



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título: La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la Cooperativa "9 de Octubre" de Riobamba**

**Trabajo de Titulación para optar al título DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor:**

Garcia Garcia, Juan Carlos

**Tutor:**

Mgs. Gilma Gabriela Uquillas Granizo

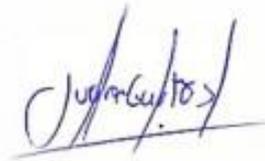
**Riobamba, Ecuador, 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Juan Carlos Garcia Garcia, con cédula de ciudadanía 0605349448, autor del trabajo de investigación titulado: La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la Cooperativa "9 de Octubre" de Riobamba, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 23 de junio del 2022.



---

Juan Carlos Garcia Garcia  
C.I:0605349448

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Gilma Gabriela Uquillas Granizo catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la Cooperativa "9 de Octubre" de Riobamba**, bajo la autoría de Juan Carlos Garcia Garcia; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 23 días del mes de junio de 2022

---

Mgs. Gilma Gabriela Uquillas Granizo

C.I:0603278938

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la Cooperativa "9 de octubre" de Riobamba**, presentado por Juan Carlos Garcia Garcia, con cédula de identidad número 0605349448, bajo la tutoría de Mgs. Gilma Gabriela Uquillas Granizo; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

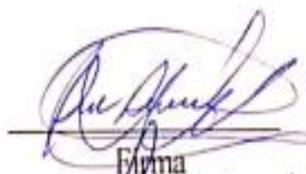
De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 23 de junio de 2022 a la fecha de su presentación.

Presidente del Tribunal de Grado  
PhD. Eduardo Montalvo



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
PhD. Rene Basantes



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Francisco Pérez



Firma



## ACTA DE APROBACIÓN – TRABAJO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los 02 días del mes de Junio del 2022, los miembros de tribunal, fundamentado en los requisitos, en las actas de calificaciones y el acta favorable por parte del tutor del proyecto titulado “**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO CASO DE ESTUDIO EN LA COOPERATIVA “9 DE OCTUBRE DE RIOBAMBA”** de autoría del estudiante **JUAN CARLOS GARCIA GARCIA** con CC: **0605349448**, de la carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRIBUNAL	NOMBRE APELLIDO	CALIFICACIÓN (Letras)	CALIFICACIÓN (Números)
Tutora	Gilma Uquillas	10	DIEZ
Miembro Evaluador	Rene Basantes	9	NUEVE
Miembro Evaluador	Francisco Pérez	9	NUEVE
TOTAL		9.33	NUEVE PUNTO TREINTA Y TRES

A partir de lo expuesto, se emite el acta de aprobación del informe final del trabajo de investigación, con una calificación de **9.33 (NUEVE PUNTO TREINTA Y TRES)** sobre 10 puntos.

\_\_\_\_\_  
Mgs. Gilma Uquillas  
**TUTORA**

\_\_\_\_\_  
PhD. / René Basantes  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

\_\_\_\_\_  
Mgs. Francisco Pérez  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



# CERTIFICACIÓN

Que, GARCIA GARCIA JUAN CARLOS con CC: **0605349448**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO CASO DE ESTUDIO EN LA COOPERATIVA "9 DE OCTUBRE" DE RIOBAMBA", cumple con el 3 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 8 de junio de 2022

---

Mgs. Gilma Uquillas  
**TUTOR (A)**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la oportunidad de culminar una meta más en vida, sin la guía de su camino nada fuera posible cumplir una meta más en el ámbito académico.

A mi abuelita, considerada como una madre, mujer de lucha y perseverancia le dedico este triunfo que espero que desde el cielo pueda sentirse orgullosa, que siempre me apoyó y me tuvo paciencia antes de partir para ir a formar parte de los ángeles de Dios, espero algún día volver abrazarla y agradecerle por tanto sacrificio que hizo por la familia.

A mi madre que hizo posible mi formación profesional, fuente de inspiración y admiración por cada día alentarme a conseguir mis sueños y metas.

A mi hermano Luis Garcia, un ser admirable que continuamente me apoyó incondicionalmente, ejemplo de superación y constancia que las cosas se pueden conseguir si lo deseas.

A mi hermana Elizabeth Garcia, que me ayudado en todas las etapas de mi carrera académica, sin su apoyo no hubiese sido posible conseguir todo esto.

A mis cuñados, Willian Ocaña y Jazmín Espinoza, por formar parte de apoyo incondicional, en todo momento de mi vida.

**Juan Carlos Garcia Garcia**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de cumplir una meta más. A la Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de formarme académicamente, siendo importante para conseguir un objetivo más en mi vida. A la Ing. Martha Romero como directora de la carrera, gracias a su gestión ha sido posible graduarme en esta grandiosa carrera. A mi tutora la Ing. Gilma Uquillas que me ayudó en cada paso del proceso, evidenciando su compromiso y profesionalismo en calidad de tutora, su apoyo y predisposición me ha permitido culminar una etapa muy importante en el ámbito académico y profesional. A la Dra. Magda Cejas de la asignatura de Trabajo de Integración Curricular que nos ha guiado en todo este proceso, sin su ayuda no hubiera sido posible alcanzar el objetivo de culminar la carrera en Administración de Empresas.

**Juan Carlos Garcia Garcia**

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	17
1.3 Justificación.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.2 Fundamentación teórica.....	21
2.2.1 Objeto de estudio Cooperativa de taxis “9 de Octubre”.....	22
2.2.2 Reseña histórica de la organización.....	22
2.2.2.1 Misión.....	22
2.2.2.2 Visión.....	22
2.2.2.3 Objetivos organizacionales.....	22
2.2.3 Estructura de la organización.....	23
2.2.3 Gestión de la calidad.....	23
2.2.3.1 Gestión.....	24
2.2.3.2 Reseña de la calidad.....	24
2.2.3.3 Concepto calidad.....	25
2.2.3.4 Gestión de la calidad.....	25
2.2.3.5 Siete herramientas para el control y mejora continua de la calidad.....	25
2.2.3.6 Modelos de gestión de la calidad.....	27
2.2.4 Norma ISO 9001:2015.....	27
2.2.5 La prestación del servicio.....	29
2.2.5.1 ¿Qué es el servicio?.....	29
2.2.5.2 La prestación del servicio en el transporte tipo taxi.....	29
2.2.5.3 Calidad del servicio.....	30
2.2.5.4 Dimensiones del servicio.....	30
2.2.5.5 El servicio como factor clave en el cliente.....	31
2.2.5.6 Expectativas del cliente para un servicio de calidad.....	31
2.2.5.7 Herramientas para una mejor prestación del servicio.....	32

CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 Método.....	34
3.2 Tipo de investigación .....	34
3.3 Diseño de la investigación .....	35
3.3.1 Diseño no experimental .....	35
3.4 Población y muestra .....	35
3.4.1 Clientes internos.....	35
3.4.2 Clientes externos .....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5.1 Técnica.....	36
3.5.2 Instrumento .....	36
3.6 Técnicas de procesamiento de la información autor .....	37
3.7 Hipótesis .....	37
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1 Resultados y Discusión.....	38
4.2 Comprobación de la hipótesis.....	54
4.3 Análisis y discusión de resultados autor.....	57
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1 Conclusiones.....	59
5.2 Recomendaciones.....	59
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	61
6.1 Objeto y campo de aplicación.....	61
6.2 Referencias normativas .....	61
6.3 Términos y definiciones .....	61
6.4 Contexto de la organización .....	62
6.5 Liderazgo y compromiso .....	64
6.6 Planificación .....	65
6.7 Apoyo .....	67
6.8 Operación.....	69
6.9 Evaluación del desempeño .....	70
6.10 Mejora continua .....	72
BIBLIOGRAFÍA .....	75
ANEXOS.....	77

ANEXO 1: Modelo de encuesta- gestión de la calidad.....	77
ANEXO 2: Modelo de encuesta-prestación del servicio .....	78
ANEXO 3: Estatutos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” .....	79
ANEXO 4: Envío del link de encuestas a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” .....	80
ANEXO 5: Evidencia de contestación de la encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” .....	81
ANEXO 6: Evidencia de respuesta por parte de los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.....	83
ANEXO 7: Matriz Lógica .....	85
ANEXO 8: Operacionalización de las Variables.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Estructura de la cooperativa de taxis "9 de Octubre" .....	23
<b>Figura 2:</b> Dimensiones del servicio .....	30
<b>Figura 3:</b> Expectativas del cliente.....	31
<b>Figura 4:</b> Herramientas para una mejor prestación del servicio .....	32
<b>Figura 5:</b> Situación de la cooperativa de taxis "9 de Octubre" .....	38
<b>Figura 6:</b> Políticas de calidad .....	39
<b>Figura 7:</b> Auditoría en la organización .....	40
<b>Figura 8:</b> Indicadores financieros .....	41
<b>Figura 9:</b> Objetivos Organizacionales.....	42
<b>Figura 10:</b> Participación de los directivos.....	43
<b>Figura 11:</b> Gestión de la calidad.....	44
<b>Figura 12:</b> Liderazgo.....	45
<b>Figura 13:</b> Productividad.....	46
<b>Figura 14:</b> Mejora continua.....	48
<b>Figura 15:</b> Servicio de taxi.....	49
<b>Figura 16:</b> Atención del servicio .....	50
<b>Figura 17:</b> Seguridad en el servicio .....	51
<b>Figura 18:</b> Higiene y comodidad en el servicio de tipo taxi .....	53
<b>Figura 19:</b> Mejora continua.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Antecedentes de la calidad .....	24
<b>Tabla 2:</b> Herramientas de la calidad .....	26
<b>Tabla 3:</b> Estructura de la Norma ISO 9001:2015 .....	27
<b>Tabla 4:</b> Clientes internos.....	35
<b>Tabla 5</b> Clientes externos .....	36
<b>Tabla 6:</b> FODA de la organización.....	38
<b>Tabla 7:</b> Políticas de calidad.....	39
<b>Tabla 8:</b> Auditoria en la organización.....	40
<b>Tabla 9:</b> Indicadores Financieros:.....	41
<b>Tabla 10:</b> Objetivos Organizacionales .....	42
<b>Tabla 11:</b> Participación de los directivos .....	43
<b>Tabla 12:</b> Gestión de la calidad .....	44
<b>Tabla 13:</b> Liderazgo .....	45
<b>Tabla 14:</b> Productividad.....	46
<b>Tabla 15:</b> Mejora continua .....	47
<b>Tabla 16:</b> Servicio de taxi.....	49
<b>Tabla 17:</b> Atención del servicio.....	50
<b>Tabla 18:</b> Seguridad en el servicio.....	51
<b>Tabla 19:</b> Higiene y comodidad en el servicio de tipo taxi.....	53
<b>Tabla 20:</b> Gestión de la calidad resultados.....	54
<b>Tabla 21:</b> La prestación del servicio resultado .....	54
<b>Tabla 22:</b> Tabla de contingencia SPSS .....	55
<b>Tabla 23:</b> Frecuencias esperadas .....	55
<b>Tabla 24:</b> Comprobación de hipótesis SPSS .....	56
<b>Tabla 25:</b> Contexto de la organización .....	62
<b>Tabla 26:</b> Liderazgo y compromiso .....	64
<b>Tabla 27:</b> Planificación .....	65
<b>Tabla 28:</b> Apoyo .....	67
<b>Tabla 29:</b> Operación.....	69
<b>Tabla 30:</b> Seguimiento y evaluación.....	70
<b>Tabla 31:</b> Plan de mejora continua .....	73

## RESUMEN

El tema de la investigación es “La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la cooperativa “9 de Octubre”. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar si la gestión de la calidad incide en la prestación del servicio, ya que el objeto de estudio carece de una adecuada gestión de la calidad y una deficiente prestación del servicio, detonando problemas de insatisfacción y pérdida continua de los clientes, creando un panorama poco favorable frente a la situación actual. Además, para la comprobación de la hipótesis el método empleado fue el hipotético deductivo, a través de un proceso riguroso, apoyado con los tipos de investigación tales como la descriptiva ya que permite describir la situación actual de la operadora, también el tipo de investigación exploratoria fue muy importante para explorar los fenómenos que han sido poco estudiados, y de campo para la recolección de información donde se desarrollan los dichos fenómenos estudiados. Por lo tanto con la comprobación de la hipótesis demostrando que la gestión de la calidad si incide en la prestación del servicio, se desarrolla una propuesta basada en la Norma ISO 9001:2015, para corregir las deficiencias y problemas errores que afectan a la organización, enfocado a la satisfacción y expectativas del cliente, integrando cada uno de los procesos en el servicio logrando eficiencia y ahorro de recursos, permitiendo un mayor compromiso de los colaboradores ya que dicha norma de calidad incita que los empleados deben estar motivados para alcanzar un nivel óptimo de productividad, por lo cual dicho modelo de gestión de la calidad es una solución frente a los problemas y errores que aquejan a la operadora de taxis “9 de Octubre”.

**Palabras clave:** Gestión de la Calidad, Prestación del Servicio, Satisfacción, Cliente.

## **ABSTRACT**

This paper entitled "quality management and service provision in the public transport sector case study in the cooperative" "9 de Octubre ". It aimed to determine whether quality management affects the provision of the service, since the object of study lacks adequate quality management and poor service provision, triggering problems of dissatisfaction and continuous loss of customers, creating an unfavorable outlook compared to the current situation. In addition, for the verification of the hypothesis the method used was the hypothetical-deductive, through a rigorous process, supported by types of research such as descriptive since it allows to describe the current situation of the operator, also the type of exploratory research was very important to explore the phenomena that have been little studied, and field for the collection of information where the studied phenomena are developed. Therefore, with the check of the hypothesis, showing that quality management if it is concerned on the provision of the service, a proposal based on the ISO 9001: 2015 standard develops, to correct the deficiencies and problems errors that affect the organization, focused on satisfaction and customer expectations, integrating each of the processes in service. Achieving efficiency and saving resources, allowing a greater commitment of collaborators since such quality normality incitement that employees must be motivated to reach an optimal level of productivity, so that such quality management model is a solution in the face of problems and errors that afflict the taxis operation operator "9 de Octubre".

**KEYWORDS:** Quality management, service delivery, customer

**Revisado por el docente:** Alison Tamara Varela Puente

**CI:** 0606093904

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es concebida por la Organización Internacional de Normalización como una herramienta necesaria que permite revisar cada una de las actividades, operaciones y procesos de cada organización con el objetivo de identificar las falencias y debilidades pero desde un enfoque integral (ISO 9001:2015, 2020), siendo importante puesto que todos los procedimientos realizados se enfocan para la satisfacción del cliente, ya que los nuevos requerimientos del mercado son cada vez exigentes, debido a que la competencia continuamente está en constante cambio, por lo cual la gestión de la calidad permite mantener una estructura adecuada de la organización, planificando adecuadamente las estrategias para mitigar los posibles riesgos que puedan presentarse, además permitiendo manejar los recursos de manera adecuada por ende es necesario estudiar la calidad para controlar todas las actividades que realizan cada organización.

Mientras tanto el servicio, es el conjunto de actividades que realizan las organizaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, dado que es una herramienta clave para el éxito, puesto que un estudio realizado por la Escuela Estadounidense América, las personas que regresan nuevamente a las organizaciones son por la experiencia recibida durante el servicio, por lo cual debe ser tomada dicha herramienta desde enfoque como base de éxito empresarial.

Por lo cual la investigación se estructura de acuerdo al problema de investigación, al objetivo general y objetivos desarrollados bajo la taxonomía de Bloom enfocada a determinar la incidencia de la Gestión de la calidad en la prestación del servicio en la cooperativa de taxis, por otra parte se establece los antecedentes investigativos de acuerdo a las variables de estudio, posteriormente el fundamento teórico se describe los fenómenos estudiados y el desarrollo de la metodología, acoplándose la investigación al método hipotético para determinar la incidencia de la variable independiente sobre la /variable dependiente, tipo de investigación descriptiva, exploratoria y de campo, empleando el diseño no experimental. Finalmente cabe señalar que se plantean las fuentes bibliográficas referidas y consultadas en el tema de investigación.

### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, la cooperativa de taxis “9 de Octubre” carece de una adecuada gestión de la calidad en sus procesos destinados a su razón social por motivos de la escasa planificación de nuevas actividades encaminadas a mejorar la calidad del servicio; ausencia de participación y compromiso de los directivos; además los procesos de la organización son gestionados de manera empírica con base a sus experiencias personales más que profesionales debido a que dentro de la cooperativa, los socios eligen a la directiva por voto popular y no en base a los conocimientos que requiere la organización para su gestión. Estos factores desencadenan un bajo desempeño organizacional, mala imagen corporativa, bajo

nivel de la calidad del servicio, menores ingresos económicos para los socios, porque no se trabaja en busca de un beneficio colectivo que contribuya al progreso de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

Además, presenta una ineficiente prestación del servicio debido a que no se encuentra en funcionamiento la radiofrecuencia, no se presenta programas de capacitación que contribuya a fortalecer los conocimientos del talento humano y conductores; bajo interés y compromiso por parte de los socios por mejorar su presentación personal y su vehículo ante el cliente, una mala atención durante el servicio prestado, un inadecuado tratamiento de quejas de los usuarios por parte de los directivos de la cooperativa, todos estos aspectos han conllevado al incremento de venta de los puestos de trabajo; pérdida progresiva de clientes, insatisfacción del servicio, y una preocupación por los bajos ingresos que perciben los socios durante su día de labores, añadiéndole a ello, que el servicio carece de herramientas tecnológicas (aplicaciones y sitios web modernos para solicitar el servicio de taxi), que permita atraer clientes, brindar un servicio personalizado y mejorar continuamente la productividad de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

Por lo tanto, es importante la realización del presente trabajo de investigación, debido a que la gestión la calidad y prestación del servicio actual de la organización mantiene un panorama poco favorable frente a la actual crisis económica y sanitaria, que atraviesa la ciudad y el mundo, afectando de manera directa a la oferta de servicios de taxis, por tal razón es fundamental que la organización aplique nuevos métodos e ideas que permita diferenciarse de la competencia ya que las nuevas tendencias en el transporte público de taxis son exigentes.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo incide la gestión de la calidad en la prestación del servicio en la cooperativa de taxis “9 de Octubre” de Riobamba?

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación es desarrollado con el objetivo de aportar conocimiento a las futuras investigaciones, sobre la gestión de la calidad en la prestación del servicio, debido que los errores son inherentes dentro de cualquier organización, además con la comprobación de la hipótesis en la investigación demuestra que la gestión de la calidad incide sobre la variable dependiente, ocasionando deficiencias dentro de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, debido que la gestión es aplicada de manera empírica, y los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio de tipo taxi en Riobamba, por lo cual la situación actual exige nuevos cambios y estrategias para mejorar la experiencia del cliente, por lo tanto para solucionar dichos problemas que aquejan a la organización se desarrolló un modelo de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015, lo que permitirá mejorar sus procesos administrativos, financieros y operativos en relación a la calidad de su servicio, a través de sus diez requisitos se puede establecer un eficiente análisis FODA; conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas; definir los procesos estratégicos, operativos y de apoyo; establecer la política de calidad, así como los roles y responsabilidades de los integrantes de la cooperativa; planificando acciones ante riesgos y oportunidades, implantar un modelo de capacitación para motivar al talento humano y optimizar recursos; mejorando continuamente las deficiencias que presente la operada de taxis “9 de Octubre”

Por lo cual la investigación, se encuentra respaldada de libros, artículos científicos, y en la norma ISO 9001:2015, también existe la colaboración de las autoridades de la cooperativa de estudio para acceder a su información, de tal manera el trabajo se aproximará a la realidad de acuerdo a la situación actual que atraviesa el objeto de estudio.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar como la gestión de la calidad incide en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” de Riobamba.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual acerca de la gestión de calidad y la prestación del servicio en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”
- Identificar los factores positivos y negativos que repercuten sobre la gestión de la calidad y en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”
- Diseñar un modelo de gestión de la calidad para mejorar la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 Antecedentes**

En Bogotá-Colombia, se presentó por parte del autor John Arias un trabajo de investigación en el año 2012, denominado “Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008”. El mismo que tuvo como objetivo brindar un modelo de gestión que permita estructurar de manera eficiente los procesos de la prestación de servicios de consultoría de la organización. La investigación se llevó a cabo mediante el método inductivo y sintético con la finalidad de organizar los aspectos y procesos a evaluar; con instrumentos de recolección de datos como la encuesta, entrevista y observación directa; y una población que involucraba a todo el personal de la consultora. Los resultados más destacados de la investigación fueron: análisis de la situación actual debido al desconocimiento a nivel interno y externo de la organización, la construcción de una política de calidad en base a las necesidades de los clientes, planificación de actividades, puesto que, la organización lo desarrollaba de forma poco organizada, también la investigación tuvo el objetivo de realizar programas de capacitación debido que el servicio era poco eficiente, finalmente, en la empresa se implantó indicadores financieros y de gestión para cumplir con sus objetivos organizacionales (Arias, 2012).

