



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

“PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE MIXTO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA DE BOLÍVAR. EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 “CASO COOPERATIVA DE CAMIONETAS 10 DE ENERO”

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTOR: JUAN CARLOS MANTILLA VARGAS

DIRECTOR: Ing. MARCELO ANTONIO VILLALBA GUANGA

Riobamba- Ecuador

2022

@ 2022, Juan Carlos Mantilla Vargas

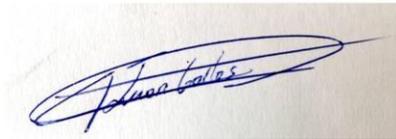
Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Juan Carlos Mantilla Vargas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados obtenidos del mismo son auténticos.

Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 02 de marzo de 2022.



Juan Carlos Mantilla Vargas

C.I. 0202097739

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo proyecto de investigación, **“PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE MIXTO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA DE BOLÍVAR, EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 CASO “COOPERATIVA DE CAMIONETAS 10 DE ENERO”**, realizado por el señor **JUAN CARLOS MANTILLA VARGAS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. José Luis Llamuca Llamuca PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2022/03/02
Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	MARCELO ANTONIO VILLALBA GUANGA <small>Firmado digitalmente por MARCELO ANTONIO VILLALBA GUANGA Fecha: 2022.04.08 21:24:53 -0500'</small> _____	2022/03/02
Ing. Nelly Patricia Perugachi Cahueñas MIEMBRO DEL TRIBUNAL	NELLY PATRICIA PERUGACHI CAHUEÑAS <small>Firmado digitalmente por NELLY PATRICIA PERUGACHI CAHUEÑAS Fecha: 2022.04.11 10:30:04 -0500'</small> _____	2022/03/02

DEDICATORIA

Con mucho respeto, cariño y admiración mi trabajo de titulación va dedicada para mi madre, ya que ella es el pilar fundamental en mi formación tanto académica y personal a lo largo de mi vida.

A mis hermanos y sobrinos que gracias a sus palabras de apoyo me motivaron siempre a seguir adelante en esta etapa.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y salir adelante en mis estudios.

A todos los docentes que aportaron con su conocimiento a lo largo de mi formación profesional.

A mis docentes tutores de la investigación Ing. Marcelo Villalba y Ing. Nelly Perugachi que gracias a su paciencia y dedicación supieron guiar por el camino correcto el desarrollo de mi tema de titulación.

Juan Carlos

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	6
1.1. Antecedentes de Investigación	6
1.2. Marco teórico.....	7
1.2.1. Administración	7
1.2.1.1. Funciones de la administración.....	7
1.2.1.2. Proceso Administrativo	8
1.2.2. Gestión de talento humano	9
1.2.2.1. Administración de recursos humanos.....	9
1.2.2.2. Procesos de la administración del talento humano.....	9
1.2.2.3. Objetivos generales de la administración de recursos humanos.....	10
1.2.3. Contabilidad	11
1.2.3.1. Recursos de la contabilidad.....	11
1.2.3.2. Estados contables	12
1.2.4. Gestión por procesos	13
1.2.4.1. Objeto de la gestión por procesos	14
1.2.4.2. Principios de la gestión por procesos.....	14
1.2.4.3. Beneficios de la gestión por procesos.....	15
1.2.5. Los procesos	15
1.2.5.1. Elementos del proceso	16
1.2.6. Calidad (ISO9000:2015)	16
1.2.6.1. Principios básicos de la calidad.....	17
1.2.7. Gestión de Calidad	18
1.2.7.1. La innovación y la gestión de la calidad	19
1.2.7.2. Sistemas de gestión de calidad	20
1.2.7.3. Sistema de gestión y Normas ISO 9001	20
1.2.7.4. Objetivo del sistema de gestión de calidad.....	20

