOR	<b>27</b>	CIA. TRANSBISAM
<b>5</b>	CIA. CIAPRUTE	<b>28</b>	CIA. TRANSBOLIVARIANA
<b>6</b>	CIA. CIATEGI	<b>29</b>	CIA. TRANSCARET
<b>7</b>	CIA. CITACARSA	<b>30</b>	CIA. TRANSCOMERINTER
<b>8</b>	CIA. COMICAR	<b>31</b>	CIA. TRUECA
<b>9</b>	CIA. COMICARSA	<b>32</b>	CIA. TULCAN EXPRESS
<b>10</b>	CIA. COMITRAPSA	<b>33</b>	CIA. YANCA
<b>11</b>	CIA. DELISERTRANS	<b>34</b>	COOP. AUTOMOTORES
<b>12</b>	CIA. ECUATRASCARGO	<b>35</b>	COOP. BOLIVARIANA

<b>13</b>	CIA. GARCIA POZO	<b>36</b>	COOP. RUTAS DEL CARCHI
<b>14</b>	CIA. GONZALO MONTENEGRO	<b>37</b>	COOP. UTRANH
<b>15</b>	CIA. JHOGO	<b>38</b>	COOP.CONTINENTAL DEL NORTE
<b>16</b>	CIA. N.T.A.	<b>39</b>	COTRAMON S.A.
<b>17</b>	CIA. NEWROADS S.A.	<b>40</b>	REINOSO ARCOS
<b>18</b>	CIA. QUEUVID	<b>41</b>	TRAINTER CIA. LTDA.
<b>19</b>	CIA. ROCA LOBA	<b>42</b>	TRAMOVICAREX CIA. LTDA.
<b>20</b>	CIA. RUNORTH	<b>43</b>	TRANSECARGA ECUDOR S. A.
<b>21</b>	CIA. SEMOVICAR	<b>44</b>	TRANSJAIVAN CIA. LTDA.
<b>22</b>	CIA. SETRAINCE	<b>45</b>	TRANSPORTES SANCHEZ POLO
<b>23</b>	CIA. SURAMERICA		

Fuente: Asociación de Transporte Pesado del Carchi.

Además se ha visto en la necesidad de tomar la siguiente muestra que nos servirá para la sustentación del presente trabajo investigativo, a clientes que acaben de recibir el servicio, distribuidos entre las 45 empresas de transporte pesado existentes, para un total de aproximadamente 8 encuestas por empresa

### **GERENTES**

Se aplicara la encuesta a los gerentes de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán con el fin de realizar un diagnóstico del sector. Esta encuesta permitirá tener una idea de la gestión que están desarrollando los gerentes con respecto a la atención al cliente en esta localidad. Igualmente se hará una entrevista específica al gerente general de la empresa “REINOSO ARCOS Logística y Transporte LOGITRANS S.A.” organización a la cual se le planteara la propuesta.



## **CLIENTES**

3225 comerciantes registrados ante la Cámara de Comercio de la ciudad de Tulcán, al igual que las 45 empresas que prestan el servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán

Después de hacer un análisis exigente de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos a la población especificada, se llegó a la siguiente validación

### **1. VALIDACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Consecuentemente con los resultados obtenidos al elaborar, aplicar, analizar e interpretar los resultados de las encuestas a los gerentes de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y a la muestra obtenida de los 3225 comerciantes registrados en la cámara, se evidencia el problema, pues existe un considerable grado de insatisfacción en la atención al cliente en relación a los resultados que se generan.

Así mismo, los gerentes de las diferentes empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, están conscientes de las deficiencias existentes por lo cual la pertinencia de la propuesta de implementar un modelo de gestión, aplicado a la Empresa de Transporte de carga Reinoso Arcos Logística y Transporte INTL Logitrans S.A.” a fin de mejorar los procesos y resultados de las actividades que cumple dicha entidad tanto como la satisfacción de los clientes para finalmente ubicarla como la principal institución que promueve a la excelencia de la atención al cliente y mejora de sus servicios.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

De los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos, se puede concluir lo siguiente:

- Con respecto al grado de satisfacción en el servicio de encomiendas de la Empresa de Transporte de carga Reinoso Arcos Logística y Transporte INTL Logitrans S.A.” se estima que al momento del embarque, recogida y entrega, muchas de las personas tienen inconformidad del servicio por lo que no cumple todas las expectativas.