En Guayaquil-Ecuador se efectuó un estudio por parte de las autoras Denisse Matamoros y Norma Tigua en el año de 2014, el mismo que se enfocaba en un “Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones ACUÑA S.A. TRANSACUÑA. Como objetivo principal, se enfocaron en diseñar un manual de procesos mediante un sistema de gestión de calidad para la óptima operación del servicio de transporte pesado. Para ello, se realizó un diagnóstico de los procesos para asignar de manera correcta los recursos disponibles, mejorar la logística interna, logística externa, al igual que la correcta facturación, gestión de pagos y de cobros; aplicando instrumentos de recolección de información como la entrevista, observación y formularios hacia los directivos y empleados de la empresa de transporte. Los principales resultados encontrados radican en la elaboración de la cadena de valor, mapa de procesos, indicadores de eficiencia para cada proceso y el diseño del manual de gestión de calidad por procesos bajo políticas y procedimientos acorde a las necesidades detectadas en la organización (Matamoros & Tigua, 2014).

En Riobamba-Ecuador se presentó una tesis de pregrado por parte del autor Willian Ocaña en el año 2020 denominada “Propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la operadora de taxis MACAJI”. Este estudio tuvo como objetivo mejorar la gestión y la calidad del servicio de taxis bajo los requisitos de la ISO 9001. La metodología de investigación se basó en un enfoque mixto; un nivel investigativo exploratorio y descriptivo; el diseño de investigación se fundamentó en el análisis de los factores: Administración, Talento Humano, Contabilidad, Tecnología, prestación del servicio y gestión de la calidad. Aplicando encuestas a los clientes, entrevista a los directivos

y observación directa a la flota vehicular, infraestructura y mobiliario. Los principales resultados de esta investigación es que se planteó un análisis FODA ya que la organización no contaba con un considerando parámetros internos y externos; matriz de riesgos, macroprocesos, política de calidad, plan ante riesgos y oportunidades ya que las actividades realizadas no eran planificadas de forma proactiva, modelos de contratación, programas de capacitación continua para la atención en el servicio, actividades para un nuevo servicio; auditoría interna bajo la norma ISO 19001:2018 y la mejora continua debido al descontento de los clientes que utilizan el servicio de tipo taxi (Ocaña, 2020).

En Quito-Ecuador se presentó una tesis de maestría por parte del autor Gonzalo Sandoval en el año de 2015 denominado “Sistema de gestión de calidad para servicio al cliente. Por lo tanto, la investigación realizada tuvo el objetivo de implementar un sistema de gestión de la calidad para mejorar de tal manera la atención al cliente y ofrecer una mejor asesoría usuario del Servicio Nacional de contratación pública. Por otra parte, el método utilizado fue de campo para recoger toda la información pertinente y documental como base de investigación puesto que el autor se basó en referentes teóricos y otros estudios para el estudio de sus variables de estudio. Por lo cual los principales resultados de la investigación es el desarrollo y estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el servicio al cliente, adaptándose de tal manera a la organización, además los tiempos de los clientes de los usuarios se minimizaron puesto que los procesos fueron mejorados tratando cada caso con eficacia (Sandoval, 2015).

En Babahoyo-Ecuador se presentó una tesis de pregrado por parte del autor Jaime Hidalgo en el año de 2015 denominado “Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo”. Por lo tanto, la investigación realizada tuvo el objetivo de diseñar un modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención del usuario del Municipio del cantón Babahoyo. Por lo tanto, los métodos utilizados fueron inductivo-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico desarrollados para una mejor familiarización de las variables de estudio. Por lo cual los principales resultados arrojan que el municipio de Babahoyo necesita un modelo de gestión de calidad para mejorar la atención hacia los usuarios, determinando la incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente de la investigación (Hidalgo, 2015).

## **2.2 Fundamentación teórica**

La investigación se establecerá en fuentes de información secundaria como libros, artículos científicos, tesis, etc., en relación a la gestión de la calidad y la prestación del servicio en el ámbito del transporte.

La gestión de la calidad permite el uso de herramientas y actividades para controlar de manera integral cada una de las actividades de la organización, debido a que el 90% de los errores suceden por los procesos que se encuentran diseñados y estructurados de manera poco efectiva, entonces al momento de la identificación de dichas falencias, es necesario la creación de estrategias para que los errores no se presenten de nuevo, a tal efecto que la

organización seguirá de manera permanente hacia la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua en cada uno de sus procesos. (ISO 9001:2015, 2020)

Por otra parte la prestación del servicio es el conjunto de acciones que realizan las organizaciones con el objetivo de cumplir con las expectativas del cliente, por lo cual dicho término aún, no es comprendido como un factor clave de éxito, puesto que estudios realizados por la Asociación Estadounidense de Administración (AMA), los clientes que regresan frecuentemente a una organización es por la satisfacción recibida del servicio, por lo tanto el volumen de ventas representan en promedio el 65% de cada una de las organizaciones, por lo cual debe ser utilizada de manera estratégica por parte de los directivos, ya que el servicio añade más utilidades netas que el mismo marketing y otras áreas de la administración (Tschohl, 2016).

### **2.2.1 Objeto de estudio Cooperativa de taxis “9 de Octubre”**

#### **2.2.2 Reseña histórica de la organización**

La cooperativa de taxis 9 de octubre tuvo un largo proceso para establecerse, puesto que en sus inicios operaban con el nombre de “Villa María”, pero no contaban con un estatuto para regular todas las actividades y la prestación de servicio que ofrecía hacia la ciudadanía, por lo tanto el 16 de febrero de 1998 la organización realiza el trámite correspondiente para establecer su razón social y establecer un estatuto normado, de tal manera paso a formar el nombre actual que representa a la organización denominada Cooperativa de taxis “9 de Octubre”, por lo cual el proceso encaminado por los directivos han permitido a la organización prestar un servicio seguro y normado para los usuarios que utilizan dicho servicio de tipo taxi.

##### **2.2.2.1 Misión**

Somos una opción ante los requerimientos de los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi, de manera eficiente y segura, garantizando la satisfacción que se merecen los clientes.

##### **2.2.2.2 Visión**

Ser una de las mejores cooperativas de taxis que presten un servicio adecuado ante las necesidades de los usuarios.

##### **2.2.2.3 Objetivos organizacionales**

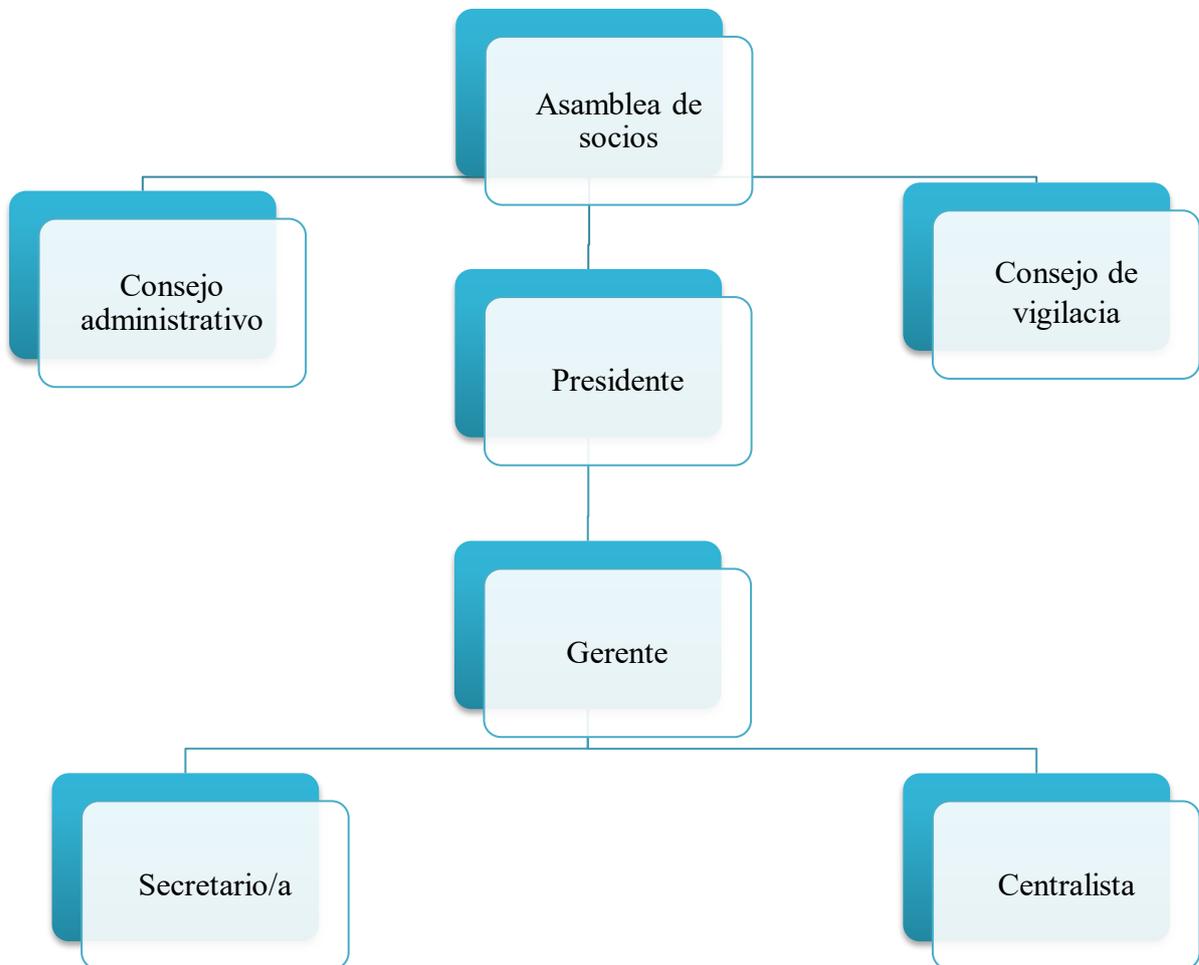
- Promover la cooperación económica entre los socios, para realizar las actividades que sean necesarias para el Reglamento General y La Ley de Cooperativas.
- Propender el continuo mejoramiento del servicio público de transporte de pasajeros. Con la finalidad de mantener el volumen de las operaciones de la Cooperativa y hacer frente a la competencia en forma decorosa
- Realizar el servicio de transporte de acuerdo a las necesidades del usuario que así lo requiera

- Procurar la adquisición de vehículos de mejor calidad para un mejor desenvolvimiento del transporte, de tal manera la consecución de garajes, talleres para reparar los vehículos y un terreno para estacionamiento de los socios de la cooperativa
- Fomentar la educación dentro de la cooperativa conformada por los socios y la acción solidaria entre los mismos.
- Difundir los principios y las doctrinas en temas de cooperativismo
- Establecer y poner en práctica el servicio de asistencia social para que de esta manera los socios puedan ser auxiliados en caso que sufran algún tipo de accidente o atraviesen calamidad doméstica.

### 2.2.3 Estructura de la organización

**Figura 1**

*Estructura de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”*



Nota: Estructura de la organización, conformada por cada uno de los miembros elegidos de acuerdo al criterio de los socios. Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### 2.2.3 Gestión de la calidad

### 2.2.3.1 Gestión

La gestión dentro de una organización es la manera adecuada o correcta del manejo de cada uno de los recursos disponibles, por lo cual dicho término se enfocará siempre en tratar de utilizar cada recurso de manera eficiente, es decir cumplir con los objetivos organizacionales con la mínima utilización de los recursos disponibles mencionados anteriormente, dicho de otra manera es el conjunto de procedimientos o actividades que lleva a cabo una organización para cumplir con los objetivos propuestos alineados a la misión y visión organizacional. (Ramos, 2014).

### 2.2.3.2 Reseña de la calidad

**Tabla 1**

*Antecedentes de la calidad*

<b>Autores</b>	<b>Reseña</b>
<b>Edwards Deming</b>	Difusor de la calidad total, sus esfuerzos se enfocaron en la mejora continua de los productos y servicios con el objetivo de disminuir los costos y utilizar de manera correcta la utilización de los recursos que dispone la organización.
<b>Josep Juran</b>	Autor experto en calidad, estableciendo de tal manera que la satisfacción del cliente depende netamente en la carencia de defectos que ofrece cada organización, al ofrecer un producto, siendo importante la aplicación tres ejes importantes que son: <ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de la calidad</li><li>• Controlar la calidad</li><li>• Mejora continua de la calidad</li></ul>
<b>Kaoru Ishikawa</b>	Estableció que la utilización de herramientas estadísticas es necesaria para el control de la calidad en las organizaciones, ya que es un trabajo en conjunto desde los altos directivos hasta los primeros niveles de la organización. Además, su filosofía se encaminó en 11 principios por ejemplo que la educación era la base fundamental en la calidad, hasta el onceavo paso que si los datos no son variables será falsos para su utilización.
<b>Genichi Taguchi</b>	Estadístico e ingeniero japonés, estableció una herramienta muy requerida para la calidad denominada el diseño robusto, siendo importante para superar las expectativas del cliente, de tal manera el enfoque está centrado en utilizar los recursos necesarios para cumplir con lo que necesita el cliente, entonces lo importante se encuentra en las especificaciones y detalles que son importantes en un producto desechando lo innecesario y poco útil que podría causar insatisfacción y molestia.

<b>Jan Carlzon</b>	Autor reconocido por el enfoque hacia el servicio en las organizaciones su aporte fue de gran importancia para crear una forma en tomar decisiones, ya que consideraba que todos los miembros de la organización eran capaces de asumir diferentes roles y tareas si les brindaban las oportunidades para hacerlo, de tal manera los colaboradores eran entrenados para atender al cliente de buena manera, de tal manera surgió el ciclo del servicio, siendo importante desde que el usuario tenga la mejor experiencia desde que tiene contacto con la empresa hasta culminar con el servicio prestado.
--------------------	--

*Nota:* La tabla representa los autores que tuvieron aportes importantes acerca de la calidad, por lo cual han contribuido al desarrollo de las organizaciones para mejorar los productos y servicios. Elaboración propia a partir de Ocaña (2020).

### **2.2.3.3 Concepto calidad**

Dentro del concepto de la calidad es entregar a los clientes productos y servicios de manera eficiente es decir con la correcta utilización de cada uno de los recursos disponibles en la organización con el objetivo de cumplir con una de las expectativas del cliente, entregando de tal manera un gran valor añadido, por lo tanto la calidad es actuar de acuerdo a lo planeado, no existe nivel de improvisación, por la misma razón de evitar fallos y errores, por lo cual la calidad es un camino hacia la excelencia, ya que continuamente las organizaciones requieren mejorar cada uno de sus procesos y actividades para mantenerse dentro del mercado, y superar a la competencia ofreciendo más allá de lo esperado por parte de cada una de las exigencias del cliente (Farias, 2015).

### **2.2.3.4 Gestión de la calidad**

Ante los nuevos requerimientos y exigencias de los clientes las organizaciones necesitan evitar errores y deficiencias en cada uno de los procesos, productos y servicios, para cumplir con las expectativas y necesidades de las personas que compran un bien o servicio, de tal manera la gestión de la calidad permite el uso de herramientas y actividades para controlar de manera integral cada una de las actividades de la organización, debido a que el 90% de los errores suceden por los procesos que se encuentran diseñados y estructurados de manera poco efectiva, entonces al momento de la identificación de dichas falencias, es necesario la creación de estrategias para que los errores no se presente de nuevo, a tal efecto que la organización seguirá de manera permanente hacia la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua en cada uno de sus procesos. (ISO 9001:2015, 2020)

### **2.2.3.5 Siete herramientas para el control y mejora continua de la calidad**

Dentro de las herramientas fueron agrupadas por el maestro Kaoru Ishikawa, con el objetivo de detectar errores y problemas en las organizaciones, por lo cual el uso dependerá netamente de las metas planteadas, por lo tanto, en el siguiente cuadro se identifican las

herramientas necesarias para la utilización en la calidad:

**Tabla 2**

*Herramientas de la calidad*

<b>Herramientas</b>	<b>Utilidad</b>
<b>Hoja de verificación</b>	Sirve para la recolección de datos basados en los procesos que tiene cada organización con el objetivo de detectar errores, y posteriormente con cada uno de los registros se procederá a realizar el análisis respectivo, para las posibles soluciones que están provocando problemas y deficiencias en cada uno de los procesos.
<b>Estratificación</b>	A través de la estratificación permite clasificar, y ordenar datos en diferentes tipos de estratos o grupos, es decir que presentan cualidades o características homogénea, por lo tanto, la herramienta identifica las causas que están generando problemas afectando en la variabilidad de los efectos, de tal manera el análisis puede ampliarse hacia el diagrama de Pareto o el diagrama de espigas.
<b>Histograma</b>	Dentro de la herramienta del histograma es muy útil para la representación gráfica de la distribución de la frecuencia de los datos, ya que de esta manera se evidencia el número de veces que se repite un evento, o cada uno de los resultados cuando se realizan mediciones de manera sucesiva.
<b>Diagrama de dispersión</b>	El diagrama de dispersión es una herramienta utilizada usualmente para realizar un gráfico que contenga datos bivariados, donde será de vital importancia para determinar si existe alguna relación entre las variables estudiadas, por ejemplo, si la calidad incide en la prestación del servicio, detonando si incide la sobre la otra variable.
<b>Gráfica de control</b>	Es una herramienta que permite a la organización detectar problemas, además es útil para diagnosticar como el proceso va desarrollándose en un período de tiempo, en definitiva, es de vital importancia para indicar si el proceso está mejorando o empeorando, entonces en todo momento se mantendrá bajo control la organización con la gráfica de control.
<b>Diagrama de Pareto</b>	El diagrama de Pareto permite ordenar la información por el grado de relevancia, es decir, que de esta manera los recursos serán manejados y destinados de manera correcta, por lo cual facilita la toma decisiones, por lo tanto es una técnica muy utilizada para relacionar que el 80% de las consecuencias son provocadas por el 20% de las causas.

<b>Diagrama de Causa-Efecto</b>	A través del diagrama de Causa-Efecto permite plasmar cualquier tipo de problema de la organización, siendo una herramienta muy importante para la gestión de la calidad, ya que de esta manera se identifican todas las causas y subcausas, que dan origen a los problemas u efectos negativos, facilitando la toma de decisiones, ofreciendo de tal manera una forma detallada del origen que está causando un problema en la organización.
---------------------------------	---

*Nota:* Herramientas de la calidad para el control y la mejora continua de las organizaciones para evitar errores y deficiencias en cada uno de los procesos y facilitar de tal manera la toma de decisiones. Elaboración propia a partir de Maldonado (2018).

### 2.2.3.6 Modelos de gestión de la calidad

Los modelos de la gestión de la calidad fueron desarrollados por la Organización Internacional de Normalización (ISO), con el objetivo de cumplir con las necesidades y requerimientos de las organizaciones, asegurando de tal manera la calidad de los servicios con la mejora continua, cumpliendo con las expectativas de cada uno de los clientes. Por lo cual en los modelos se destaca la Norma ISO 9001 por el motivo que puede ser utilizada para cualquier tipo de organización, independientemente del tipo de actividad (ISOTools, 2020).