1.2.7.5.	1.2.7.5 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	21
1.2.8.	Norma ISO 9001:2015	22
1.2.8.1.	1.2.8.1 Quién puede implementar.....	23
1.2.8.2.	1.2.8.2 Ventajas y beneficios de implementar ISO 9001	23
1.2.8.3	Estructura de la Norma NTE INEN ISO 9001:2015	24
1.2.8.4.	Principios de las Normas ISO 9001-2015.....	27
1.2.8.5.	1.2.8.5 El cliente, foco esencial de la nueva versión	27
1.2.8.6.	Implantar sistema gestión calidad ISO 9001 transporte	28
1.2.9.	Empresa.....	28
1.2.9.1.	Clasificación de Empresas de acuerdo a la actividad.....	29
1.2.10.	Cooperativismo.....	30
1.2.10.1.	Clasificación de las cooperativas.....	30
1.2.10.2.	Cooperativas de transportes operaciones	30
1.2.11.	Definición de transporte terrestre.....	31
1.2.12.	Clases de servicios de transporte terrestre.....	31
1.2.13.	Operadoras de transporte mixto.....	32
1.2.13.1.	Sujeción	32
1.2.13.2.	Objeto Exclusivo.....	32
1.2.13.3.	De los Procesos	32
1.2.13.4.	De la Competencias.....	33
1.2.13.5.	Vehículos destinados al servicio de transporte comercial de carga liviana y mixto... 33	
1.2.13.6.	Tipos de Vehículos.....	33
1.2.13.7.	La vida útil de los vehículos	33
1.2.14.	Cooperativa de transporte mixto en camionetas doble cabina 10 de Enero.....	34
1.2.14.1.	Objeto social.....	35
1.2.14.2.	Organigrama estructural.....	35
1.3.	Marco Conceptual.....	35
1.4.	Idea a defender	37
1.5.	Variables	38
1.5.1.	Variable dependiente.....	38
1.5.2.	Variable independiente	38
CAPÍTULO II	39	
2.	MARCO METODOLÓGICO.....	39
2.1.	Enfoque de investigación	39
2.2.	Nivel de investigación.....	39
2.3.	Diseño de la investigación	40
2.4.	Tipo de estudio	40

2.5.	Población y muestra	40
2.5.1.	<i>Prestadores del servicio.....</i>	40
2.5.1.1.	<i>Población usuario del servicio</i>	41
2.5.2.	<i>Muestra.....</i>	42
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos	42
2.6.1.	<i>Métodos.....</i>	42
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	43
2.6.3.	<i>Instrumentos.....</i>	43
2.7.	Diseño de la investigación.....	44
CAPÍTULO III.....		50
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
3.1.	Análisis e interpretación e resultados.....	50
3.1.1.	<i>Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa</i>	50
3.1.2.	<i>Encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa</i>	68
3.1.3.	<i>Entrevista a las autoridades</i>	76
3.2.	Resultados o discusión de la investigación	86
3.3.	PROPUESTA DE LA INVESTIGACION.....	92
3.4.	Contenido de la propuesta.....	92
3.4.1.	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	92
3.4.2.	<i>Referencias normativas.....</i>	92
3.4.3.	<i>Términos y definiciones.</i>	92
3.4.4.	<i>Contexto de la organización</i>	94
3.4.4.1.	<i>Comprensión de la organización y su contexto</i>	94
3.4.4.2.	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....</i>	97
3.4.4.3.	<i>Determinación del Alcance de la Propuesta de Gestión de Calidad.....</i>	98
3.4.4.4.	<i>Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</i>	100
3.4.5.	<i>Liderazgo</i>	108
3.4.5.1.	<i>Liderazgo y compromiso.....</i>	108
3.4.5.2.	<i>Política.....</i>	112
3.4.5.3.	<i>Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización.....</i>	113
3.4.6.	<i>Planificación.</i>	114
3.4.6.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....</i>	114
3.4.6.2.	<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</i>	116
3.4.6.3.	<i>Planeación de los cambios.</i>	119
3.4.7.	<i>Apoyo</i>	120
3.4.7.1.	<i>Gestión de recursos</i>	120
3.4.7.2.	<i>Competencia y toma de conciencia</i>	123