- Con respecto a la atención brindada por parte de la o las personas encargadas del área ventanilla de atención al cliente y en el transporte, se puede observar claramente la insatisfacción de los señores usuarios, si bien califican al servicio como aceptable, se da por hecho que el servicio que se le brinda se debe mejorar.
- En lo concerniente a horarios para la atención del cliente, los datos reflejan un grado aceptable de conformidad y satisfacción por parte de quienes acuden a las oficinas del transporte de carga de la ciudad de Tulcán, esto se convierte en una fortaleza que se podría aún mejorar en la calidad del servicio.
- De acuerdo a los análisis presentados la mayoría indica que no se les informa acerca de los servicios que la empresa ofrece al cliente se puede concluir entonces que, no se toma mayor importancia al servicio de encomiendas como una exigencia del mercado competitivo.
- Las empresas de hoy requieren poner más énfasis en los servicios del cliente, utilizando las estrategias y técnicas de marketing para que cada día siga creciendo y aumentando sus carteras de clientes.
- Dentro de las funciones administrativas de las diferentes empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, no se cuenta con manuales que apoyen su trabajo y que respalden el cumplimiento de metas en un tiempo establecido, y que favorezca por hecho a la mejora de la atención al cliente.
- La carencia de un adecuado almacenamiento de la información más relevante para la industria de transporte de carga de la ciudad, a lo largo del tiempo podría perjudicar en los procesos administrativos, en auditorías y ante las mismas obligaciones tributarias; Ante la pérdida de algún documento por no registrarlo adecuadamente.

- En el proceso de atención al cliente existiría un favoritismo para la empresa si se tuviera una área destinada al servicio del cliente y una base de datos con la información necesaria acerca de los mismos así no se perjudicaría al usuario que muchas veces tiene que esperar para ser atendido, ya que solo bastaría entregar sus datos más importantes para que sus diligencias sean lo más rápido posible, brindando un servicio ágil y seguro.
- Es necesario resaltar que la empresa, debe contar con personal enfocado al área de Recursos Humanos, para que pueda controlar el trabajo y desempeño de los trabajadores, automatizar y mejorar los procesos de negocio asociados a la gestión de la relación de la empresa con el cliente, principalmente en las áreas de venta, marketing y servicios de atención al cliente, con el fin de incrementar los beneficios de la empresa mediante la optimización, personalización y diferenciación de la relación con el cliente, mediante la implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad de los servicios.

### **5.1.2. RECOMENDACIONES**

En base a las siguientes recomendaciones se hará la propuesta de implementación del Sistema de Gestión Administrativa enfocada al Cliente, con el objetivo de posicionar la empresa Logitrans S.A. que la coloque a la vanguardia del sector transportador.

- La industria de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, deberá mejorar, realizando un rediseño del servicio al cliente, mediante la automatización e implementación de un sistema informático de entrega y recepción, y así mejorar la atención para brindar mayor seguridad a los usuarios y a la vez garantías de cuidado.
- Sería importante que todo el personal que trata directamente o se relaciona con los clientes y usuarios, se capacite a través de un curso o seminario de atención al cliente, para mejorar el servicio que la empresa de transporte

de carga de la ciudad de Tulcán brinda, ya que el valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.

- Ante la constante insatisfacción de los clientes, que se viene convirtiendo en algo recurrente en el servicio, lo recomendable es actualizarse en el manejo de la información y mejora de documentos que se vuelvan entendibles ante los ojos de los clientes, mediante un sistema informático que contará con varias de las características, específicas que tiene realizar una encomienda.
- Ante el nivel de servicio creciente por el aumento de la población y de la actividad económica en la ciudad, es necesario mantener informado a los clientes acerca de los servicios que las diferentes empresas ofrecen, y saber qué es lo que requieren los clientes, por lo cual se sugiere la implementación de un sistema de información constante, que maximicen la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.
- Promover la utilización de manuales en distintos ámbitos de la gestión del trabajo administrativo, junto con el adecuado mecanismo de planificación participativa en las diferentes áreas de trabajo de las empresas de transporte de carga, vigorizando la acción en los procesos para el desarrollo sostenible de la misma.
- Concientizar a los empleados sobre el adecuado almacenamiento de la información, a través de capacitaciones, a fin de evitar contrariedades y agilidad en los trámites.
- Elaborar una base de datos de los clientes frecuentes que permita el mejoramiento de servicio, y para fortalecer la participación de los mismos.
- Elaborar dentro de las empresas de transporte de carga de la ciudad un buzón, que reciba la opinión, sugerencias o reclamos de los trabajadores y

socios, y además que todos los miembros de la misma se vuelva partícipe de las decisiones que se tomen en base a la información contenida en dicho buzón y se le informe de los resultados de las acciones que se desarrollen.

## **6. ANÁLISIS DE IMPACTOS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO.**

El modelo de gestión administrativo describe la forma de brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una empresa, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros encaminada a reposicionar la marca y mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos”. Además se espera obtener resultados en la parte administrativa, social, económica, empresarial y en el Marketing Mix de la empresa.