Dentro de la categoría ISO 9001, la más reciente es la Norma ISO 9001:2015 siendo la más utilizada por las organizaciones, ya que el modelo de sistema de gestión de calidad se basa en los principios que son de gran interés por las organizaciones tales como: el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, enfoque de sistema de procesos, mejora continua, toma de decisiones basados en los hechos y las relaciones beneficiosas tanto para la organización como para el proveedor (ISO 9001:2015, 2017)

### 2.2.4 Norma ISO 9001:2015

**Tabla 3**

*Estructura de la Norma ISO 9001:2015*

<b>Sección</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Sección 1:</b> Alcance	Identificación de los procesos de la organización que serán consideradas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para evitar esfuerzos innecesarios en las áreas que no necesitan formar parte de la misma.
<b>Sección 2:</b> Referencias Normativas	En el apartado número 2 se encuentra inmerso los documentos que hacen referencia a la gestión de la organización, y

	<p>otras normativas hacia la Norma ISO 9001:2015, fundamentando el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p>
<p><b>Sección 3: Términos y Definiciones</b></p>	<p>En la sección 3, permitirá a la organización comprender definiciones referentes a la gestión de la calidad, para conocer la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p><b>Sección 4: Contexto de la organización</b></p>	<p>Es necesario que la organización realice el contexto en el que se encuentra actualmente, identificando de tal manera todos los aspectos a nivel interno y externo, para evitar errores en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad</p>
<p><b>Sección 5: Liderazgo</b></p>	<p>La alta dirección deberá dar cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, estableciendo roles y responsabilidades de acuerdo al establecimiento de las políticas de calidad, requiere de una gran capacidad de liderazgo y compromiso para llevar a cabo el enfoque previsto.</p>
<p><b>Sección 6: Planificación</b></p>	<p>A través de la planificación la organización construye un plan de acción, para evitar que los riesgos no puedan interferir en la consecución de los objetivos planteados, aprovechando de tal manera todas las oportunidades, sin embargo, es necesario la gestión de cambios en la planificación, ante variaciones inesperadas que requiera la gestión de la calidad.</p>
<p><b>Sección 7: Soporte</b></p>	<p>En la sección séptima requiere detallar los recursos de la organización, tales como: el Talento Humano, la infraestructura, el ambiente de trabajo, recursos tangibles e intangibles, para el establecimiento con lo que cuenta la organización para el Sistema de Gestión de Calidad.</p>

<b>Sección 8: Operación</b>	En la fase octava el control de la organización para efectuar cada uno de los procesos es de vital importancia, para la entrega de manera adecuada de los productos o servicios hacia el cliente.
<b>Sección 9: Evaluación del desempeño</b>	Para la novena fase acerca de la evaluación, se realiza de tres formas, la primera es a través de indicadores con seguimiento al proceso y con las opiniones de los clientes, la segunda manera es con la auditoría interna y la tercera es la revisión por parte de dirección.
<b>Sección 10: Mejora continua</b>	La mejora continua es la fase final, a través de la medición y seguimiento de los procesos la organización introducirá mejoras al servicio, producto o al mismo Sistema de Gestión de Calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

*Nota:* Estructura de la Norma ISO 9001:2015 como guía para la construcción de un Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración propia a partir del Organismo de Certificación Global (2015).

## **2.2.5 La prestación del servicio**

### **2.2.5.1 ¿Qué es el servicio?**

Dentro del término servicio es concebido como el conjunto de actividades o acciones que lleva a cabo una organización para satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, por lo tanto cuando el dinero es invertido en el servicio, existe la tendencia en retener una mayor cantidad de clientes, por lo cual genera un ahorro a largo plazo puesto que los colaboradores mejoran la prestación del servicio, minimizando de tal manera las quejas y reclamos de los clientes, por lo tanto al ofrecer un buen servicio es una gran inversión y es una gran ventaja frente a la competencia (Tschohl, 2016).

### **2.2.5.2 La prestación del servicio en el transporte tipo taxi**

El servicio de taxi a través de las unidades permite transportar de un lugar hacia otro a una cantidad de pasajeros no superior de 4 personas, por una cantidad de dinero según la distancia recorrida, pero la prestación del servicio va más allá de transportar usuarios aunque no es posible generalizar los problemas que aquejan en dicho transporte, puesto que no es suficiente mantener las unidades en un buen estado, ya que la actitud del conductor define también un buen servicio, por ende es fundamental el respeto y la cordialidad hacia los usuarios puesto que, existe una gran interacción con el cliente, permitiendo de tal manera

que la experiencia recibida sea de acuerdo a las expectativas del cliente y sea vital para que el servicio vuelva a ser recomendado (Robayo, 2017).

### 2.2.5.3 Calidad del servicio

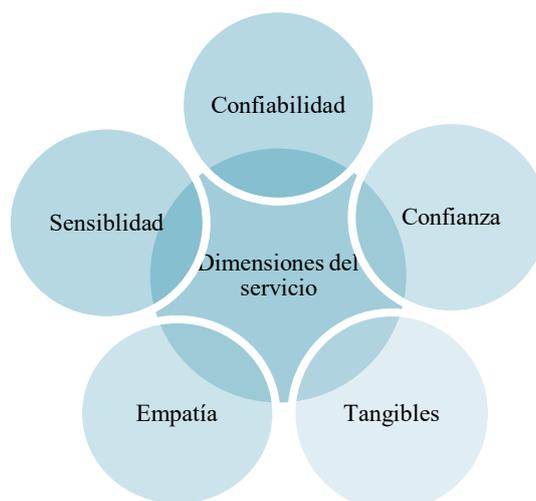
La calidad del servicio no es un factor para diferenciarse de la competencia más bien es un elemento vital que debe formar parte de la cultura organizacional, puesto que una mala experiencia para los clientes tendrían efectos desastrosos detonando insatisfacción y por ende los usuarios no volverán a las organizaciones, por lo tanto la calidad del servicio es el conjunto de estrategias y acciones encaminadas para mejorar constantemente el servicio para afianzar la relación entre los usuarios y la organización.

Por lo cual es fundamental la construcción de buenas relaciones en un ambiente tranquilo y amigable para de esta manera se cumplirá superar las expectativas del cliente, dado que al generar una excelente experiencia y escuchar las quejas de los usuarios para mejorar el servicio, permitirá a las organizaciones minimizar los errores y evitar la insatisfacción de los clientes (Zenvia, 2021).

### 2.2.5.4 Dimensiones del servicio

#### Figura 2

*Dimensiones del servicio*



Nota: Dimensiones del servicio como elementos claves en la calidad del servicio. Elaboración propia a partir de Ocaña (2020).

De tal manera como se evidencia en la figura 2 las dimensiones del servicio son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad, por lo cual la primera dimensión es la confiabilidad, donde la organización realiza todo aquello que se prometió en el tiempo acordado efectuando de manera correcta cada una de las actividades, en segundo lugar la confianza es fundamental en la organización ya que la experiencia, seguridad y compromiso disminuye la inseguridad del cliente, el tercer elemento es la tangibilidad consistiendo en todos los equipos físicos disponibles, que deben constar en un excelente estado para el uso

de los colaboradores, el cuarto elemento es la empatía consiste en entender y cuidar al cliente, realizando actividades y estrategias para fidelizar y crear buenas relaciones con el usuario, y finalmente la sensibilidad, dicha dimensión es igual de importante que las anteriores puesto que la organización debe entender las emociones y sentimientos de los cliente cuando existen problemas que no han sido solucionados de manera correcta hacia el usuario (Ocaña, 2020).

### 2.2.5.5 El servicio como factor clave en el cliente

El servicio es una factor clave en el cliente aunque, por las organizaciones aún no ha sido comprendida como una estrategia fundamenta en la acción de vender, puesto que estudios realizados por la Asociación Estadounidense de Administración (AMA), los clientes que regresan frecuentemente a una organización es por la satisfacción recibida del servicio, por lo tanto el volumen de ventas representan en promedio el 65% de cada una de las organizaciones, por lo cual debe ser utilizada de manera inteligente por parte de los directivos, ya que el servicio añade más utilidades netas que el mismo marketing y otras áreas de la administración (Tschohl, 2016).

### 2.2.5.6 Expectativas del cliente para un servicio de calidad

Las expectativas son muy importantes dentro del servicio, porque es lo que el cliente espera recibir, por lo tanto, las organizaciones en cada momento deben escuchar las quejas y reclamos, pero no de forma negativa, puesto que las críticas constructivas permiten detectar los errores y deficiencias en el servicio. Por lo tanto, en la siguiente figura se detalla las expectativas del cliente.

**Figura 3**

*Expectativas del cliente*



Nota: Expectativas del cliente para un servicio de calidad. Elaboración propia a partir de Administración estratégica Univia (2014).

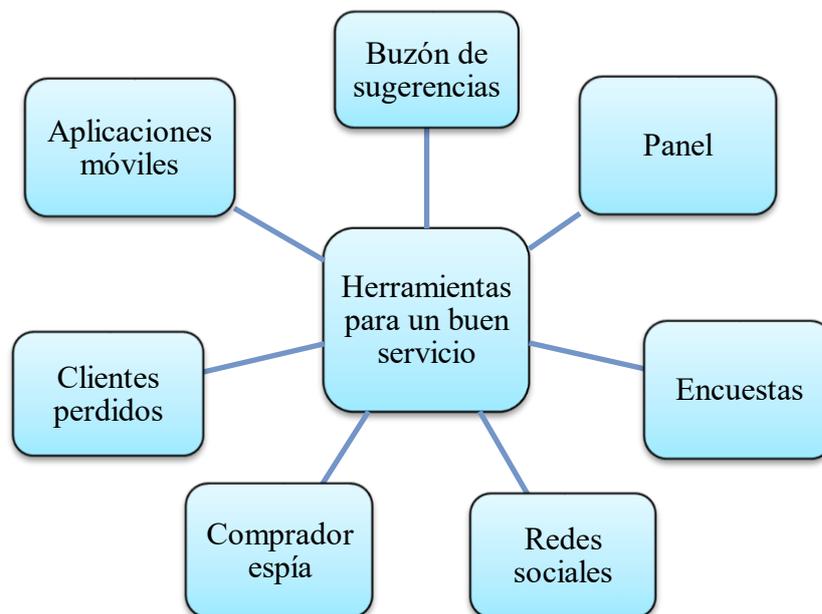
Por lo tanto la primera expectativa es la fiabilidad donde el servicio debe cumplir con las expectativas y necesidades del clientes, en segundo lugar es el profesionalismo los errores cometidos en el servicio son solucionados de forma eficaz, en tercer lugar es la capacidad de respuesta donde las dudas y las quejas del cliente son manejadas de manera inmediata en cuarto lugar la comunicación debe ser fácil de entender sin tecnicismos entre los clientes y la organización en quinto lugar la credibilidad se basa en la confianza que tienen los clientes en el servicio prestado por la organización (Administración estratégica Univia 2014).

Posteriormente la seguridad tanto física y financiera es clave en los clientes para confiar en el servicio, además la cortesía se basa en todo el personal debe tratar al cliente de manera respetuosa y cálida para afianzar y cuidar la relación de dichos clientes, luego la accesibilidad los horarios deben ser convenientes para los usuarios y siempre la organización debe mantenerse abierto ante cualquier atención que requiera el cliente, además la apariencia de los elementos tangibles deben estar en las mejores condiciones para tener una buena apariencia hacia los clientes y finalmente la comprensión es importante para tener en cuenta la perspectiva del cliente para entender cuáles son problemas y necesidades que espera ser solucionado con el servicio prestado (Administración estratégica Univia 2014).

#### 2.2.5.7 Herramientas para una mejor prestación del servicio

**Figura 4**

*Herramientas para una mejor prestación del servicio*



Nota: Herramientas para ofrecer un buen servicio. Elaboración propia a partir de Villa (2014).

Cada una de las herramientas mencionadas en la figura 4 son muy importantes para ofrecer un servicio acorde a las expectativas del cliente, por ejemplo un buzón de sugerencias permite mejorar en lo que está fallando en el servicio desde la perspectiva de cada uno de los clientes, de igual manera el panel permite entrevistar a un grupo de usuarios para conocer

su opinión y percepciones acerca del servicio de la organización, además la utilización de encuestas es recomendable utilizarla en los clientes ya que permite tener una base de datos que serán de vital importancia para un estudio profundo de los problemas que aquejan en la organización, no obstante la herramienta de cliente espía es esencial , ya que personas contratadas utilizan el servicio para que los directivos analicen el desempeño de la organización, además conocer porque los clientes dejaron la organización es vital para corregir los errores de insatisfacción del servicio prestado (Villa, 2014).

De igual manera las redes sociales permiten llegar a un mayor número de clientes potenciales, siendo un medio de comunicación que ayuda a contestar las dudas y quejas de los usuarios, finalmente la herramienta de las aplicaciones móviles es importante para el mundo actual, puesto que al momento de solicitar el servicio permite una mejor experiencia para el usuario, acoplándose de tal manera a las nuevas exigencias que solicita el mercado ante un mundo globalizado.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA.

### 3.1 Método

Para efecto de este trabajo de investigación se tomó en cuenta la rigurosidad de la científicidad, por lo cual según Baena (2017) afirma que: “es un procedimiento riguroso formulado lógicamente para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental” (p.33). Por lo cual el método científico es el procedimiento que busca de tal manera formular problemas y preguntas sobre los seres humanos y la realidad, con base a teorías y la observación de la realidad, anticipando soluciones es decir formulando hipótesis con el objetivo de hallar la verdad (Baena, 2017).

Para el desarrollo de investigación el método aplicado es el hipotético-deductivo, puesto que Karl Popper, consideraba que es uno de los métodos más completos en una investigación ya que plantea la hipótesis y por ende en el análisis cabe la posibilidad de ser desarrollada tanto de manera deductiva e inductiva, en sí ayuda a determinar la falsedad o la verdad de los hechos o fenómenos estudiados en la investigación a través del principio denominado falsación (Ñaupás et al., 2014).

Dicho método es importante en el estudio puesto que, permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula a través de un proceso sistemático, determinando de tal manera que la variable independiente sí incide en la variable dependiente de estudio. Por lo cual el proceso sistemático del método utilizado en la investigación se estructura de la siguiente manera:

- 3.1.1. Observación del fenómeno a estudiar de la investigación:** La observación se realiza de acuerdo a la Gestión de la calidad y la prestación del servicio en la cooperativa de taxis “9 de Octubre” para determinar el comportamiento de dichos fenómenos de estudio
- 3.1.2. Formulación de la hipótesis:** Es la posible solución ante el problema de investigación anteriormente observado
- 3.1.3. Deducción:** Posteriormente paso se encuentra la determinación de las consecuencias de la hipótesis
- 3.1.4. Verificación:** En el último paso del método hipotético-deductivo se somete a la verificación para de esta manera aceptar o rechazar el pronunciamiento hipotético planteado desde el comienzo de la investigación.

### 3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de índole descriptivo que conllevó a describir la situación actual, de las cualidades que sobresalen en el fenómeno de la investigación (Sánchez et.al.,2018). De tal manera se efectuó a describir las causas que están generando conflictos en la gestión de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

También el tipo de investigación aplicado fue exploratoria con la finalidad de examinar el entorno, puesto que en el objeto de estudio de los fenómenos han sido poco estudiados, por lo tanto, permitió al autor investigar de primera mano, las opiniones de los clientes, usuarios, y socios de la operadora de taxis para la familiarización de los fenómenos de investigados (Bernardo et.al.,2019).

Finalmente se utilizó la investigación de campo, dado que la información del hecho o fenómeno fue investigada en el lugar donde se desarrollaron las variables estudiadas, por lo tanto, se empleó instrumentos o técnicas de recolección de datos como son: encuestas, observación, entrevistas, diseño de cuestionarios, selección de muestras (Muñoz, 2015). Con este tipo de investigación se obtuvo datos sobre la situación actual sobre la problemática de como los usuarios perciben la prestación del servicio tipo taxi y las percepciones de cada uno de los directivos acerca de la gestión de calidad.

### 3.3 Diseño de la investigación

#### 3.3.1 Diseño no experimental

El diseño para el desarrollo de la investigación fue de índole no experimental, ya que las variables de estudio no fueron manipuladas por parte del investigador, por lo tanto, el objetivo del diseño de la investigación fue el de observar los fenómenos tal y como suceden dentro del entorno o el contexto donde se desarrollaron de forma natural. (Hernández et. al., 2010).

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Clientes internos

Los clientes internos en la cooperativa de taxis 9 de “Octubre” está conformada por 83 socios y 1 centralista siendo la población total de 84 personas, de las cuales cada opinión será importante para la futura investigación, por lo tanto, la muestra está conformada por toda la población mencionada anteriormente.

**Tabla 4**

*Clientes internos*

<b>Personas</b>	<b>Número</b>
Socios/Conductores	83 socios
Centralista	1
<b>Total</b>	84 personas conforman los clientes internos.

*Nota:* Población y muestra determinada de los clientes internos de la organización. Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

#### 3.4.2 Clientes externos

La población según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010) afirma que consta de “225.741 habitantes en el cantón de Riobamba”. Pero para objeto de estudio de la investigación se enfocó en la población objetivo, donde fue calculada la población total multiplicada por la población modal, ya que no todos los habitantes hacen uso del servicio de tipo taxi. Por lo tanto, las personas que ocupan el servicio de taxi en Riobamba son del 18.5% por lo cual dicho dato fue útil para determinar la población objetivo ya que no todas

las personas ocupan el servicio de tipo de taxi, (Ocaña, 2020).

**Tabla 5**

*Clientes externos*

<b>Personas</b>	<b>Número</b>
Población en el Cantón Riobamba	225.741 habitantes
<b>Población Objetivo</b>	Población Objetivo = Población total*Participación Modal <b>PO = PT**PM</b> <b>PO= 225.741*18.5%</b> <b>PO = 41.762 Habitantes</b>
<b>Muestra</b>	<b>n=</b> Tamaño de la muestra <b>Z=</b> Nivel de confianza 95% constante 1.96= 1.96 <b>p =</b> Variabilidad positiva: 0.5 <b>q =</b> Variabilidad negativa: 0.5 <b>N =</b> Población o universo 41.762 Habitantes <b>E =</b> Precisión o el error: 0.05 $n = \frac{Z^2pqN}{NE^2 + Z^2pq}$ $n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 41.762}{41.762 (0,05)^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$ <b>n= 380 habitantes</b>

*Nota:* Población y muestra determinada de los clientes externos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”. Elaboración propia a partir de Ocaña (2020).

Por lo tanto, para efecto de la investigación la muestra para los clientes externos es de 380 habitantes como lo indica la tabla 2, de vital importancia para recolectar la información relevante acerca de los fenómenos de estudio.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1 Técnica

##### Encuesta

La encuesta fue dirigida a los clientes internos conformada por los socios de la organización y también para los clientes externos que utilizan el servicio tipo taxi en la ciudad de Riobamba.

#### 3.5.2 Instrumento

##### Cuestionario

El cuestionario fue estructurado por una serie de preguntas importantes para conocer la situación actual de la cooperativa de taxis “9 de Octubre, y la opinión de los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba.

### **3.6 Técnicas de procesamiento de la información autor**

El procesamiento de la información se efectuó mediante el uso del programa Software Microsoft Excel, y el programa SPSS, ya que con la utilización de las herramientas estadísticas fue útil para el análisis e interpretación de los resultados (Vaca, 2019).

### **3.7 Hipótesis**

Dentro de la hipótesis de la investigación es una de las partes más importantes ya que las suposiciones realizadas por parte del investigador son la base del proceso de estudio de tal manera, a través de un proceso riguroso los resultados sirvieron para determinar la aceptación de la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, siendo una herramienta importante para la generación del conocimiento.

#### **Hipótesis alternativa ( $H_i$ )**

La gestión de la calidad incide en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

#### **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

La gestión de la calidad no incide en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

#### **Variables**

- **Variable independiente**

La gestión de la calidad

- **Variable dependiente**

La prestación del servicio

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

### 4.1 Resultados y Discusión

Encuesta aplicada a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

**Objetivo de la encuesta:** Conocer la situación actual de la cooperativa para recolectar información acorde a la gestión de la calidad.