3.4.7.3. Programa de comunicación organizacional.....	135
3.4.7.4. Información documentada.....	136
3.4.8. OPERACIÓN.....	137
3.4.8.1. Planificación y control operacional.....	137
3.4.8.2. Requisitos para el servicio.....	139
3.4.8.3. Diseño y desarrollo del servicio.....	143
3.4.9. Evaluación del desempeño.....	145
3.4.9.1. Seguimiento, medición, análisis, evaluación.....	145
3.4.9.2. Auditoría interna.....	147
3.4.9.3. Revisión por parte de la dirección al SGC.....	150
3.4.10. Mejora.....	151
3.4.10.1. Generalidades.....	151
3.4.10.2. No conformidad y acción correctiva.....	152
3.4.10.3. Proceso de Mejora Continua.....	152
CONCLUSIONES.....	158
RECOMENDACIONES.....	159
BIBLIOGRAFÍA.....	160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2 Cooperativas de transporte de San Miguel.....	41
Tabla 2-2 Proyección de la población	41
Tabla 3-2 Administración.....	44
Tabla 4-2 Gestión de talento humano.....	45
Tabla 5-2 Servicio al cliente.....	45
Tabla 6-2 Gestión de Calidad.....	46
Tabla 7-2 Contabilidad.....	49
Tabla 1-3 Conocimiento de funciones.....	50
Tabla 2-3 Asistencia a capacitaciones constantemente	51
Tabla 3-3 Número de pasajeros que van en cada unidad	52
Tabla 4-3 Proceso de vehículos que cumplen con su vida útil.....	53
Tabla 5-3 Condiciones del servicio	54
Tabla 6-3 Riesgos laborales	55
Tabla 7-3 Dispositivos de monitoreo	56
Tabla 8-3 Tiempo en que se realiza mantenimiento del vehículo	57
Tabla 9-3 Cumplimiento de valores y principios éticos	58
Tabla 10-3 La Cooperativa cuenta con un FODA.....	59
Tabla 11-3 Adecuada infraestructura vial por el GAD Municipal	60
Tabla 12-3 Seguridad en las vías.....	61
Tabla 13-3 Procesos efectuados en la cooperativa	62
Tabla 14-3 Calidad e higiene en el trabajo.....	63
Tabla 15-3 Medidas de higiene y desinfección de las unidades	64
Tabla 16-3 Recursos de mayor importancia en la Cooperativa.....	65
Tabla 17-2: Información del servicio que presta la cooperativa	66
Tabla 18-2 Auditoría interna en la Cooperativa	67
Tabla 19-3 Tiempo de usar el servicio	68
Tabla 20-3 Frecuencia del uso del servicio	69
Tabla 21-3 Razones por las que utiliza el servicio	70
Tabla 22-3 Calidad del servicio.....	71
Tabla 23-3 Condiciones de los vehículos.....	72
Tabla 24-3 Condiciones de las señales de tránsito	73
Tabla 25-3 Condiciones viales	74
Tabla 26-3 Respeto a las señales de tránsito	75
Tabla 27-3 Planes que realiza la gestión administrativa.....	76

Tabla 28-3 Tipo de organigrama que maneja la cooperativa	77
Tabla 29-3 Cuenta la cooperativa con estatutos empresariales	78
Tabla 30-3 Actuación bajo principios de honestidad y profesionalismo.....	79
Tabla 31-3 Evaluación del servicio brindado.....	80
Tabla 32-3 Evaluación de la satisfacción del cliente.....	81
Tabla 33-3 Análisis FODA de la Cooperativa	82
Tabla 34-3 Evaluación de riesgos	83
Tabla 35-3 Supervisión de las vías y controles anti delincuenciales.....	84
Tabla 36-3 Procesos que ejecuta la cooperativa.....	85
Tabla 37-3 Resultados de la investigación de campo.....	86
Tabla 38-3 Análisis del Contexto Organizacional	94
Tabla 39-3 Análisis DAFO	96
Tabla 40-3 Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	97
Tabla 41-3 Determinación del Alcance de la Propuesta de Gestión de Calidad	99
Tabla 42-3 Matriz Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	100
Tabla 43-4 Valoración del riesgo inherente	104
Tabla 44-3 Escala de valoración de efectividad.....	105
Tabla 45-3 Evaluación de los riesgos de la Cooperativa de Transporte 10 de Enero.....	106
Tabla 46-3 Información documentada	107
Tabla 47-3 Liderazgo	108
Tabla 48-3 Liderazgo y compromiso	109
Tabla 49-3 Enfoque al Cliente	111
Tabla 50-3 Comunicación de la política de calidad	112
Tabla 51-3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	113
Tabla 52-3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	114
Tabla 53-3 Plan de Calidad del SGC	116
Tabla 54-3 Planeación de los cambios.	119
Tabla 55-3 Recursos de la cooperativa.....	120
Tabla 56-3 Detalle de la infraestructura de la cooperativa.....	121
Tabla 57-3 Detalle del presupuesto para la calidad y el SGC	122
Tabla 58-3 Comportamiento humano	123
Tabla 59-3 Procesos de gestión del talento humano	125
Tabla 60-3 Diseño de puestos	126
Tabla 61-3 Descriptor de puestos.....	127
Tabla 62-3 Análisis de puestos.....	128
Tabla 63-3 Modelo de evaluación del desempeño	129
Tabla 64-3 Convocatoria de trabajo	130