Los cambios que se esperan lograr con la implantación del modelo de gestión administrativo, están en función de las alternativas que se han diseñado como propuesta a la solución de las necesidades de la empresa.

Para enunciar los resultados de los impactos, es importante valorar a través de indicadores de cada variable, asignando un parámetro de valoración cuantitativa y cualitativa a cada una. Para lo cual se utilizara la siguiente escala.

Tabla N° 35: Escala de valoración Cuantitativa y Cualitativa

<b>Impacto</b>	<b>Valoración</b>
<b>Positivo Alto</b>	3
<b>Positivo Medio</b>	2
<b>Positivo Bajo</b>	1
<b>No hay impacto</b>	0
<b>Positivo bajo</b>	- 1
<b>Positivo Medio</b>	- 2
<b>Positivo alto</b>	- 3

## Impacto General

Son los cambios que se espera observar en la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” enfocados en la calidad, estructura organizacional y financiera.

Tabla N° 43: Impacto General

Indicadores	Nivel de Impactos							Total
	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	
<b>Impacto Administrativo</b>							3	3,00
<b>Impacto Financiero</b>							2,60	2,60
<b>Impacto Social</b>						1,75		1,75
<b>Impacto Económico</b>					1,40			1,40
<b>Impacto Empresarial</b>							2,80	2,80
<b>Impacto Marketing Mix</b>							3	3,00
<b>Total</b>	0	0	0	0	1,40	1,75	11,40	<b>14,55</b>
							<b>14,55</b>	

Fuente: Modelo de Gestión Administrativo  
Elaborado por: Roberth Gordón

$$\text{Impacto General} = \frac{\sum \text{Nivel de Impacto}}{\text{No. De Indicadores}}$$

$$\text{Impacto General} = \frac{14,55}{6}$$

$$\text{Impacto General} = 2,42 = 2$$

Como resultado de la evaluación que se realizó se logró comprobar que si existen impactos dentro de la empresa los mismos que se generaron a través del análisis de indicadores, los que obtuvieron una calificación de 2,42; que se describe como

escala de positivo medio. También se pudo concluir que los impactos que tienen mayor peso en el análisis son los que tienen relación con la rentabilidad, la parte administrativa, empresarial y con el Marketing mix. Sin embargo presenta debilidades manifestadas en el impacto financiero, social y económico, ya que son variables que dependen del entorno a la empresa, por lo tanto son variables incontrolables.

### **6.1. CONCLUSIONES**

- Con el diagnóstico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional.
- Existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación.
- El propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

### **6.2. RECOMENDACIONES**

- Proponer herramientas de gestión administrativa que ayuden a contribuir a la solución de problemas dentro de la empresa.
- Se debería iniciar una transformación de la gestión de las actividades dentro de la empresa, para el bien tanto de los propietarios, trabajadores y lo más importante sus clientes.
- Considerar el Modelo de gestión administrativa enfocada a la satisfacción de los clientes como un instrumento de apoyo para el logro de objetivos.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Aaker, D. (2000). *Investigación de mercados*. España: Editorial Rogar, Edición 2ª.
- [2] Baena, E., Sánchez, J., y Montoya, O. (2003). *El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas*. *Revista Scientia Et Technica*, No 23/ Diciembre. Pereira, Colombia. Universidad Tecnológica De Pereira.
- [3] Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. 7ª Edición, Editorial McGraw Hill, (Pág.152).
- [4] Flor, R.M. (2004). *Organización y Procesos Empresariales*. Venezuela, 5ª Edición, Litocolor.
- [5] García, S., y Dolan S. (1997). *La dirección por Valores (Dpv): el cambio más allá de la dirección por objetivos*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill.
- [6] Harrington, H.J. (2000). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México. Editorial McGraw Hill.
- [7] Hayes, E.B. (1995). *Como Medir la Satisfacción del Cliente*. España. Editorial Gestión 2000, 1ª edición. (Pág. 191).
- [8] Hernández, C. (1998). *El plan de marketing estratégico: guía práctica para elaborarlo paso a paso*. Barcelona, España. Gestión 2000.
- [9] Horovitz, J. (2006). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Bogotá. Editorial McGraw Hill. (Pág. 2-3).
- [10] Jean, J. (2008). *Marketing Estratégico*. España. 3ª Edición, McGraw Hill.
- [11] Maisch, M.E. (2004). *La alineación Estratégica de los Recursos Humanos a la Gestión Organizacional*. México D.F. (Pág. 134).
- [12] Porter, M (1995), *Estrategia competitiva, Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*, México, Editorial Continental.
- [13] Santos, A. (2003). El transporte en el Ecuador. *Revista Rodar*. (Pág. 7).