**Pregunta 1.** ¿La organización cuenta con un FODA para conocer su situación actual?

**Tabla 6**

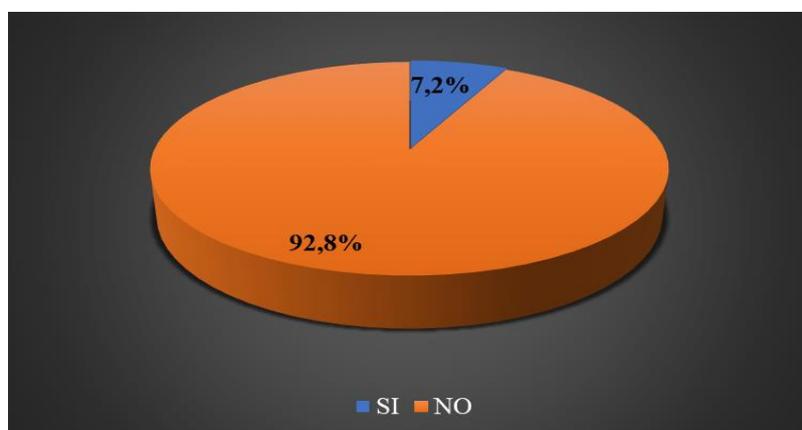
*FODA de la organización*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	6	7,2%
NO	77	92,8%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos para conocer la situación actual de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

**Figura 5**

*Situación de la cooperativa de taxis "9 de Octubre"*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer la situación actual de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

### Análisis

Del 100% de los encuestados 6 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 7,2%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 77 socios restantes corresponden al 92,8% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### Interpretación

Del 100% de los socios, el 92,8% en su gran mayoría concuerdan que la organización

no posee un FODA mientras tanto el 7,2 afirman que, si lo poseen, por lo tanto, la cooperativa de taxis “9 de Octubre” al no contar con dicha herramienta no conoce su estado actual, evitando conocer cuáles son sus fortalezas para minimizar sus debilidades y desaprovechando las oportunidades para combatir las amenazas. Por lo cual un FODA permite realizar un análisis interno y externo que necesite la organización.

**Pregunta 2.** ¿ La organización cuenta con políticas de calidad acorde a las necesidades de la organización?

**Tabla 7**

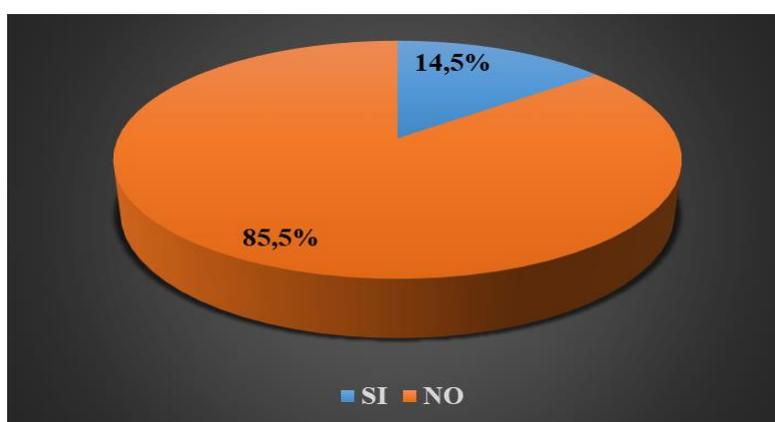
*Políticas de calidad*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	12	14,5%
NO	71	85,5%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si la organización cuenta con políticas de calidad. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

**Figura 6**

*Políticas de calidad*



Nota: El gráfico evidencia los resultados obtenidos para conocer si la organización cuenta con políticas de calidad. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 12 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 14,5%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 71 socios restantes corresponden al 85,5% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### **Interpretación**

Del 100% de los socios, el 85,5% en su gran mayoría concuerdan que la organización

no cuenta con políticas de calidad acorde a las necesidades de la organización mientras tanto el 14,5 afirman que la cooperativa si lo posee, por lo cual el establecimiento de dichas políticas es responsabilidad de los directivos, puesto que ayuda a la organización buscar de manera permanente la mejora continua, además el cumplimiento de los requisitos de la gestión de calidad y sobre todo mejorar la prestación del servicio hacia el cliente.

**Pregunta 3.** ¿Alguna vez la organización ha tenido alguna auditoría?

**Tabla 8**

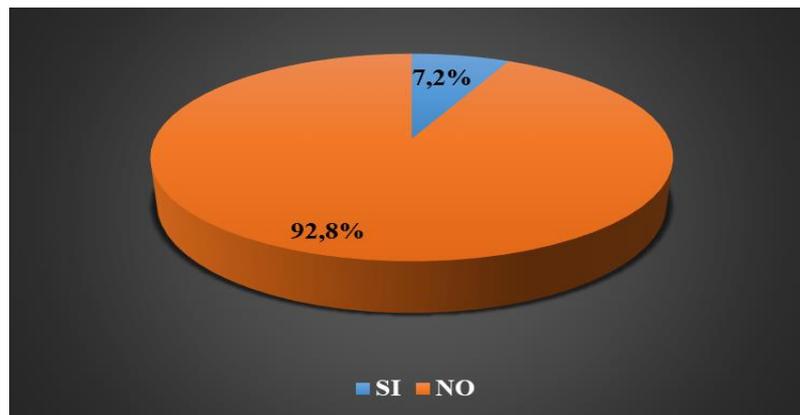
*Auditoria en la organización*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	6	7,2%
NO	77	92,8%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si en la organización ha tenido alguna vez auditoría. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

**Figura 7:**

*Auditoría en la organización*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si en la organización ha tenido alguna vez auditoría. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 6 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 7,2%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 77 socios restantes corresponden al 92,8% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### **Interpretación**

Del 100% de los socios, el 92,8% en su gran mayoría concuerdan que en la organización ninguna vez se ha realizado alguna auditoría mientras tanto el 7,2 de socios afirman que la organización si ha tenido alguna vez una auditoría, por lo tanto la cooperativa de taxis “9 de Octubre” pierde transparencia en su gestión, además la organización es

autónoma puesto que los su capital proviene de cada uno de los socios, la entidad debería someterse a una auditoría financiera examinando de tal manera los estados financieros si están siendo manejados de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, ya que de esta manera los socios tendrían la seguridad que sus recursos están siendo manejadas de manera adecuada y acorde a la ley.

#### **Pregunta 4. ¿Los recursos son manejados con indicadores financieros?**

**Tabla 9**

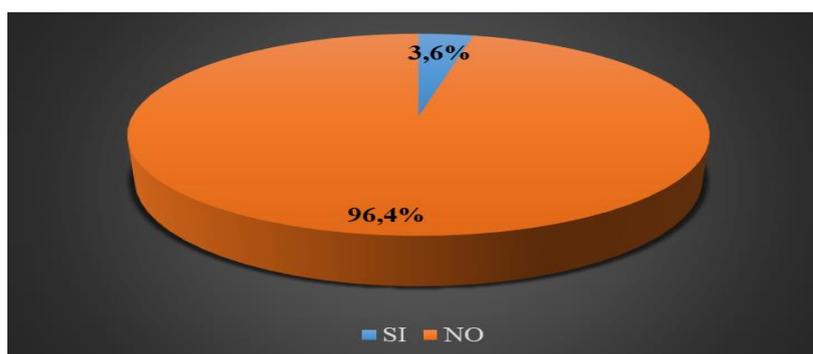
*Indicadores Financieros*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	3	3,6%
NO	80	96,4%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si en la organización los recursos son manejados con indicadores financieros. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

**Figura 8**

*Indicadores financieros*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si en la organización ha tenido alguna vez auditoría. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

#### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 3 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 3,6 %, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 80 socios restantes corresponden al 96,8% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

#### **Interpretación**

Del 100% de los socios, el 96,8% en su gran mayoría concuerdan que la organización no es manejada con indicadores financieros mientras tanto el 7,2 de los socios afirman si es manejada con dichos indicadores, por lo tanto la cooperativa de taxis “9 de Octubre” al no contar con indicadores financieros, el gerente toma las decisiones de manera empírica,

puesto que no conocer la liquidez, la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia operativa, evitando de tal manera conocer si la organización puede hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo, o también conocer si el dinero invertido de los socios provocará ganancias o pérdidas, por lo cual los indicadores financieros permitirá al gerente tomar decisiones de manera confiable y precisa.

**Pregunta 5. ¿La organización cumple con regularidad sus objetivos organizaciones?**

**Tabla 10**

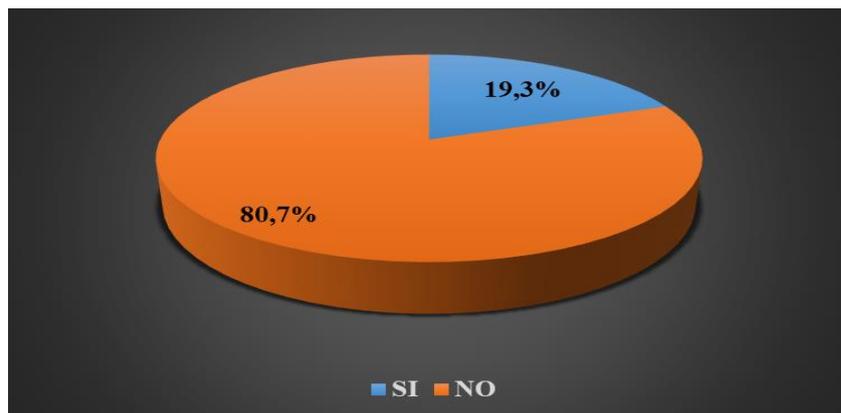
*Objetivos Organizacionales*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	16	19,3%
NO	67	80,7%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si los objetivos organizaciones se cumplen con regularidad. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre

**Figura 9**

*Objetivos Organizacionales*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si los objetivos organizaciones se cumplen con regularidad. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.

**Análisis**

Del 100% de los encuestados 16 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 19,3%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 67 socios restantes corresponden al 80,7% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

**Interpretación**

Del 100% de los socios, el 80,7% en su gran mayoría concuerdan que la organización no cumple con regularidad sus objetivos organizaciones, mientras tanto el 19,3 de los socios afirman que los objetivos si son alcanzados, por lo cual la cooperativa de taxis “9 de

Octubre”, detona que los directivos deberían involucrarse en mayor parte para cumplir con lo planificado, puesto que los objetivos son desarrollados para mejorar la prestación del servicio, con enfoque a cumplir las expectativas del usuario, y para que la cooperativa de taxis sea una de las mejores en el servicio diferenciándose de la competencia, permitiendo percibir una mayor cantidad de ingresos.

### **Pregunta 6. ¿La participación de los directivos ha repercutido en cambios significativos para la organización?**

**Tabla 11**

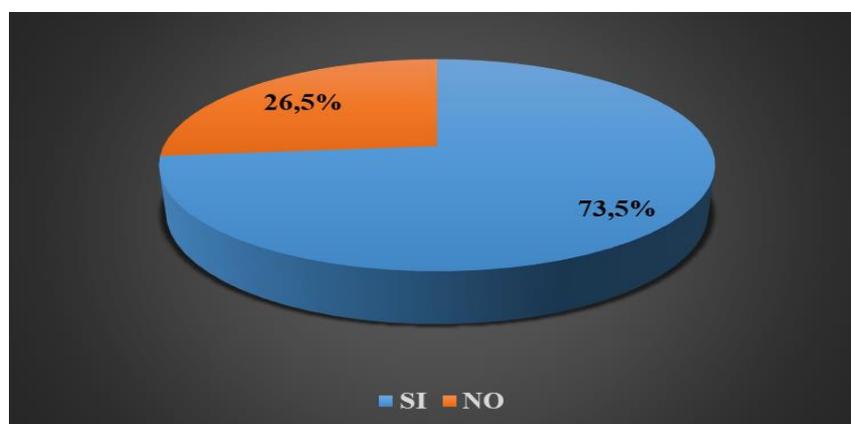
*Participación de los directivos*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	61	73,5%
NO	22	26,5%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si la participación de los directivos ha repercutido en cambios significativos en la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.

**Figura 10**

*Participación de los directivos*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si la participación de los directivos ha repercutido en cambios significativos en la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 61 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 73,5%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 22 socios restantes corresponden al 26,5% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### **Interpretación**

Del 100% de los socios, el 73,5% en su gran mayoría concuerdan que la participación de los directivos han repercutido en cambios significativos en la organización mientras tanto el 26,5% de los socios afirman que la participación de sus representantes no han tenido cambios, por lo tanto en la cooperativa de taxis “9 de Octubre” los directivos tienen la confianza de los socios, por lo tanto las buenas decisiones y predisposición al cambio permitirán a la organización a seguir realizando actividades en el beneficio de la cooperativa, puesto que sin el apoyo y confianza de la asamblea de los socios, los directivos no podrán desarrollar sus funciones de manera adecuada y tampoco se lograran alcanzar grandes cambios en el transcurso del tiempo.

**Pregunta 7. La gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 evita errores en la organización. Por lo cual ¿Los directivos estarían dispuestos adoptar dicho modelo de gestión de calidad?**

**Tabla 12**

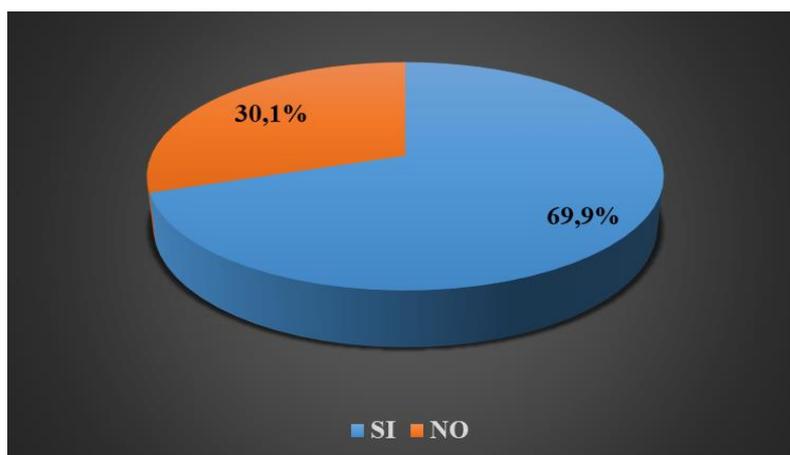
*Gestión de la calidad*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	58	69,9%
NO	25	30,1%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si los directivos estarían dispuestos adoptar un modelo de gestión de calidad, Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.

**Figura 11**

*Gestión de la calidad*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si los directivos estarían dispuestos adoptar un modelo de gestión de calidad, Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.

**Análisis**

Del 100% de los encuestados 58 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

corresponden al 69,9%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 25 socios restantes corresponden al 30,1% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### Interpretación

Del 100% de los socios, el 69,9% en su gran mayoría concuerdan que en la organización debería adoptar un modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, mientras tanto el 30,1% de los socios afirman no es necesario un modelo de gestión de calidad en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, por lo tanto los directivos están dispuestos al cambio, por lo tanto si la organización pudiera contar con dicho modelo permitirá resolver su problema principal que es la inadecuada gestión y la ineficiente prestación del servicio, ya que el 90% de los errores que suceden en una organización son por los procesos mal diseñados y establecidos como lo señala las Normas de Internacionales de Estandarización, que gracias a las normas ISO las organizaciones disminuyen de manera sustancial, además destacando mejora en cada una de sus actividades, y afianzando la satisfacción del cliente.

**Pregunta 8. El liderazgo es el conjunto de habilidades para tomar decisiones en situaciones difíciles por lo cual ¿El liderazgo de los directivos ha permitido cumplir con la visión de la organización?**

**Tabla 13**

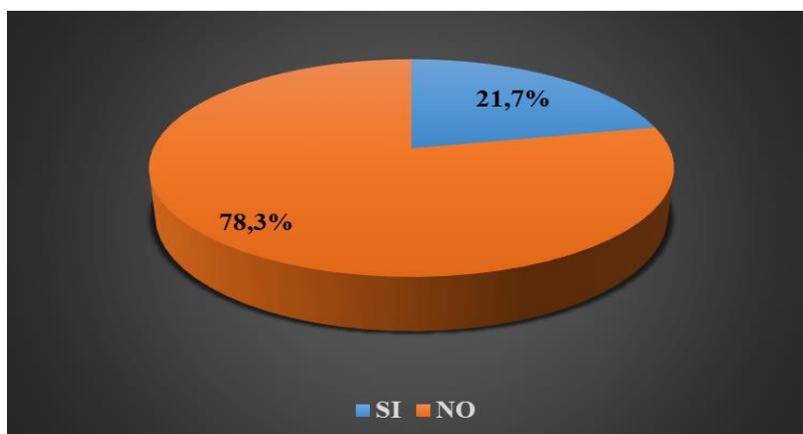
*Liderazgo*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	18	21,7%
NO	65	78,3%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si el liderazgo de los directivos ha permitido cumplir con la visión de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

**Figura 12**

*Liderazgo*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si el liderazgo de los directivos ha

permitido cumplir con la visión de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 18 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 21,7%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 65 socios restantes corresponden al 78,3% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### **Interpretación**

Del 100% de los socios, el 78,3% concuerda que el liderazgo de los directivos no ha sido el adecuado para cumplir con la visión de la organización, por otra parte el 21,7% manifiestan que el liderazgo ha sido el adecuado para conseguir la visión planteada, por lo tanto la visión de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, es “ser una de las mejores cooperativas de taxis que presten un servicio adecuado ante las necesidades de los usuarios”, por lo tanto para diferenciarse de la competencia hay diferentes estrategias apoyados de un modelo de gestión de calidad que permitirá a la organización ser una de las mejores cooperativas de taxis en la ciudad, por ejemplo ampliar el servicio a 24 horas para una mejor disponibilidad y atención hacia los usuarios, también podrían realizar una red de colaboradores, ya que diferentes empresas requieren el servicio de encomiendas y otros servicio de transporte, también la innovación y creatividad juega un papel fundamental, puesto que los usuarios requieren de una experiencia única y los pequeños detalles pueden marcar la diferencia, además fidelizar a los clientes frecuentes con tarjetas de beneficios únicos permitirá retener una mayor cantidad de usuarios y aprovechar la tecnología para llegar a un mercado más amplio de clientes potenciales son algunas de las estrategias para conseguir la visión planteada por los directivos de la cooperativa de taxis”9 de Octubre”.

**Pregunta 9. Considerando que la productividad es la relación entre la calidad del servicio realizado con la cantidad de recursos ¿Considera óptima la productividad de la organización?**

**Tabla 14**

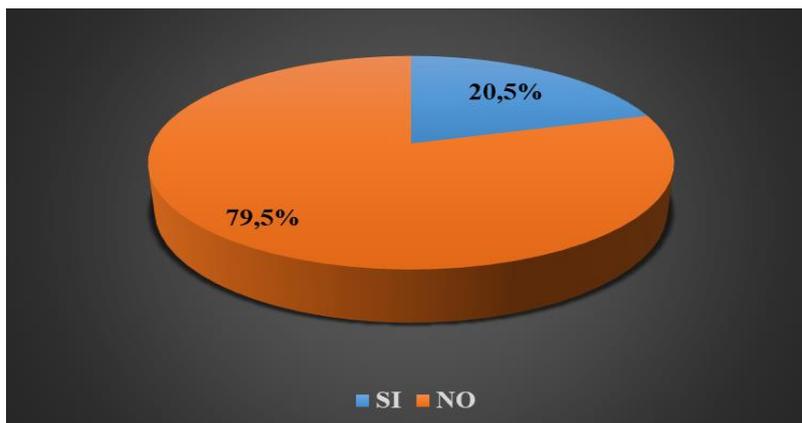
*Productividad*

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	17	20,7%
NO	66	79,3%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer la el nivel de productividad de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

**Figura 13**

*Productividad*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer el nivel de productividad de la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### Análisis

Del 100% de los encuestados 17 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 20,5%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 66 socios restantes corresponden al 79,5% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### Interpretación

Del 100% de los socios, el 79,5% concuerda que la productividad en la organización no ha sido óptima al ofrecer el servicio de tipo taxi por otra parte el 20,5%, concuerdan que la productividad si es la óptima, por lo tanto en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, necesita captar una mayor cantidad de clientes para aumentar los ingresos de cada uno de los socios para ofrecer un servicio de calidad hacia la ciudadanía, por lo tanto, cuando la organización carece de estrategias para retener o captar nuevos clientes, la prestación del servicio se ve afectada por que los socios no pueden mantener en las condiciones adecuadas las unidades, la atención al usuario no es la adecuada, el compromiso por conseguir los objetivos planteados disminuye, por lo cual cuando la organización carece de una adecuada planificación afecta de manera directa en el servicio hacia los usuarios de tipo taxi.