Tabla 65-3 Prueba de conocimientos.....	131
Tabla 66-3 Formato de entrevista al personal.....	132
Tabla 67-3 Seguridad y salud en el trabajo.....	133
Tabla 68-3 Seguridad en el trabajo.....	133
Tabla 69-3 Programa de capacitación.....	134
Tabla 70-3 Programa de comunicación organizacional.....	135
Tabla 71-3 Información documentada.....	136
Tabla 72-3 Planificación y control operacional.....	137
Tabla 73-3 Comunicación con el cliente.....	139
Tabla 74-3 Requisitos para la prestación del servicio de transporte.....	140
Tabla 75-3 Revisión y cambios en los requisitos del servicio.....	141
Tabla 76-3 Prestación del servicio de transporte.....	143
Tabla 77-3 Evaluación del desempeño y eficacia del SGC.....	145
Tabla 78-3 Detalle de actividades de auditoría.....	148
Tabla 79-3 Resultados de la auditoría.....	149
Tabla 80-3 Revisión por parte de la dirección.....	150
Tabla 81-3 Elementos que necesitan mejora.....	151
Tabla 82-3 No conformidad en base al SGC.....	152
Tabla 83-3 Análisis de diagrama de Pareto.....	153
Tabla 84-3 Plan de mejora.....	155
Tabla 85-3 Diagrama de GANTT.....	156
Tabla 86-3 Verificación de Resultados.....	156

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Funciones de la administración	7
Figura 2-1 Enfoque sistémico del proceso administrativo	8
Figura 3-1 Procesos de la administración de talento humano	10
Figura 4-1 Objetivos de la ARH	10
Figura 5-1 Procedimiento del sistema contable	11
Figura 6-1 Estados contables	13
Figura 7-1 Principios de la calidad.....	18
Figura 8-1 Prácticas de las Normas ISO 9001 aplicadas al sistema de gestión.....	20
Figura 9-1 Alcance del sistema de gestión de calidad.....	22
Figura 10-1 Organigrama estructural de la Coop. de transporte mixto “10 de enero”	35
Figura 1-3 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	103
Figura 2-3 Diagrama de Macro procesos	103
Figura 3-3 Representación de gestión del transporte como actividad PST	104
Figura 4-3 Diagrama causa efecto en base al SGC	153
Figura 5-3 Diagrama ¿Cómo?.....	154
Figura 6-3 Diagrama de estandarización.....	157