**Pregunta 10. ¿La mejora continua ha sido considerada como una herramienta clave para minimizar los errores dentro de la organización?**

**Tabla 15**

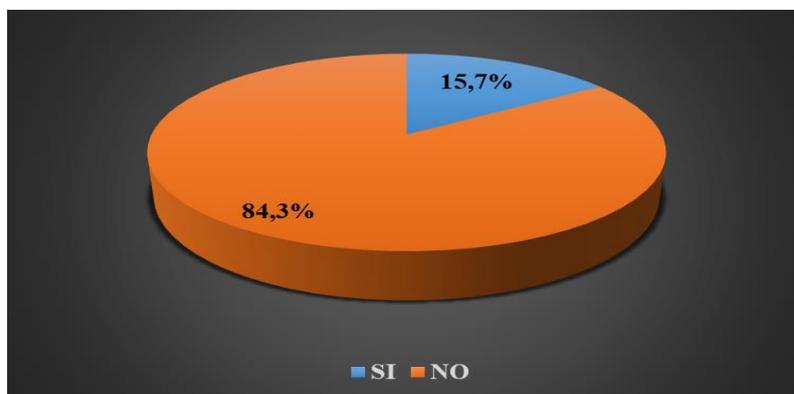
*Mejora continua*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	13	15,7%
NO	70	84,3%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer si la mejora continua ha sido considerada como una herramienta clave en la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### Figura 14

Mejora continua



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer si la mejora continua ha sido considerada como una herramienta clave en la organización. Elaboración propia a partir de la información obtenida por los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### Análisis

Del 100% de los encuestados 13 socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” corresponden al 15,7%, manifestando su respuesta con la opción “SI”, mientras tanto los 70 socios restantes corresponden al 84,3% manifestando su respuesta con la opción “NO”.

### Interpretación

Del 100% de los socios, el 84,3% concuerda que la herramienta de mejora continua no ha sido considerada como una herramienta clave para minimizar los errores dentro de la organización por otra parte el 15,7%, concuerdan que la mejora continua si es utilizada dentro de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, por lo cual la carencia de un modelo de gestión de calidad imposibilita aplicar dicha herramienta, por lo cual al tener una plan de mejoramiento establecida en un documento permite registrar las acciones que necesitan ser corregidas y de mejora, enfocadas a subsanar las inconformidades o descontentos ocasionados evitando de tal manera que dichos errores puedan presentarse en el futuro, a través del ciclo de Deming.

### Encuestas aplicadas a los clientes externos que ocupan el servicio de tipo de taxi en Riobamba

**Objetivo de la encuesta:** Determinar cómo los usuarios perciben el servicio de tipo taxi de la ciudad de Riobamba

### Pregunta 1. ¿Cómo calificaría el servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba?

Tabla 16

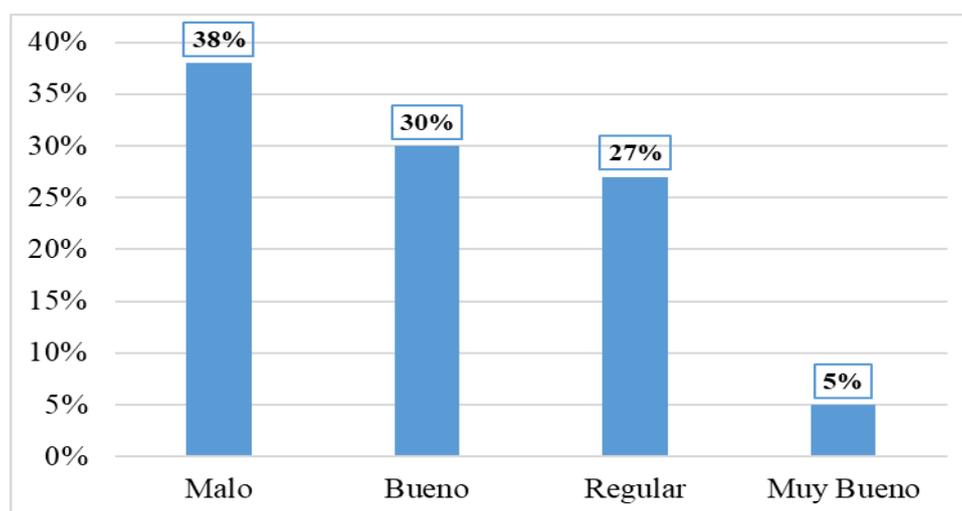
*Servicio de taxi*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	19	5%
Bueno	113	30%
Regular	104	27%
Malo	144	38%
Deficiente	0	0,0%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos acerca de la calidad del servicio percibido por parte de los usuarios. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

Figura 15

*Servicio de taxi*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos acerca de la calidad del servicio percibido por parte de los usuarios. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

### Análisis

Del 100% de los encuestados 19 usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi corresponden al 5%, manifestando su respuesta con la opción “Muy Bueno”, en cambio 113 usuarios corresponden al 30% manifestando su respuesta con la opción “Bueno”, mientras tanto 104 usuarios corresponden al 27% dando como respuesta a la opción “Regular”, además 144 usuarios manifiestan en su gran mayoría con la opción “Malo”, correspondiendo al 38%.

### Interpretación

Del 100% de los encuestados, la mayoría de los usuarios concuerdan que el servicio de tipo taxi en Riobamba es “malo”, por lo tanto, el descontento de los usuarios es una oportunidad para satisfacer las expectativas de los clientes, y a la vez es una desventaja puesto que tienen una mala impresión en cuanto al servicio, por lo cual la organización debería construir estrategias para afianzar y retener una tasa mayor de clientes, aprovechando de tal manera la demanda insatisfecha.

**Pregunta 2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por parte de los conductores durante el servicio de tipo taxi de Riobamba?**

**Tabla 17**

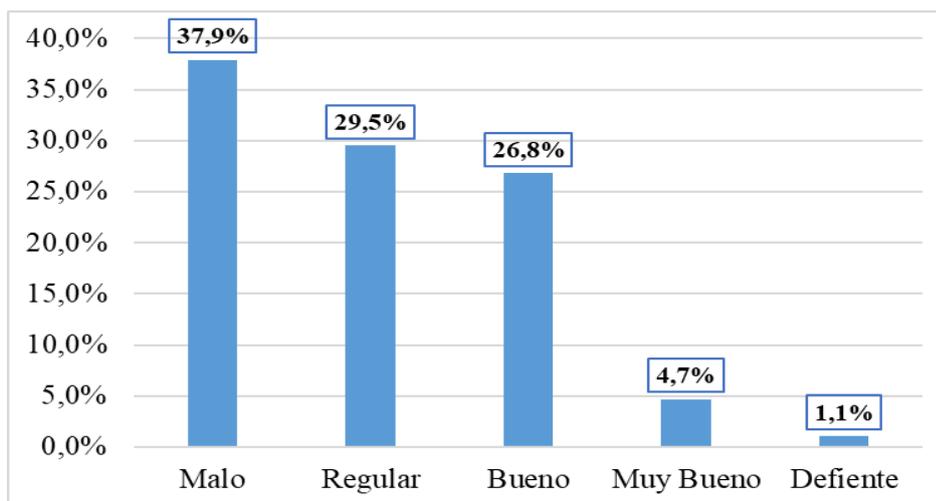
*Atención del servicio*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	18	4,7%
Bueno	102	26,8%
Regular	112	29,5%
Malo	144	37,9%
Deficiente	4	1,1%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer la satisfacción de los usuarios por parte de los conductores durante el servicio. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

**Figura 16**

*Atención del servicio*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer la satisfacción de los usuarios por parte de los conductores durante el servicio. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

**Análisis**

Del 100% de los encuestados 18 usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi corresponden al 4,7%, manifestando su respuesta con la opción “Muy Bueno”, en cambio 112 usuarios corresponden al 26,8% manifestando su respuesta con la opción “Bueno”, mientras tanto 126 usuarios corresponden al 29,5% dando como respuesta a la opción “Regular”, además 144 usuarios manifiestan en su gran mayoría con la opción “Malo”, correspondiendo al 37,9%, finalmente 7 usuarios respondieron a la opción de “Deficiente” siendo el resultado con el más bajo porcentaje de 1,1%.

### **Interpretación**

Del 100% de los encuestados, la mayoría de los usuarios concuerdan que la atención recibida por los conductores durante el servicio de tipo taxi no es el adecuado frente a las expectativas esperadas, por tal motivo la cooperativa de taxis “9 de Octubre”, debe capacitar continuamente a sus socios/conductores para que la atención recibida hacia los clientes sea la adecuada y marque la diferencia frente a sus competidores, para que estableciéndose así como una de las mejores opciones al momento de prestar el servicio de tipo taxi en Riobamba.

### **Pregunta 3. De acuerdo a su criterio ¿Cómo valoraría la seguridad del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla 18**

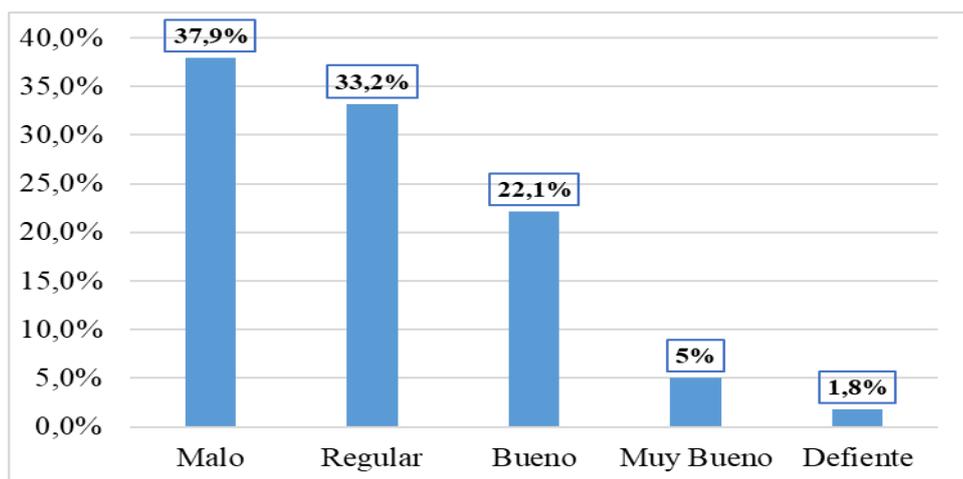
*Seguridad en el servicio*

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	19	5%
Bueno	84	22,1%
Regular	126	33,2%
Malo	144	37,9%
Deficiente	7	1,8%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer la seguridad del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

**Figura 17**

*Seguridad en el servicio*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer la seguridad del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 19 usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi corresponden al 5%, manifestando su respuesta con la opción “Muy Bueno”, en cambio 84 usuarios corresponden al 22,1% manifestando su respuesta con la opción “Bueno”, mientras tanto 126 usuarios corresponden al 33,2% dando como respuesta a la opción “Regular”, además 144 usuarios manifiestan en su gran mayoría con la opción “Malo”, correspondiendo al 37,9%, finalmente 7 usuarios respondieron a la opción de “Deficiente” siendo el resultado con el más bajo porcentaje de 1,8%.

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, la mayoría de los usuarios concuerdan que la seguridad del servicio de tipo taxi en cuanto a la seguridad no es el apropiado, de tal manera la organización debería tener un registro de los conductores para proporcionar información al usuario para que se sienta seguro, además mantener las unidades en un óptimo estado para proteger a los pasajeros, también es importante que el conductor maneje todas las medidas de seguridad, de la misma manera debería existir capacitación en temas de primeros auxilios ante cualquier emergencia, aunque el conductor también es vulnerable ante la inseguridad, las medidas preventivas podrían mitigar posibles riesgos, por ejemplo llevar a los clientes por zonas que se consideren seguras, puesto que se debería evitar llegar a lugares poco transitados y alejados.

**Pregunta 4. ¿Cómo calificaría la higiene y la comodidad de los vehículos que prestan el servicio de tipo taxi?**

**Tabla 19**

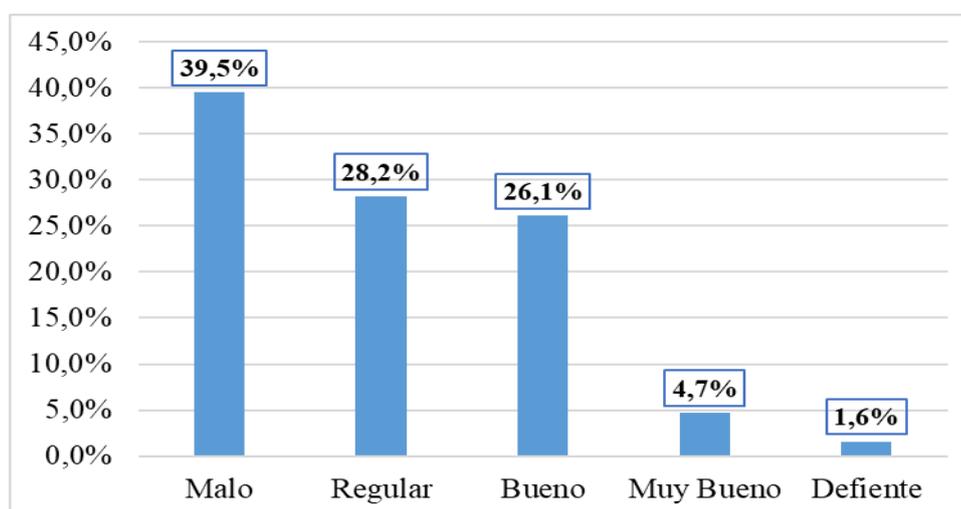
*Higiene y comodidad en el servicio de tipo taxi*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	18	4,7%
Bueno	99	26,1%
Regular	107	28,2%
Malo	150	39,5%
Deficiente	6	1,6%

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos para conocer la higiene y seguridad de los vehículos que prestan el servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

**Figura 18**

*Higiene y comodidad en el servicio de tipo taxi*



Nota: La figura evidencia los resultados obtenidos para conocer la higiene y seguridad de los vehículos que prestan el servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 18 usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi corresponden al 4,7%, manifestando su respuesta con la opción “Muy Bueno”, en cambio 99 usuarios corresponden al 26,1% manifestando su respuesta con la opción “Bueno”, mientras tanto 107 usuarios corresponden al 28,2% dando como respuesta a la opción “Regular”, además 150 usuarios manifiestan en su gran mayoría con la opción “Malo”, correspondiendo al 39,5%, finalmente 6 usuarios respondieron a la opción de “Deficiente” siendo el resultado con el más bajo porcentaje de 1,6%.

### **Interpretación**

Del 100% de los encuestados, concuerdan que la higiene y comodidad de los vehículos no se encuentran alineados a las expectativas de los clientes, por lo tanto la higiene debe no debe ser una obligación en mantener las unidades limpias, sino más bien un hábito puesto que es un factor de imagen y respeto hacia los clientes, en cuanto a la comodidad de los vehículos el presupuesto de los socios/conductores para conseguir las mejores unidades dependerá netamente de la capacidad de la organización para crear oportunidades donde los socios puedan percibir una mayor cantidad de ingresos, por lo tanto la comodidad es un factor que con el tiempo se puede ir modernizando, y la higiene no debe ser un factor que repercuta negativamente puesto que, es una valor implícito que deberían tener todas las unidades en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

#### 4.2 Comprobación de la hipótesis

Dentro de los resultados de la encuesta dirigida a los socios son de 83 respuestas para la variable independiente, de tal manera la segunda variable debe contener el mismo número de respuestas para la comprobación de la hipótesis.

**Cálculo de  $\chi^2_{obs}$**

**Variable independiente:** La gestión de la calidad

**Tabla 20**

*La gestión de la calidad resultados*

	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>La gestión de calidad</b>	2. ¿La organización cuenta con políticas de calidad acorde a las necesidades de la cooperativa?	12	71	83

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos en la pregunta número dos para la comprobación de la hipótesis. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

**Variable dependiente:** La prestación del servicio

**Tabla 21**

*La prestación del servicio resultado*

	<b>Preguntas</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Total</b>
<b>La prestación de servicio</b>	1. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba?	9	40	19	15	0	83

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos en la pregunta número uno para la comprobación

de la hipótesis. Elaboración propia a partir de la encuesta realizada usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi en Riobamba.

### Tabla de contingencia GCP2 \* PSP1 (Asociación entre las dos variables)

**Tabla 22** Tabla de contingencia SPSS

Tabla de contingencia SPSS		PSP1				Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
GCP2	No	6	38	17	10	71
	Si	3	2	2	5	12
Total		9	40	19	15	83

Nota: La tabla evidencia los resultados obtenidos en la asociación de las dos variables de estudio para la comprobación de la hipótesis. Elaboración propia a partir del programa SPSS.

### Frecuencias esperadas

**Tabla 23**

*Frecuencias esperadas*

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Total
<b>SI</b>	$\frac{9 * 12}{83} = 1,3$	$\frac{40 * 12}{83} = 5,8$	$\frac{19 * 12}{83} = 2,7$	$\frac{15 * 12}{83} = 2,2$	$\frac{0 * 0}{83} = 0$	12
<b>NO</b>	$\frac{9 * 71}{83} = 7,7$	$\frac{40 * 71}{83} = 34,2$	$\frac{19 * 71}{83} = 16,3$	$\frac{15 * 71}{83} = 12,8$	$\frac{0 * 0}{83} = 0$	71
<b>Total</b>	9	40	19	15	0	<b>83</b>

Nota: La tabla evidencia los resultados de las frecuencias esperadas para la comprobación de la hipótesis. Elaboración propia a partir de la tabla de contingencia.

$$\chi_{obs}^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \text{ Donde:}$$

$o_i$ : cada frecuencia observada

$e_i$ : cada frecuencia esperada

$$\chi_{calculado}^2 = \frac{(3-1,3)^2}{1,3} + \frac{(2-5,8)^2}{5,8} + \frac{(2-2,7)^2}{2,7} + \frac{(5-2,2)^2}{2,2} + \frac{(6-7,7)^2}{7,7} + \frac{(38-34,2)^2}{34,2} + \frac{(17-16,3)^2}{16,3} + \frac{(10-12,8)^2}{12,8}$$

$$\chi_{calculado}^2 = 2,22 + 2,47 + 0,20 + 3,70 + 0,37 + 0,42 + 0,03 + 0,62$$

$$\chi_{calculado}^2 = 10,04$$

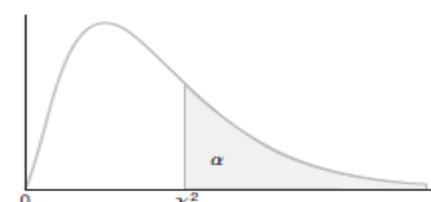
1. **Nivel de confianza**,  $1 - \alpha$ : 0,95

Nivel de significancia,  $\alpha$ : 0,05

2. **Cálculo del grado de libertad:**

$$gl = (f - 1) * (c - 1) \quad gl = (2 - 1) * (4 - 1) \quad gl = 3$$

### 3. Chi cuadrado critico o tabulado



**Tabla A.5** Valores críticos de la distribución chi cuadrada

v	$\alpha$									
	0.30	0.25	0.20	0.10	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.001
1	1.074	1.323	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	10.827
2	2.408	2.773	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597	13.815
3	3.665	4.108	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	16.266
4	4.878	5.385	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860	18.466
5	6.064	6.626	7.289	9.236	11.070	12.832	13.388	15.086	16.750	20.515

Fuente: Probabilidad y estadística, Walpole, 9na edición

$$\chi_{0(\alpha;gl)}^2 = \chi_{0(0,05;3)}^2 = 7,82$$

### 4. Comprobación de la hipótesis

**Tabla 24**

Comprobación de hipótesis SPSS

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,044 <sup>a</sup>	3	,018
Razón de verosimilitudes	9,369	3	,025
N de casos válidos	83		

Nota: La tabla evidencia los resultados de la comprobación de la hipótesis. Elaboración propia a partir del programa SPSS

$$\chi_{calculado}^2 = 10,04 > \chi_{0(0,05;3)}^2 = 7,82 \text{ se Rechaza } H_0$$

#### Análisis

#### Hipótesis

$H_0$ : La gestión de calidad no incide en la prestación del servicio de la cooperativa 9 de octubre

$H_i$ : La gestión de calidad incide en la prestación del servicio de la cooperativa 9 de octubre

El valor del estadístico de prueba chi cuadrado 10,04 es mayor al valor crítico 7,82 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de tal manera, existe suficiente evidencia para afirmar que la gestión de la calidad sí incide en la prestación del servicio de la cooperativa “9 de Octubre” de Riobamba.