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3 Conocimiento de funciones	50
Gráfico 2-3 Asistencia a capacitaciones contantemente	51
Gráfico 3-3 Número de pasajeros que van en cada unidad	52
Gráfico 4-3 Proceso de vehículos que cumplen con su vida útil.....	53
Gráfico 5-3 Condiciones del servicio.....	54
Gráfico 6-3 Riesgos laborales	55
Gráfico 7-3 Dispositivos de monitoreo	56
Gráfico 8-3 Tiempo en que se realiza mantenimiento del vehículo	57
Gráfico 9-3 Cumplimiento de valores y principios éticos.....	58
Gráfico 10-3 La Cooperativa cuenta con un FODA.....	59
Gráfico 11-3 Adecuada infraestructura vial por el GAD Municipal	60
Gráfico 12-3 Seguridad en las vías.....	61
Gráfico 13-3 Procesos efectuados en la cooperativa.....	62
Gráfico 14-3 Calidad e higiene en el trabajo.....	63
Gráfico 15-3 Medidas de higiene y desinfección de las unidades.....	64
Gráfico 16-3 Recursos de mayor importancia en la Cooperativa.....	65
Gráfico 17-3 Información del servicio que presta la cooperativa	66
Gráfico 18-3 Auditoría interna en la Cooperativa.....	67
Gráfico 19-3 Tiempo de usar el servicio.....	68
Gráfico 20-3 Frecuencia del uso del servicio.....	69
Gráfico 21-3 Razones por las que utiliza el servicio	70
Gráfico 22-3 Calidad del servicio	71
Gráfico 23-3 Condiciones de los vehículos.....	72
Gráfico 24-3 Condiciones de las señales de tránsito	73
Gráfico 25-3 Condiciones viales	74
Gráfico 26-3 Respeto a las señales de tránsito	75
Gráfico 27-3 Planes que realiza la gestión administrativa	76
Gráfico 28-3 Tipo de organigrama que maneja la cooperativa	77
Gráfico 29-3 Cuenta la cooperativa con estatutos empresariales	78
Gráfico 30-3 Actuación bajo principios de honestidad y profesionalismo	79
Gráfico 31-3 Evaluación del servicio brindado.....	80
Gráfico 32-3 Evaluación de la satisfacción del cliente	81
Gráfico 33-3: Análisis FODA de la Cooperativa.....	82
Gráfico 34-3 Evaluación de riesgos	83

Gráfico 35-3 Supervisión de las vías y controles anti delincuenciales.....	84
Gráfico 36-3 Procesos que ejecuta la cooperativa.....	85
Gráfico 37-3 Análisis de diagrama de Pareto.....	154

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO ENCUESTA- SOCIOS DE LA COOPERATIVA

ANEXO B: FORMATO ENCUESTA - USUARIOS

ANEXO C:FORMATO ENTREVISTA - PRESIDENTE Y GERENTE

ANEXO D: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESUMEN

El objetivo por el cual se realizó esta investigación fue el diseñar una propuesta que permita mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 CASO “Cooperativa de Camionetas 10 de Enero”, para recolectar la información necesaria se utilizó los deferentes instrumentos de investigación como son: la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa y a los usuarios del servicio y la entrevista aplicada a los directivos de la cooperativa con el fin de conocer el manejo administrativo y operacional considerando elementos clave sobre la gestión de calidad, importante para el desarrollo del trabajo de investigación. Obteniendo como resultado que la Cooperativa de camionetas 10 de Enero no opera bajo un sistema de gestión de calidad lo que significa que tanto su gestión y la calidad de servicio es deficiente, con el fin de subsanar dichas falencias se planteó el desarrollo de los diez requisitos detallados en la Norma ISO 9001:2015, determinando de manera principal los puntos débiles de cada uno de sus procesos y aportando con acciones de mejora que permitan incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Por tal motivo se recomienda la implementación del modelo de gestión de calidad cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos por la norma ISO 9001:2015 manteniendo una gestión de calidad tanto administrativa y operativa.

Palabras Claves: <SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD > <MACROPROCESOS>
<SATISFACCIÓN DEL CLIENTE> <NORMAS ISO> <TRANSPORTE MIXTO>
<SAN MIGUEL (CANTÓN) >



FLUJADO: «ELECTRÓNICO» PDF
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



05-04-2022

0587-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective for which this research was carried out was to design a proposal that allows improving the quality of the service in the mixed transport operators of the San Miguel Canton, Province of Bolívar, based on the ISO 9001: 2015 standard CASE "Cooperative of Trucks 10 de Enero", in order to collect the necessary information, the different research instruments were improved, such as: the survey applied to the members of the cooperative and to the users of the service and the interview applied to the directors of the cooperative in order to know the administrative and operational management considering key elements on quality management, important for the development of the research work. Obtaining as a result that the Cooperative of vans 10 de Enero does not operate under a quality management system, which means that both its management and the quality of service is deficient, in order to correct these shortcomings, the development of the ten requirements was proposed. detailed in the ISO 9001:2015 Standard, mainly determining the weak points of each of its processes and contributing with improvement actions that can increase the levels of satisfaction of customer needs and expectations. For this reason, the implementation of the quality management model is recommended, complying with each of the parameters established by the ISO 9001: 2015 standard, maintaining both administrative and operational quality management.

Keywords: <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <MACROPROCESSES>, <CUSTOMER SATISFACTION>, <ISO STANDARDS>, <MIX TRANSPORT>, <SAN MIGUEL (CANTON)>

VIVIANA
VANESSA
YANEZ
VALLE
Lic. Viviana Yanez Msc

Digitally signed
by VIVIANA
VANESSA
YANEZ VALLE
Date: 2022.04.06
21:20:12 -05'00'



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



05-04-2022

0587-DBRA-UTP-2022

INTRODUCCIÓN

La calidad no se decreta, la calidad se crea y produce; la aplicación de las normas ISO 9000 y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, sirve como una guía o un medio de control de la calidad establecida o simplemente, para asegurarle al usuario del servicio que está entregado con procesos, sistemas y procedimientos previamente controlados. Un modelo de gestión de la calidad, establecido en la norma, representa los distintos requisitos del sistema de calidad, con el propósito de que la cooperativa demuestre su capacidad para suministrar el servicio con la calidad y las especificaciones establecidas por el cliente, en forma taxativa por medio de un contrato, o tácitamente cuando el usuario confía en que las características del servicio adquirido cumple con las expectativas de satisfacer sus necesidades, y para la evaluación por partes externas, especialmente durante el proceso de certificación.

Al **capítulo I** se lo denomina marco de referencia, que consta de antecedentes históricos donde se muestra la reseña histórica, se tiene también el punto de referentes de la investigación que son otros proyectos que tienen cierta similitud con el proyecto a desarrollar, además se tiene el marco teórico y el marco conceptual donde se muestra los conceptos, teorías, leyes, clasificaciones, normas, etc., que poseen una relación con el tema del proyecto de titulación y permite poseer un entendimiento más claro del desarrollo de la tesis; el punto final de este capítulo lleva el nombre de idea a defender.

Al **capítulo II** se lo denomina marco metodológico, en donde se encuentra el enfoque, nivel y diseño de investigación que describen las características que posee el desarrollo del proyecto, así como el tipo de estudio, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos que son las herramientas que nos ayudaran para el levantamiento de información y a su vez muestra el análisis e interpretación de resultados con el cual se define la situación actual de la cooperativa.

En el **Capítulo III**, con los datos obtenidos se logra el establecimiento del punto final que es la verificación de la idea a defender mediante la propuesta.

Finalmente, la correspondiente, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Conforme lo define la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012), nos habla de que el Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público, en forma colectiva y o masiva, de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a la contraprestación económica.

El servicio de transporte de carga liviana y mixta es aquel que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, en camionetas doble cabina menor a 3,5 toneladas con capacidad máxima de 5 pasajeros incluido el conductor, para carga mixta; organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante permiso de operación otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs que hubieren asumido las competencias de conformidad a la Constitución y a las Leyes pertinentes.(Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012)

En la ciudad de San Miguel las cooperativas que prestan el servicio de transporte son: cooperativa La Gruta, 10 de Enero, Padre Carlos Del Pozo, San Miguelito Operming, y San Pablo de Atenas.

La calidad es un factor que todas las organizaciones deben cumplir para alcanzar la rentabilidad deseada, dado a que es un determinante de la satisfacción del cliente. La calidad proporcionada en el servicio que presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, mediante el uso de camioneras de cabina sencilla y/o, en camionetas doble cabina menor a 3,5 toneladas con capacidad máxima de 5 pasajeros incluido el conductor, determina la imagen de la empresa ante los clientes, por ello en la actualidad es muy común escuchar sistema de gestión de calidad en la empresa, este sistema se encamina a mejorar los procesos, cuidando la satisfacción de las necesidades y expectativas del consumidor. Muchas empresas dado a la competitividad del mercado, han adoptado medidas para cumplir con los requerimientos del cliente. Los estándares de calidad buscan la mejora continua, la satisfacción de los clientes, estandarización de procesos y control de los mismos.