### 4.3 Discusión de resultados

En Bogotá-Colombia se realizó por parte del autor John Arias un trabajo de investigación en el año 2012, denominado la “Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008”, por lo tanto con la implementación del SGC la organización logró tener un amplio conocimiento de sus deficiencias y errores en el servicio de consultoría, desarrollando un análisis a nivel interno y externo con la herramienta FODA, de la misma manera al ejecutar un plan de calidad les permitió realizar líneas de acción para mejorar a nivel interno cada uno de sus procesos, además permitió una adecuada capacitación para mejorar la atención y prestación del servicio de tal manera, todos los resultados positivos alcanzados en la empresa de Colombia permite realizar una comparación con el objeto de la investigación.

En cambio en la operadora de taxis “9 de Octubre” de acuerdo a los resultados obtenidos no contiene un análisis FODA, desconociendo de tal manera las fortalezas, ventajas, oportunidades y recursos disponibles para enfrentar las debilidades, limitaciones o amenazas, además la organización no posee políticas de calidad por lo tanto no conoce las líneas de acción para satisfacer las expectativas de los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi, de la misma con las encuestas aplicadas se demostró que los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención recibida, es así que los conductores con la adecuada capacitación y con la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 les permitirá ofrecer una excelente calidad del servicio.

Por otra parte, en la empresa de transporte de carga pesada de Guayaquil-Ecuador se efectuó un estudio realizado por las autoras Denisse Matamoros y Norma Tigua en el año de 2014, titulado “Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones ACUÑA S.A. TRANSACUÑA”, por lo tanto con la gestión de calidad permitió a la organización implementar indicadores financieros y de gestión para la toma de decisiones adecuadas en cuanto a sus procesos, gestión de cobros, pagos, asignación de recursos, logística interna y externa.

En cambio, en la cooperativa de taxis “9 de Octubre” la operadora no es administrada a través de indicadores financieros, de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, por lo tanto, la organización presenta desconocimiento del cumplimiento de los objetivos organizacionales y manejo adecuado de los recursos disponibles, de tal manera, las decisiones son tomadas de forma empírica, de acuerdo al criterio y experiencia de los directivos; debido a que la organización presenta una forma de gestión tradicional y no en base a los indicadores que sugiere la norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y recursos de la operado de taxis “9 de Octubre”.

Por otra parte, en la operadora de taxis Macají en Riobamba-Ecuador, se realizó por parte del autor Willian Ocaña un trabajo de investigación titulado “Propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la operadora de taxis MACAJI”

por lo tanto dicha propuesta, realizada permitió a la organización mejorar su gestión actual y la prestación del servicio a través de la mejora continua, además permitió establecer un programa de auditoria cuando la organización presente deficiencias en sus procesos tanto operativos, financieros y administrativos, de la misma con la herramienta de la mejora continua se estableció un esquema para acciones correctivas en la organización.

En cambio en la cooperativa de taxis “9 de Octubre” no cuenta con auditorias previas, por lo tanto la organización no está preparada con un programa para la evaluación de su desempeño en cada uno de sus procesos administrativos, financieros u operativos, de la misma manera no cuenta con la utilización de la mejora continua de acuerdo a las encuestas aplicadas, de tal forma sin la herramienta de la mejora continua, la operadora de taxis “9 Octubre” no realiza acciones correctivas, para solucionar sus deficiencias en su gestión y en la satisfacción de las necesidades del usuario que utiliza el servicio de tipo taxi.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **5.1 Conclusiones**

- La gestión de la calidad incide en la prestación del servicio, por lo tanto, la cooperativa de taxis “9 de Octubre” al no contar con un modelo basado en la norma ISO 9001:2015 carece de una inadecuada gestión y una deficiente prestación del servicio, creando insatisfacción y pérdida continua de clientes.
- La gestión dentro de la operadora de taxis “9 de Octubre” es gestionada de manera empírica, puesto que la utilización de los recursos, la toma de decisiones, el presupuesto de los socios, no se encuentran respaldados en indicadores financieros, por lo tanto las decisiones son tomadas en base al criterio de los directivos, ocasionando desconocimiento total de la liquidez, solvencia, y rentabilidad de la organización, indicadores de suma importancia para la permanencia y supervivencia de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.
- La prestación del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba no se encuentra acorde a las expectativas del usuario, por lo cual es una oportunidad de la operadora de taxis “9 de Octubre” para captar la demanda insatisfecha apoyado con un modelo de gestión de calidad en la Norma ISO 9001:2015 ya dicha norma se adapta a las necesidades de cualquier organización, evaluando los errores de la competencia, alineando estrategias, enfocándose en las necesidades del cliente, gestionando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades, estructurando de tal manera una organización sólida frente a los nuevos retos que presenta el mercado en el ámbito del servicio de tipo taxi.
- La situación actual dentro del servicio de taxi exige la utilización de la tecnología, innovación y capacitación para cumplir las expectativas y necesidades del cliente, por lo tanto, la necesidad de aplicar la mejora continua es un factor importante que establece la norma ISO 9001:2015, ya que exige constantemente mejora en todos los ámbitos que necesitan ser corregidos y los aspectos que presentan ineficiencias, permitiendo ofrecer un servicio de calidad.

### **5.2 Recomendaciones**

- La organización debe optar por implementar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, ya que permitirá a la cooperativa de taxis mejorar sus procesos administrativos, financieros y operativos en relación a la calidad de su servicio, a través de sus diez requisitos se puede establecer un eficiente análisis FODA; conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas; definir los procesos estratégicos, operativos y de apoyo; establecer la política de calidad, así como los roles y responsabilidades de los integrantes de la cooperativa; planificar objetivos de calidad y acciones ante riesgos y oportunidades, implantar un modelo de capacitación para motivar al talento humano y optimizar recursos; y establecer los

pasos para aplicar la mejora continua en caso de que un proceso no este brindando los resultados esperados.

- Además, es necesario que la Cooperativa de Taxis “9 de Octubre” modelo de gestión de calidad para enfrentar escenarios competitivos, las situaciones de emergencias y crisis económica, es importante contar con el dicho modelo de gestión de la ISO 9001:2015 para estandarizar medidas y acciones que permitan sobrellevar las situaciones adversas y brindar soluciones para no afectar a los socios y usuarios que requieren activamente del servicio de taxis.
- La cooperativa de taxis “9 de Octubre” debe ser gestionada de acuerdo a indicadores financieros para tomar decisiones de acuerdo al razonabilidad de los mismos, ya que permitirá conocer la capacidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo, y largo plazo, la capacidad de endeudamiento, o conocer si los recursos disponibles podrán generar utilidades conocidos como indicadores de rentabilidad, liquidez, solvencia entre otros, siendo esenciales para un manejo adecuado de las finanzas de la organización.
- La operadora de taxis debe adaptarse a los continuos cambios que exige la situación actual, aprovechando la tecnología mejorando la accesibilidad al servicio, ya que los usuarios hacen uso de aplicativos móviles, además la organización debe utilizar nuevamente la radiofrecuencia puesto que su falta de funcionamiento no permite agilizar el proceso del servicio de taxi con el usuario, puesto que no puede contactarse de manera directa con la operadora, finalmente la innovación es esencial para diferenciarse de la competencia, para que la prestación del servicio contenga valor agregado, y sea un factor clave diferenciador para la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA.

La siguiente propuesta se basa de acuerdo al objetivo específico número tres, por lo cual se estructurará bajo la norma ISO 9001:2015 como un modelo base que pueda servir como una solución alternativa frente a los problemas que aquejan a la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### 6.1 Objeto y campo de aplicación

La cooperativa de taxis “9 de Octubre” requiere un modelo de gestión de calidad basado la Norma ISO 9001:2015 puesto que le permitirá a la organización mejorar su gestión actual, y mejorar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los clientes, además la Organización Internacionalización de Normalización (ISO) establece que dicha norma se acopla a cualquier tipo actividad económica, independientemente del tamaño.

### 6.2 Referencias normativas

Para el diseño de la propuesta se tomará en cuenta todos los referentes normativos enumerándolas a continuación:

- Reglamentos internos y estatutos de la cooperativa de taxis.
- Norma ISO 9001:2015 Gestión de la calidad.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- Norma ISO 19011:2018 Auditorías de Gestión.
- Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

### 6.3 Términos y definiciones

El conjunto de términos y definiciones son extraídos a partir de la Norma ISO 9001:2015 que son detalladas a continuación:

- **Acciones correctivas.** - Las acciones que tuvieron errores son tomadas en cuenta para corregirlas y evitar que se vuelvan a repetir de manera defectuosa.
- **Acciones preventivas.** - Son las acciones que se realizan de manera proactiva, para eliminar inconformidades y errores.
- **Alta dirección.** - Son las personas que toman las decisiones y controlan las actividades que suceden en la organización.
- **Calidad.** - Conjunto de cualidades que debe poseer un producto o servicio de acuerdo a las expectativas del cliente.
- **Contexto de la organización.** - El contexto se refiere a todos los componentes internos y externos que tendrán un efecto en cuanto a sus objetivos, misión, visión y metas planteadas.

- **Control de la calidad.** - Conjunto de actividades que realiza la organización para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO.
- **Criterio de auditoría.** - Evaluación minuciosa con el fin de transparentar todas las actividades que realiza una organización.
- **Factor Humano.** - Colaboradores que influyen en las actividades empresariales y productividad en las organizaciones.
- **Gestión.** - Conjunto de operaciones coordinadas para administrar y controlar una organización.
- **Gestión de calidad.** - Conjunto de actividades enfocadas para evitar errores y deficiencias.
- **Mejora Continua.** - Proceso permanente de cambio y desarrollo para mejorar los aspectos que sean necesarios.
- **Objetivos de la calidad.** - Son metas alineadas a las políticas de calidad, implicando para su consecución el compromiso del personal y directivos.
- **Políticas de calidad.** - Protocolos y principios que debe seguir la organización para conseguir la calidad en cada una de las actividades y procedimientos.
- **Planificación de la calidad.** - Establecimiento de los objetivos enfocados a la excelencia la calidad y los procesos debidamente definidos y la destinación de cada uno de los recursos disponibles para alcanzar lo planeado por la organización.
- **Requisitos.** - Reglamentos que deben cumplirse de manera inmediata y obligatoria
- **Retroalimentación.** - Todas las opiniones y quejas permiten manejar de mejor manera el servicio.
- **Servicio.** - Conjunto de actividades que realiza una organización para satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes (ISO 9001:2015, 2020).

#### 6.4 Contexto de la organización

El contexto de la organización se realiza en base al diagnóstico de la situación actual de la organización.

**Tabla 25**

*Contexto de la organización*

<b>EXTERNO</b>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Mayor captación de clientes          Capacitaciones constantes          Mejorar la calidad del servicio          Impulsar el uso de aplicativos propios para llegar un mayor número de clientes potenciales          Formular un modelo de gestión de calidad para minimizar los errores en la organización</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Incremento de cooperativas de taxis          La crisis económica y sanitaria empeore          Incremento del precio del combustible          Accidentes de tránsito          Ventas de los puestos de las unidades de tipo taxi</p>
<b>INTERNO</b>		

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de las unidades son nuevas y seguras</li> <li>• Experiencia en el mercado</li> <li>• Compromiso de los socios por mejorar el servicio</li> <li>• Confianza de los socios en la toma de decisiones de los directivos</li> <li>• Adaptabilidad a los cambios</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>Con una excelente seguridad y comodidad existirá mayor cantidad de clientes</p> <p>Con la adaptabilidad ante los cambios puede la organización aplicar un modelo de gestión calidad para mejorar la calidad del servicio</p> <p>Con la experiencia en el mercado, los socios podrán conocer la insatisfacción de los usuarios para mejorar la calidad del servicio</p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>Con la adaptabilidad ante los cambios permitirá mantenerse en el mercado a pesar del aumento de la competencia</p> <p>Con el compromiso de los socios mitigarán la venta de puestos, ya que con la toma de decisiones crearán nuevas oportunidades para que los socios tengan oportunidades de progresar en la cooperativa de taxis.</p> <p>Con la toma de decisiones de los directivos permitirán llegar a un acuerdo para que el combustible sea accesible para todos los socios de la cooperativa.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La radiofrecuencia no se encuentra en funcionamiento</li> <li>• Falta de capacitación frecuente para mejorar la calidad del servicio</li> <li>• Escasa utilización de aplicativos tecnológicos</li> <li>• Carencia de un modelo de calidad</li> <li>• Carencia de planes de acción ante riesgos</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>Los directivos deberán hacer funcionar la radiofrecuencia para captar una mayor cantidad de clientes</p> <p>Con las capacitaciones permitirá a la organización mejorar la calidad del servicio</p> <p>Con el uso de aplicativos tecnológicos la organización llegará una mayor cantidad de clientes potenciales</p> <p>Con un modelo de gestión de calidad permitirá evitar errores, minimizando de tal manera los riesgos que puedan presentarse.</p>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p>Con la utilización de la radiofrecuencia se captará mayor cantidad de clientes obteniendo mayores ingresos para hacer frente a la crisis sanitaria</p> <p>Con un plan de acción de riesgos, los accidentes de tránsito de los conductores se minimizarán a gran número</p> <p>Con los aplicativos tecnológicos existirán mayor cantidad de clientes ocasionando que los socios perciban mayores ingresos permitiendo que la venta de puestos de trabajo disminuya</p>

Nota: Análisis FODA realizado para conocer la situación actual de la organización. Elaboración propia a partir de la información recolectada en la cooperativa de taxis “9 de octubre”.

## 6.5 Liderazgo y compromiso

Para el cumplimiento de los requisitos de la Gestión de la Calidad es necesario que los directivos se comprometan a liderar y hacer cumplir con dichos requerimientos, puesto que sin la predisposición hacia el cambio no será posible llevar a cabo todo del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

**Tabla 26**

*Liderazgo y compromiso*

<b>Indicadores</b> <b>Componentes SGC</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Recursos disponibles</b>	<b>Mejora continua (PHVA)</b>
<b>Requerimientos del SGC</b>	Ejecución de los requerimientos de SGC	Hacer cumplir con los requerimientos del SGC	Recursos económicos y Talento Humano	Mejora continua en cada uno de los procesos
<b>Administración</b>	Motivar a los socios para llevar a cabo el SGC	El beneficio será para todos los socios de la cooperativa de taxis “9 de octubre”	Recursos económicos y Talento Humano	Mejorar el ambiente de trabajo y conflictos entre los socios
<b>La Gestión del Talento</b>	Capacitar al talento Humano para que tomen las mejores decisiones	Gestionar cursos enfocados a mejorar las aptitudes del talento humano	Recursos económicos y Talento Humano	La capacitación deberá ser de manera continua.
<b>El servicio de taxi</b>	Liderar la prestación del servicio como una de las mejores opciones en la ciudad de Riobamba	La calidad del servicio debe ser mejorada y apropiada para los usuarios que confían en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.	Recursos económicos y Talento Humano	El servicio deberá salir de lo común y ofrecer una experiencia única de la mano con la innovación.

<b>Los conductores que prestan el servicio de tipo taxi</b>	Liderar una buena atención al usuario	Velar por la seguridad e integridad del usuario	Recursos económicos y Talento Humano	Capacitación continua en atención al cliente
<b>Enfoque al cliente</b>	Satisfacción en cuanto al servicio ofrecido	Compromiso en la satisfacción de las expectativas del usuario	Recursos económicos y Talento Humano	Mejora continua en el servicio de tipo taxi
<b>Políticas de Calidad</b>	Comunicar y establecer las políticas de calidad	Cumplir con las políticas de calidad debidamente establecidas	Recursos económicos y Talento Humano	Alcanzar de manera continua la visión y objetivos organizacionales.
<b>Partes involucradas e interesadas</b>	Formar parte del SGC	Participar en las decisiones que serán tomadas en el SGC	Recursos económicos y Talento Humano	Consecución continua de beneficios para las partes interesadas.

Nota: Cuadro de liderazgo y compromiso desarrollado para determinar los componentes de la Gestión de Calidad. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## 6.6 Planificación

En la planificación se desarrolla las acciones que se van a realizar para minimizar ante posibles riesgos y aprovechar de tal manera las oportunidades frente a las circunstancias que se encuentre la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.

### Tabla 27

*Planificación*

<b>Indicadores Especificación</b>	<b>Situación de la operadora</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Aspectos mejorados</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Riesgo de aportaciones de los socios</b>	Pago de las aportaciones a destiempo	El presupuesto de las aportaciones sea pagado a tiempo	Colocar un plazo límite para tener un presupuesto de aportaciones sólidas.	Las aportaciones serán utilizadas para el beneficio de la operadora	Mejorar el plazo de aportaciones para evitar liquidez en la operadora de taxis	Cada mes de aportaciones
<b>Riesgo ante posibles accidentes de tránsito</b>	Repetitivas situaciones de siniestros de tránsito de los conductores	Minimizar los accidentes de tránsito	Capacitar y concientizar en temas de educación vial a los conductores	Accidentes de tránsito minimizados	Concientizar a los conductores de los siniestros de tránsito	Una vez a dos veces al año
<b>Taxis que operan de manera informal</b>	Descontrol en el aumento del taxismo informal	Controlar y evitar que siga creciendo el aumento de taxis informales	Coordinar con la Agencia Nacional de Tránsito y otras entidades pertinentes para disminuir el taxismo informal	Disminución de vehículos que operan de manera informal en el servicio de tipo taxi	Aumentarán las oportunidades en las operadoras de taxis que funcionan de manera formal	Cada 3 meses
<b>Riesgo de la escasa utilización de medios tecnológicos por parte de la operadora de taxis</b>	La operadora no cuenta con apps ni medios tecnológicos para una mejor experiencia del usuario.	Promover el uso de aplicativos tecnológicos para captar una mayor cantidad de usuarios	Utilización de medios tecnológicos para la adaptación ante las nuevas circunstancias	Mayor captación de usuarios y mejor calidad de la prestación del servicio	Modernización continua de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” adaptándose a los nuevos requerimientos de los clientes	Cada 5 meses

<b>Oportunidad de atraer nuevos clientes</b>	La cooperativa no realiza un análisis del mercado para atraer clientes potenciales	Ofrecer una experiencia única y atractiva hacia los clientes	Realizar un estudio del mercado para satisfacer la demanda insatisfecha	Satisfacción de los usuarios	Prestación del servicio mejorado ante las nuevas necesidades de los clientes	Una vez al año
<b>Alianzas estratégicas</b>	La operadora de taxis carece de alianzas estratégicas	Realizar alianzas en beneficio de la operadora de taxis	Formar alianzas con empresas que necesiten servicio de encomiendas, y empresas para mantenimiento de vehículos	Beneficios mutuos entre las empresas que se realizaron alianzas estratégicas	Captación de nuevas alianzas estratégicas con el fin de mejorar el servicio	Cada tres meses

Nota: Cuadro de planificación realizado para minimizar riesgos y aprovechar las mejores oportunidades para la cooperativa de taxis “9 de Octubre”. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## 6.7 Apoyo

Dentro de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” es necesario determinar los recursos disponibles de la organización para aplicar el modelo de gestión de calidad puesto que es de vital importancia para su permanencia y control de cada una de las actividades y procesos realizados.

**Tabla 28**

*Apoyo*

Indicadores	Capacidad de la organización			Limitantes actuales	Necesidades	
	Alto	Medio	Bajo		Proveedores	En la operadora
Especificación						

<b>La Gestión del Talento Humano</b>		X		-La falta de capacitación constante -Desmotivación -Las competencias no son acordes a las funciones que desempeñan	Capacitaciones a un precio accesible	Aptitudes acordes a las necesidades que exige la prestación del servicio de tipo taxi
<b>Recursos económicos</b>		X		- Los socios no cancelan sus aportaciones a tiempo - Deudas con la compañera centralista - Venta de puestos de trabajo	Revisión de los estados financieros	Auditoría financiera para conocer la razonabilidad de los estados financieros
<b>La Flota de vehículos</b>		X		-Los vehículos necesitan constantemente mantenimiento - El proceso de matriculación es demoroso	El costo en el mantenimiento y los repuestos de los vehículos deben ser accesibles y económicos	Vehículos en óptimas condiciones para la satisfacción y comodidad del usuario
<b>La Infraestructura</b>		X		-La infraestructura se deteriora con el tiempo -Ausencia de muebles y equipo de oficina	Adquisición de materiales para el mantenimiento de la infraestructura	Condiciones adecuadas para que los socios puedan disfrutar de las instalaciones
<b>Recursos tecnológicos</b>			X	-La organización no cuenta con aplicativos tecnológicos para captar una mayor cantidad de clientes	Precios adecuados para adquirir los mejores recursos como aplicativos y móviles y equipos tecnológicos	Aplicativos móviles para llegar a un mercado potencial de clientes y equipos para ofrecer un buen servicio

<b>Equipo de oficina y utilería</b>			<b>X</b>		El tiempo de uso del equipo de la oficina y de la utilería	Precios adecuados para adquirir equipo de oficina y utilería de calidad	Materiales de oficina y utilería en las mejores condiciones posibles
-------------------------------------	--	--	----------	--	--	---	--

Nota: Cuadro de apoyo o soporte para determinar los recursos disponibles con lo que cuenta la organización para el modelo de gestión de calidad de. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## 6.8 Operación

Dentro de la operación es vital que el cliente conozca la funcionalidad del servicio, para identificar cada una de las quejas o consultas, de tal manera la cooperativa de taxis “9 de Octubre” aplicará planes de contingencia frente a las necesidades del usuario.

**Tabla 29**

*Operación*

Indicadores Especificación	Detalle del servicio	Retroalimentación del usuario		Consultas	Acción de contingencia
		Necesidades	Quejas		
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestación del servicio de tipo taxi</li> <li>-Uso de la radiofrecuencia</li> <li>- Utilización de aplicaciones móviles</li> <li>- Servicio de taxi las 24 horas</li> <li>-Personal motivado y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar la demanda insatisfecha de los clientes</li> <li>-Realizar encuestas para conocer las necesidades</li> <li>-Higiene y seguridad</li> <li>-Atención cordial y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso indebido del taxímetro</li> <li>-Tiempo del servicio demoroso</li> <li>- Atención inadecuada</li> <li>-Buzón de reclamos o quejas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Quién atiende las quejas de los usuarios?</li> <li>- ¿Cuál es el tiempo de llegada del conductor?</li> <li>- ¿Cuál es la solución por la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atender de manera adecuada cada una de las quejas realizadas por el cliente</li> <li>- Compensar al cliente por la mala experiencia</li> </ul>

	capacitado - Unidades cómodas, y seguras de acuerdo a las medidas de bioseguridad	respetuosa		mala atención del servicio por parte del conductor ?	a en el servicio -Evitar confrontar al cliente, dialogar para llegar a un acuerdo
--	--	------------	--	--	--

Nota: Cuadro de operación desarrollado para determinar la funcionalidad del servicio con el objetivo de identificar las quejas de los usuarios. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## 6.9 Evaluación del desempeño

Dentro de la evaluación es una parte fundamental para conocer si el sistema de gestión de calidad funcione de acuerdo al nivel de desempeño planificado.

**Tabla 30**

*Seguimiento y evaluación*

<i>Especificación</i> <i>Indicadores</i>	Objetivo	Parámetro	Seguimiento	Medición	Análisis
<b>Situación de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”</b>	Realizar el análisis FODA	Diagnóstico de la situación en la que se encuentra la operadora	Cada seis meses de acuerdo al contexto que se encuentre la organización	El área interna con las fortalezas y debilidades y lo externo con las oportunidades y las amenazas	La organización debe aprovechar las fortalezas para minimizar las debilidades y aprovechar las oportunidades para combatir las amenazas
<b>Liderazgo</b>	Efectuar políticas de calidad	Cumplimiento con las políticas de calidad	Cada mes se cumplirán las políticas de calidad ya que ayuda a tomar	Eficacia de las políticas de la calidad	Las políticas de calidad son las líneas de acción desarrolladas y alineadas a la misión y

			decisiones sobre los procesos y servicio de la organización		visión de la organización, con enfoque a las necesidades de los clientes
<b>Planificación</b>	Efectuar de manera adecuada los objetivos del plan de la calidad	Número de los objetivos conseguidos	Cada seis meses	El plan de calidad y los riesgos que ocurren de manera imprevista	Los riesgos son minimizados puesto que la organización planificó todas las posibles amenazas aprovechando las oportunidades
<b>Apoyo</b>	Maximizar los recursos de la organización (tecnológicos, económicos, de talento humano etc.).	Cantidad de recursos alcanzados	Cada seis meses	Los recursos disponibles en la organización	El apoyo dentro de la organización es fundamental para llevar a cabo con el sistema de gestión de calidad
<b>Operación</b>	Llevar a cabo con los requisitos que exige la gestión de la calidad	Número de requisitos cumplidos del sistema de gestión de calidad	Cada seis meses	Cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad	Los requisitos de la gestión de la calidad deben ser cumplidas de acuerdo a lo planificado, además cada vez que sea necesario se

					mejora a manera de retroalimentación
<b>Evaluación del desempeño</b>	Evaluar cuál es el nivel de desempeño o en el sistema de gestión de calidad	Número de auditorías realizadas	Cada seis meses	El desempeño de los requisitos de la gestión de la calidad	Cada uno de los requisitos deben ser evaluados para aplicar conocer deficiencias o errores
<b>Mejora continua</b>	Mejorar continuamente cada uno de los procesos y servicios de la organización	Número de conflictos y errores solucionados	Cada seis meses	Los problemas ocasionados en los procesos y las inconformidades	La mejora continua es necesaria para corregir cada uno de los problemas que aqueja a la organización siendo una herramienta muy importante para alcanzar la excelencia en la calidad

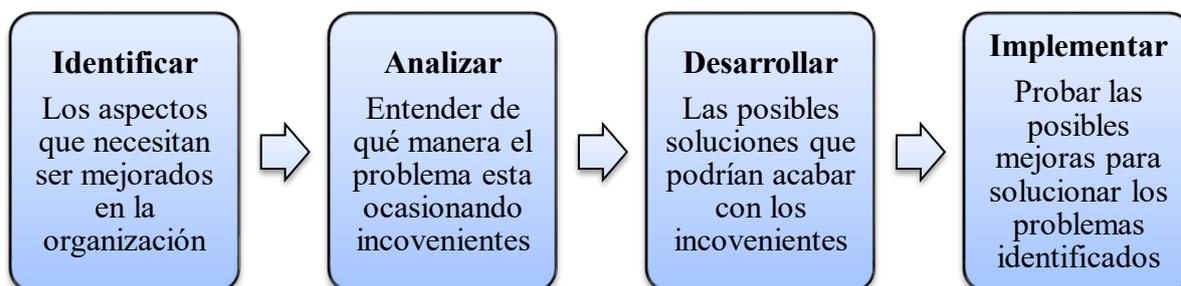
Nota: Cuadro de desempeño desarrollado para evaluar cada uno de los requisitos de la gestión de la calidad. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## 6.10 Mejora continua

La cooperativa de taxis “9 de Octubre” debe identificar los aspectos que necesita mejorar, y tomar las respectivas decisiones para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas del cliente, además la mejora continua permite a la organización prevenir y tomar medidas correctivas ante posibles situaciones poco favorables.

### Figura 19

*Mejora continua*



**Tabla 31**

*Plan de mejora continua*

Plan de mejora continua						
Problemas a resolver	Acciones a realizar	Responsable de las acciones	Tiempo de ejecución	Recursos requeridos	Financiamiento	Indicadores de seguimiento
<b>Carencia de una adecuada gestión de la calidad</b>	Implementar el modelo de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 -Adecuar el modelo de gestión de la calidad a los procesos de la operadora	Los directivos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”	Desde el establecimiento del modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	-Económicos Tecnológicos -Talento Humano capacitado y motivado.	Aportación de los socios de la operadora de taxis	-Tiempo en ejecutar el modelo de gestión de calidad - Índice de problemas minimizados en la gestión -Número de procesos mejorados
<b>Ineficiente prestación del servicio</b>	- Capacitación a los conductores -Mejorar la atención al usuario -Atención y tratamiento adecuado de las quejas y reclamos de los usuarios	Los directivos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”	Desde el establecimiento del modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 puesto que la insatisfacción del servicio de tipo taxi, aqueja que el usuario escoja a la competencia por la mala atención en el servicio.	-Económicos Tecnológicos -Talento Humano capacitado y motivado.	Aportación de los socios de la operadora de taxis	-Número de socios capacitados -Número de clientes satisfechos -Mayor retención de usuarios -Mayor uso de la tecnología.

<b>Inactividad del uso de radio-frecuencia</b>	-Activar el uso de radio-frecuencia -Promover el uso de la radio-frecuencia	Los directivos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”	De forma inmediata puesto que los usuarios no pueden agendar, ni solicitar una unidad para la prestación del servicio.	-Económicos Tecnológicos -Talento Humano capacitado y motivado.	Aportación de los socios de la operadora de taxis	-Mayor captación de cliente -Mayor participación de los conductores -Mayor interacción entre los usuarios
<b>Escaso uso de la tecnología</b>	-Destinar un presupuesto para aplicativos tecnológicos -Promover el uso de aplicativos móviles	Los directivos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”	En enero de 2022 fecha tentativa para la utilización de aplicativos tecnológicos que serán de vital importancia para captar una mayor cantidad de clientes	-Económicos -Tecnología -Talento Humano capacitado y motivado.	Aportación de los socios de la operadora de taxis	-Mayor cantidad de usuarios -Número de solicitudes en los aplicativos tecnológicos -Número de conductores que utilizan aplicativos móviles -Mayor interacción en las redes sociales.

Nota: Cuadro de mejora continua desarrollado para identificar los problemas que aquejan a la organización con el objetivo de corregirlos y mejorarlos con la herramienta de ciclo Deming. Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001:2015.

## BIBLIOGRAFÍA

- Administración estratégica Univia. (13 de Agosto de 2014). *Las diez expectativas clave de los clientes*. Univia. <https://univiaserviciocliente.wordpress.com/2014/08/13/las-diez-expectativas-clave-de-los-clientes/>
- Arias, J. (2012). *Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma SIO 9001:2008*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre de Colombia]. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación*. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Escobar, A. (2016). *Análisis y discusión de resultados*. Prezi. <https://prezi.com/kuk7bqbytc-i/analisis-y-discusion-de-resultados/>
- Farias, G. (22 de Octubre de 2015). *¿Qué es la calidad?* Gabriel Farias Iribarren. <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Hernández, S. Fernández, R., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad*. [Tesis de pregrado]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Instituto nacional de estadística y censos. (2010). *Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en Ecuador*. Ecuador en cifras. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>
- ISO 9001:2015. (5 de Septiembre de 2017). *ISO 9001: El principio de gestión del enfoque basado en procesos*. Nueva ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- ISO 9001:2015. (25 de Agosto de 2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* Nueva ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- ISOTools. (28 de Febrero de 2020). *Blog Calidad y Excelencia*. ISOTools EXCELLENCE. <https://www.isotools.org/2020/02/28/modelos-de-calidad-iso-9000-vs-modelo-efqm-2020-diferencias-y-alineacion/>
- Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de la calidad total*. [https://www.academia.edu/35718495/FUNDAMENTOS\\_DE\\_CALIDAD\\_TOTAL](https://www.academia.edu/35718495/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL)
- Matamoros, D., & Tigua, N. (2014). *Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones ACUÑA S.A.*

- TRANSACUÑA*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7355/1/UPS-GT000755.pdf>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Normas APA. (2021). *Fórmula para calcular la muestra de una población* Normas APA. <https://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Ocaña, W. (2020). *Propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la operadora de taxis Macají*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14378/1/112T0166.pdf>
- Organismo de Certificación Global. (2015). *ISO 9001:2015 Guía de implementación para la gestión de la calidad*. Organismo de Certificación Global: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf>
- Ramos, G. (2014). *Definición de Gestión*. Economía gestiona a tu favor. <https://economia.org/gestion.php>
- Robayo, F. (9 de Junio de 2017). *El servicio de taxis*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/deportes/carburando/servicio-taxis-ecuador-diferencial-carburando.html>
- Sánchez, R., Reyes, C., & Mejía, T. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sandoval, E. (2015). *Sistema de gestión de la calidad para servicio*. [Tesis de maestría]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4241/1/T-UCe-0011-60.pdf>
- Tschohl, J. (2016). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Service Quality Institute. [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2016D\\_VEN330\\_11\\_59561.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016D_VEN330_11_59561.pdf)
- Vaca, M. (2019). *Técnicas de procesamiento y estructuración de la información*. Data Living Lab. <https://cepei.org/wp-content/uploads/2019/11/Tecnicas-de-procesamiento-y-estructuracion-de-la-informacion.pdf>
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Profit. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-atencion-a-clientes-y-Juan-Pablo-Villa.pdf>
- Zenvia. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Blog Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Modelo de encuesta- gestión de la calidad

#### Parte I La gestión de la calidad

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</b></p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS</b></p> <p><b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b></p> </div>	
<p><i>Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”</i></p>	
<p><b>Objetivo de la encuesta:</b> Conocer la situación actual de la organización para recolectar información acorde a la gestión de la calidad</p>	
<p><b>Categoría:</b> Calidad</p>	
<p><b>1.-</b> ¿La organización cuenta con un FODA para conocer su situación actual?</p>	<p><b>2.-</b> ¿ La organización cuenta con políticas de calidad acorde a las necesidades de la organización?</p>
<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>
<p><b>3.-</b> ¿Alguna vez la organización ha tenido alguna auditoría?</p>	<p><b>4.-</b> ¿ Los recursos económicos son manejados con indicadores financieros?</p>
<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Categoría:</b> Compromiso de los directivos</p>	
<p><b>5.-</b>¿ La organización cumple con regularidad sus objetivos organizacionales?</p>	<p><b>6.-</b> ¿La participación de los directivos ha repercutido en cambios significativos para la organización?</p>
<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>
<p><b>7.</b> La Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 evita errores en la organización. Por lo cual. ¿Los directivos estarían dispuestos adoptar dicho modelo de gestión de calidad?</p>	<p><b>8.</b> El liderazgo es el conjunto de habilidades para tomar decisiones en situaciones difíciles por lo cual. ¿El liderazgo de los directivos ha permitido cumplir con la visión de la organización?</p>
<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Categoría:</b> Mejora continua</p>	
<p><b>9.</b> Considerando que la productividad es la relación entre la cantidad de servicio realizados con la cantidad de recursos. ¿Considera óptima la productividad de la organización?</p>	<p><b>10.-</b> ¿La mejora continua ha sido considerada como una herramienta clave para minimizar los errores dentro de la organización.?</p>
<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>	<p>SI <input type="checkbox"/>                      NO <input type="checkbox"/></p>

**ANEXO 2: Modelo de encuesta-prestación del servicio**

**Parte II: La prestación del servicio**

 <p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>  <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b></p>	
<p><i>Encuesta dirigida a los clientes externos que usan el servicio de tipo taxi</i></p>	
<p><b>Objetivo de la encuesta:</b> Determinar como los usuarios perciben el servicio de tipo taxi de la ciudad de Riobamba</p>	
<p><b>Categoría:</b> Clientes externos</p>	
<p><b>1.. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba?</b></p>	<p><b>2.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por parte de los conductores durante el servicio de tipo taxi de riobamba?</b></p>
<p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Deficiente <input type="checkbox"/></p>	<p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Deficiente <input type="checkbox"/></p>
<p><b>3.- De acuerdo a su criterio ¿Cómo valoraría la seguridad del servicio de tipo taxi en la ciudad Riobamba?</b></p>	<p><b>4. ¿Cómo calificaría el higiene y la comodidad de los vehículos que prestan el servicio de tipo taxi?</b></p>
<p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Deficiente <input type="checkbox"/></p>	<p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Deficiente <input type="checkbox"/></p>

**ANEXO 3: Estatutos de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”**

ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA  
DE TRANSPORTES DE PASAJEROS  
EN TAXIS

“NUEVE DE OCTUBRE”

(EX - VILLA MARÍA)