La Cooperativa de Transporte Mixto en camionetas doble cabina 10 de enero del Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, lleva muchos años sirviendo a la ciudadanía, destacándose por su alto prestigio en el servicio que ofrece. Con el fin de ser más competitiva dentro de su mercado, tiene el interés de desarrollar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, que le permita realizar su gestión o administración de calidad a través del modelo ISO 9001:2015

Actualmente la Cooperativa no cuenta con una herramienta que le permita mejorar su gestión global de calidad y que le proporcione una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible por lo que presenta dificultades en los siguientes aspectos:

- Capacidad para proporcionar un servicio que satisfagan los requerimientos del cliente.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Capacidad de demostrar la conformidad, con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificado.
- Desactualización del personal en temas del proceso desarrollado en su área, debido a la falta de programas de capacitaciones técnicas dirigidas a los choferes.
- Los objetivos y metas de la organización no han logrado cumplir con la eficiencia esperada, a causa de la inexistencia de un plan para el cumplimiento de los mismos.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

Formulación del problema

¿Cómo aportaría la propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 caso “Cooperativa de Camionetas 10 de Enero”?

Delimitación del problema

El antes mencionado trabajo de titulación se va a desarrollar en la Provincia de Bolívar, Cantón San Miguel, Parroquia Central, tomando en consideración los siguientes parámetros

- **Área:** Transporte Comercial
- **Campo de acción:** Gestiona de Transporte Terrestre
- **Delimitación espacial:** Parroquia Central, Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar.
- **Periodo:** 2020-2021

Justificación

Enfoque teórico

La gestión de la calidad para la Cooperativa de Transporte Mixto 10 de Enero”, del Cantón San Miguel, Provincia De Bolívar, en base a la Norma ISO 9001:2015 se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarse en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en su sector. Busca regular y estandarizar los procesos y funcionamiento interno de la organización, generando servicios de calidad y corrigiendo debilidades existentes. Se busca de igual forma que por medio de la documentación de un sistema de gestión de la calidad basado en normas probadas internacionalmente, la cooperativa puede mejorar su estructura y rentabilidad.

Enfoque metodológico

Dicho enfoque se justificará metodológicamente mediante la investigación descriptiva, además se implementará el método hipotético deductivo para recolectar los datos, por consiguiente, se analiza e interpreta los datos. La técnica aplicada es la encuesta la cual está destinada para obtener información, de los socios y clientes de las operadoras, otra técnica es la entrevista realizada a los representantes de las operadoras para obtener información veraz, oportuna y confiable.

Enfoque práctico social

La elaboración del presente trabajo de titulación permitirá desplegar áreas de conocimiento cursadas en el tiempo de estudio relacionado a las variables gestión de calidad y Norma ISO 9001:2015.

Beneficiarios

Directos: Los beneficiarios directos será todo el personal perteneciente a la Cooperativa de Transporte Mixto 10 de enero”, del Cantón San Miguel, este sistema incorporará una visión basada en riesgos y oportunidades, con foco en el entorno de la organización y tomando en cuenta todos los interesados en sus actividades, como sus clientes, empleados y la comunidad, para permitir estar más al tanto de las necesidades de éstos y poder ofrecer el mejor servicio

Indirectos: Los beneficiarios indirectos serán los usuarios del servicio, por lo que este sistema logrará aumentar la satisfacción del cliente.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 caso “Cooperativa de Camionetas 10 de Enero”

Objetivos específicos:

- Determinar los antecedentes científicos; y bases conceptuales que nos sirva como guía en el desarrollo de las variables relacionadas con el sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Transporte Mixto 10 de enero”, del cantón San Miguel, en todos sus procesos que tiene como competencias y formular sus macro procesos organizacionales, normativos, financieros y de servicio al cliente.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de Camionetas 10 de enero”, del cantón San Miguel, basada en las Norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

La base de los sistemas de gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado, y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad, proporcionando cierta garantía al cliente.

A continuación, se hará mención de algunos estudios y documentos similares al tema de investigación, los cuales servirán como punto de partida para el desarrollo del mismo.

Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa TRANS IT SAS, tiene como objetivo establecer las directrices para implementar, mantener y mejorar su sistema de gestión apoyándose en la participación de sus colaboradores. (Carrillo, 2020)

Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba - caso Cooperativa de Transportes Puruhá. (Sánchez, 2018, p.11)

El objetivo del trabajo de titulación es “Diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba- caso Cooperativa de Transportes Puruhá”, el cual se desarrolló con el fin de analizar la calidad del servicio que presta la organización.