RIOBAMBA - ECUADOR

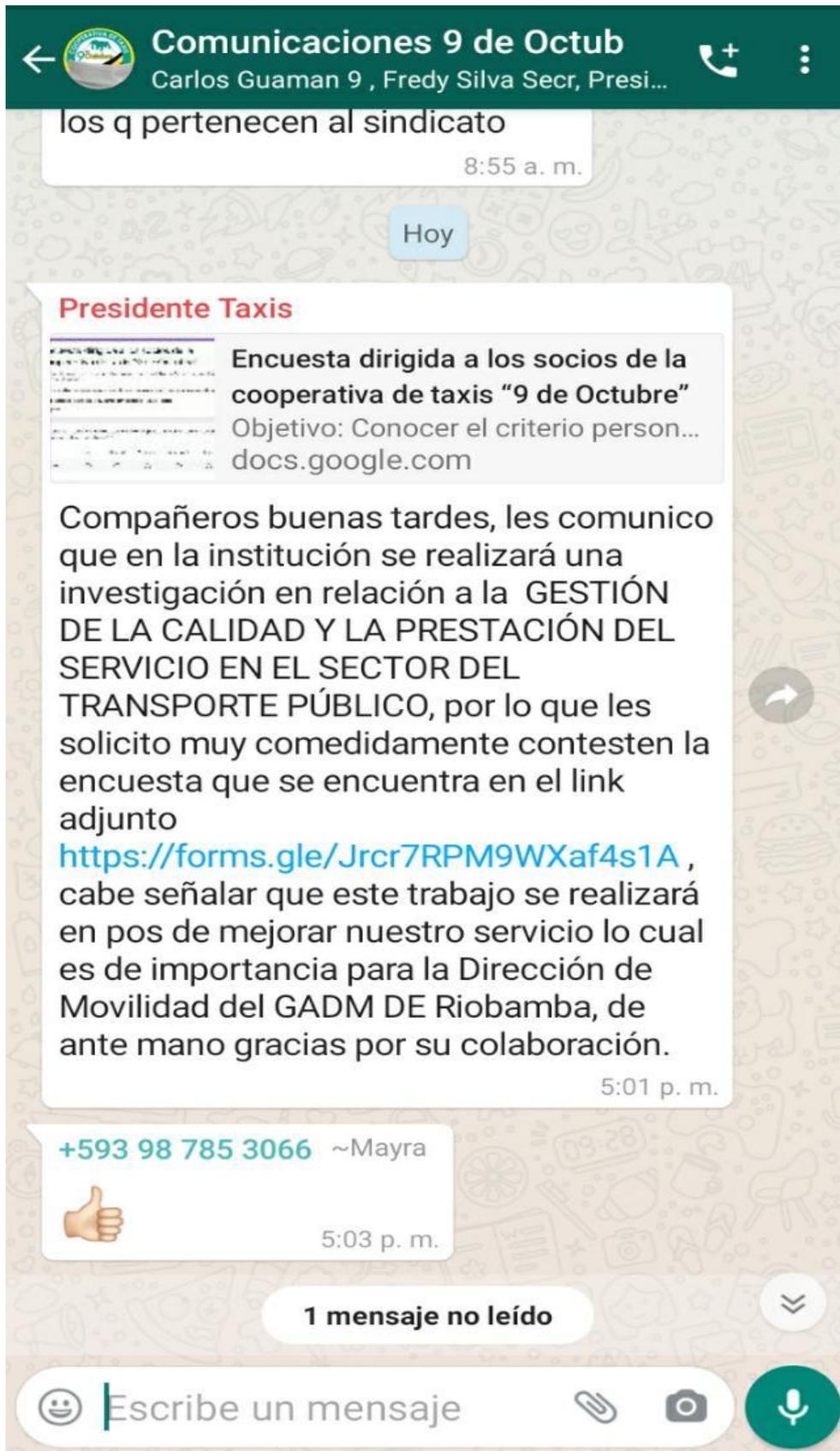
ADMINISTRACIÓN 1998



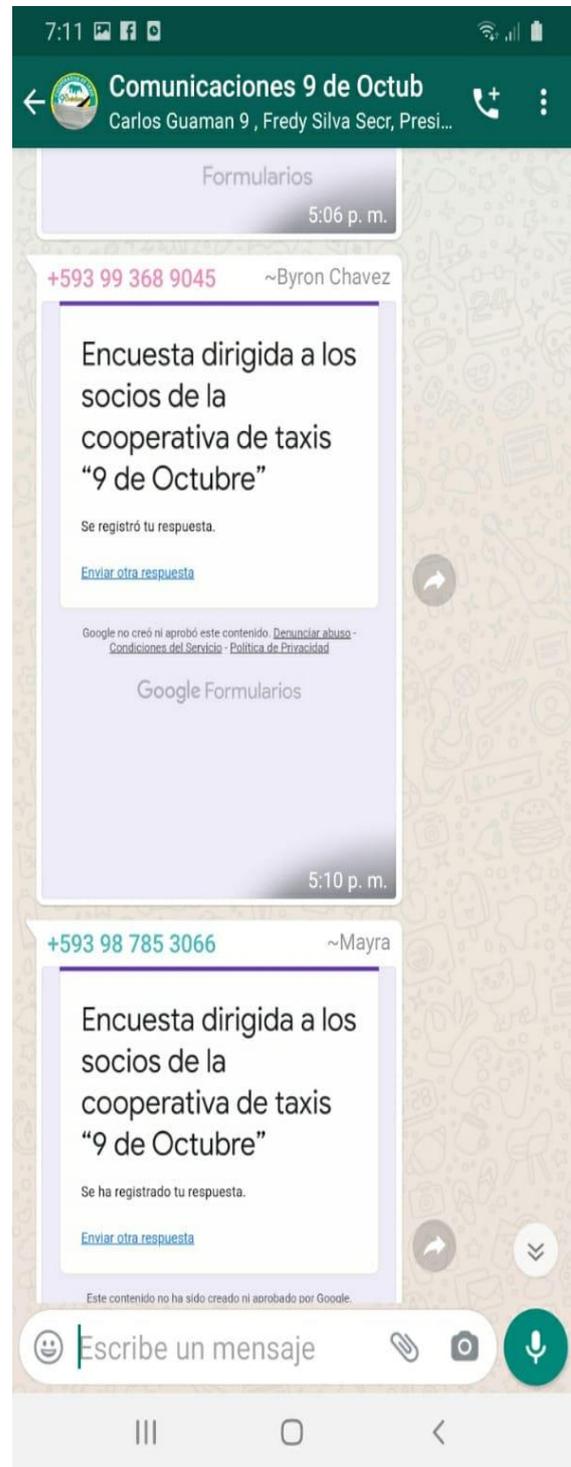
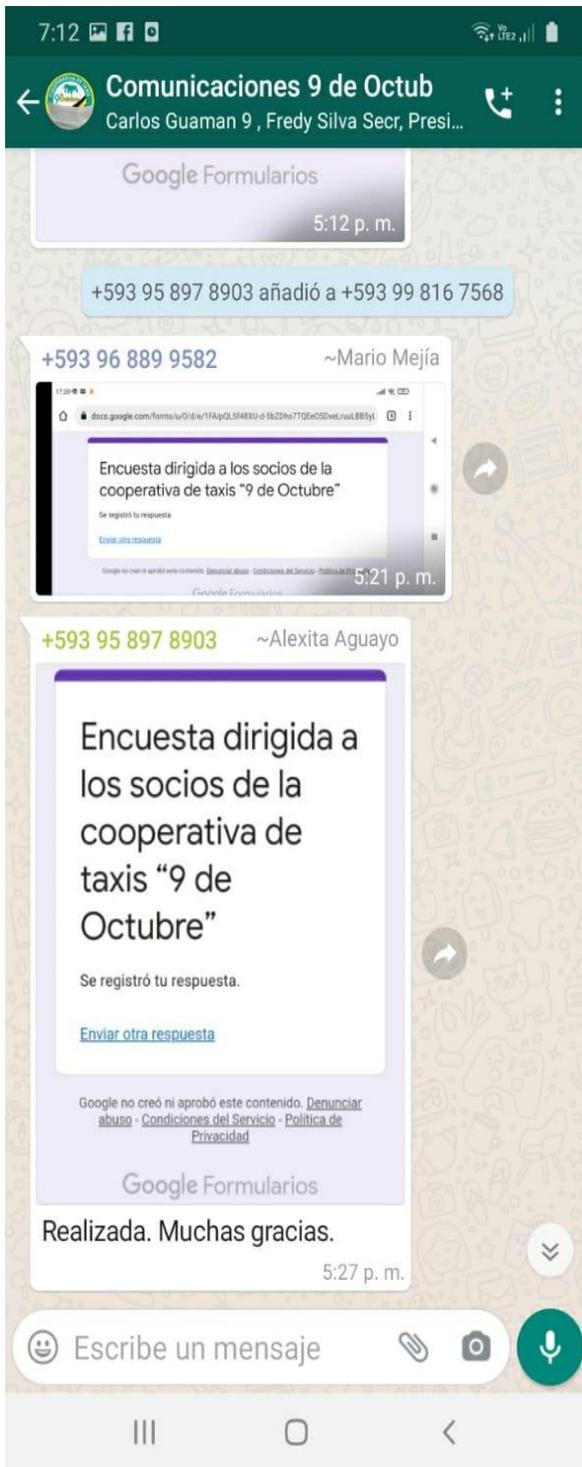
07

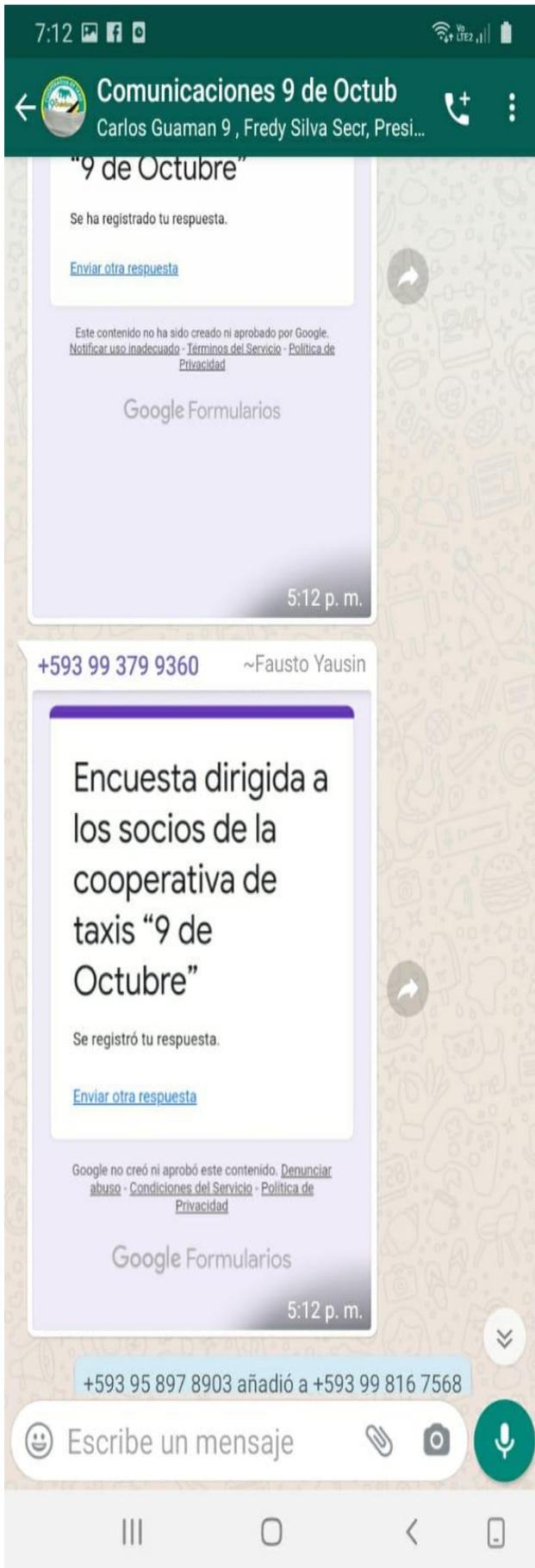
ACUERDO N°

ANEXO 4: Envío del link de encuestas a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”

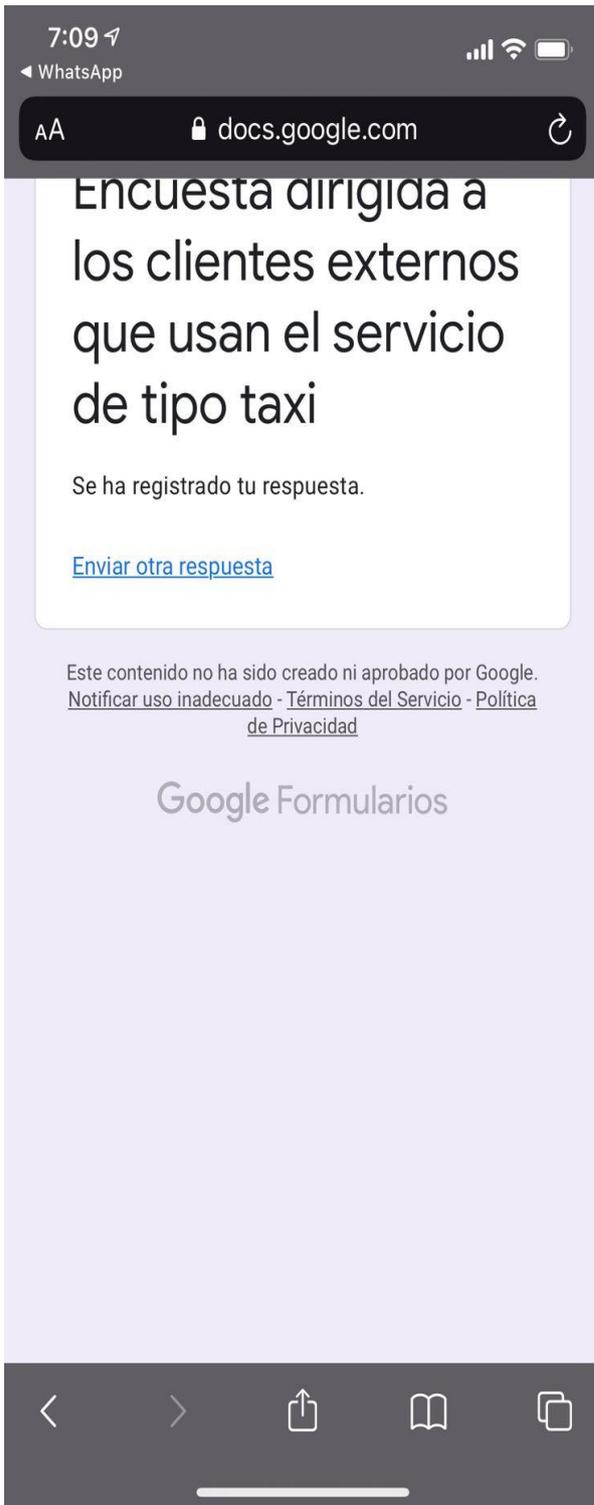


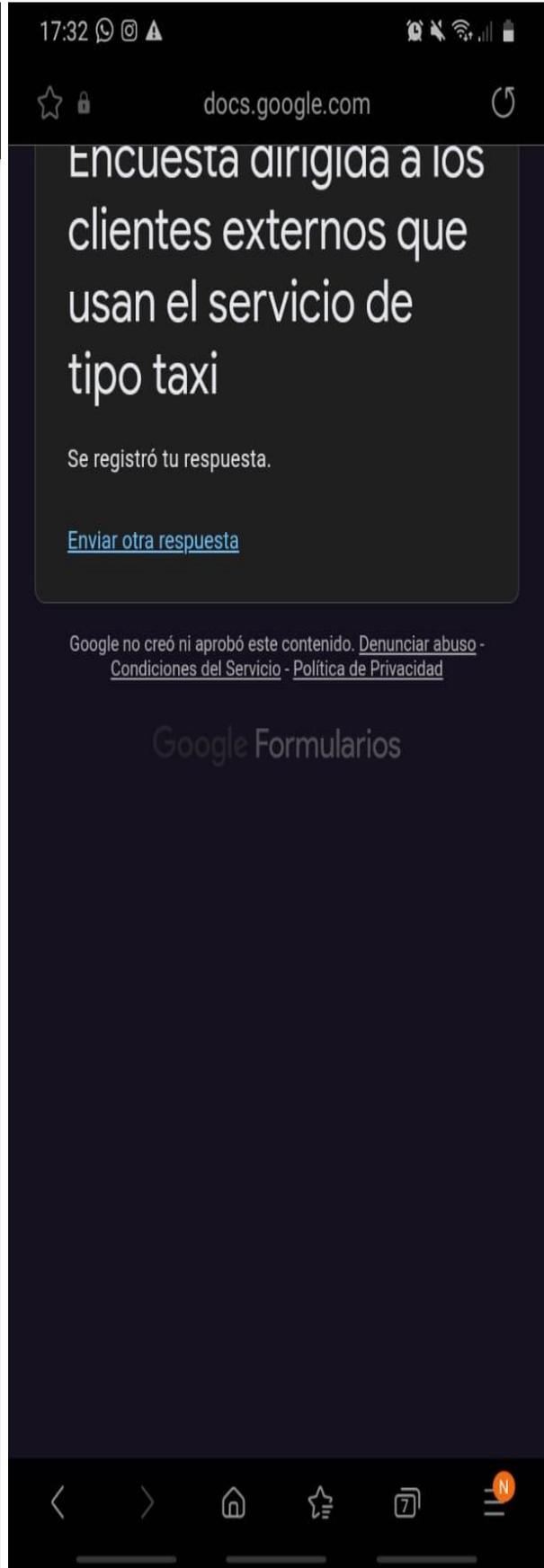
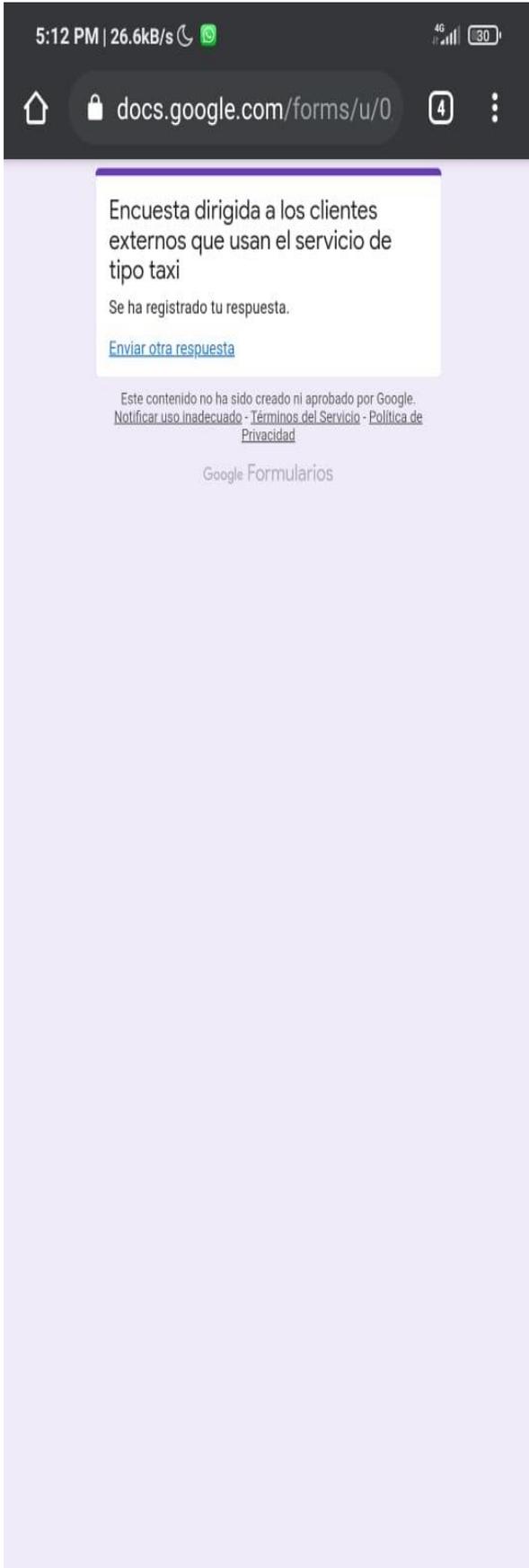
**ANEXO 5: Evidencia de contestación de la encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”**





**ANEXO 6: Evidencia de respuesta por parte de los usuarios que utilizan el servicio de tipo taxi**





## ANEXO 7: Matriz Lógica

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo incide la gestión de la calidad en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” de Riobamba?	Determinar como la gestión de la calidad incide en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” de Riobamba.	La Gestión de la Calidad incide en la Prestación del Servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
<p>¿Cuál es la situación actual acerca de la gestión de la calidad y la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”?</p> <p>¿Cuáles son los factores positivos y negativos que repercuten en la gestión de la calidad en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”</p> <p>¿Cuál modelo de la gestión de calidad es el apropiado para mejorar la prestación de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”?</p>	<p>Diagnosticar la situación actual acerca de la gestión de la calidad y la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”</p> <p>Identificar los factores positivos y negativos que repercuten sobre la gestión de la calidad y en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.</p> <p>Diseñar un modelo de la gestión de la calidad para mejorar la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”</p>	

## ANEXO 8: Operacionalización de las Variables

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
La gestión de calidad es el conjunto de herramientas y actividades que tienen como objetivo evitar errores y problemas de las organizaciones, con el compromiso de los directivos con enfoque de liderazgo permitiendo de tal mejora continua en los procesos, recursos, o servicios. (ISO 9001:2015, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades realizadas sin problemas</li> <li>• Índice de eficacia</li> <li>• Cantidad de recursos utilizados</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los directivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de objetivos organizacionales</li> <li>• Número de participación de los directivos.</li> <li>• Cumplimiento de los requerimientos de la calidad</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento de la productividad</li> <li>• Número de errores minimizados en la organización</li> <li>• Número de procesos mejorados en la organización.</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>El servicio es concebido como el conjunto de actividades que realizan las organizaciones para satisfacer las necesidades del cliente externo, siendo importante que los clientes internos se encuentren comprometidos y motivados ya son las personas que conocen como funciona el servicio. Tschohl (2016).</p>	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios satisfechos</li> <li>• Calificación posterior al servicio</li> <li>• Tasa de retención de clientes</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
	Cliente externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción (Escala de Likert)</li> <li>• Índice de quejas o reclamaciones</li> <li>• Número de clientes potenciales</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
	Clientes internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personal capacitado y motivado</li> <li>• Número de Socios/conductores capacitados y motivados</li> <li>• Número de conflictos solucionados</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>