Propuesta de un sistema de calidad en la Coop. de Transporte Hno. Miguel basado en las normas ISO 9001:2000. (Cuenca, 2014, p.15).

Evaluar el servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Hno. Miguel Ltda. y desarrollar una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión e la Calidad, que se encuentre basado en las normas ISO 9001 versión 2000.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Administración

Es un órgano social especial encargado de hacer productivos los recursos, simboliza el espíritu esencial de la edad moderna, es indispensable, y por eso desde que se creó creció rápidamente y estuvo sujeto a poca oposición. La administración busca lograr metas por medio de personas, por medio de metodologías dentro de la organización, impregna todas las organizaciones y es una fuerza vital que conecta todos los demás subsistemas. (Salgado & Guerrero, 2016, p.38)

1.2.1.1. Funciones de la administración

La teoría clásica de la administración se resalta por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia; (Jacque , Cisneros, & Mejía, 2011) menciona que toda empresa debe de cumplir con seis funciones básicas:

Funciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">• Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, es decir, debe saber tanto producir eficientemente como comprar y vender bien, haciendo llegar los bienes y servicios producidos al consumidor
Funciones comerciales	<ul style="list-style-type: none">• Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, es decir, debe saber tanto producir eficientemente como comprar y vender bien, haciendo llegar los bienes y servicios producidos al consumidor.
Funciones financieras	<ul style="list-style-type: none">• Esta función implica la búsqueda y el manejo del capital, donde el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla la economía de la empresa, con el fin de sacar el mayor provecho de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
Funciones de seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Son las que ven por el bienestar de las personas que laboran en dicha organización, con relación a su protección, a los enseres con que cuenta y al inmueble mismo, por ejemplo la seguridad de higiene, la industrial, privada, personal, etc.
Funciones contables	<ul style="list-style-type: none">• Estas funciones se enfocan en todo lo que tiene que ver con costos, inventarios, registros, balances y estadísticas empresariales; la contabilidad cuenta con dos funciones básicas, la de llevar un control de los recursos que poseen las entidades comerciales, y el informar mediante los estados financieros las operaciones realizadas
Funciones administrativas	<ul style="list-style-type: none">• Se encargan de regular, integrar y controlar las cinco funciones anteriores, realizando actividades y/o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en la cual se implementa la planificación, organización, dirección, la coordinación y el control

Figura 1-1 Funciones de la administración

Realizado por: Mantilla, J. 2020

1.2.1.2. Proceso Administrativo

Se conoce como proceso administrativo al conjunto de funciones básicas que deben ser realizadas por un administrador para el manejo y control de una empresa. Los estudiosos de la ciencia administrativa han considerado que el proceso administrativo este compuesto por los siguientes elementos: Planeación, Organización, Dirección, Evaluación y Retroalimentación, las mismas que al unir sus iniciales forman el “PODER” (Prieto & Theran, 2018, p 67)

Planeación es un elemento muy importante ya que permite a los representantes “saber claramente los objetivos, los requisitos para lograrlos, conocer la funciones y procesos, tomar decisiones oportunas y diseñar un plan de mejoramiento continuo” (Prieto & Theran, 2018).

Organización se define como la “agrupación de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa y la asignación de cada grupo de actividades a un ejecutivo con la autoridad necesaria para administrarlas” (Prieto & Theran, 2018).

Dirección “implica hacer que los miembros de la organización actúen de tal toma que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos, manteniendo una serie de condiciones personales y de equipo” (Prieto & Theran, 2018).

Evaluación permite obtener la información necesaria sobre el rendimiento de una organización en base a diversos estándares de calidad, ayudando en la toma de decisiones.

Retroalimentación “juega un papel muy importante para la adecuada toma de decisiones ya que permite, adecuar, replantear y definir nuevas acciones” (Prieto & Theran, 2018).



Figura 2-1 Enfoque sistémico del proceso administrativo

Realizado por: Mantilla, J. 2020

1.2.2. Gestión de talento humano

1.2.2.1. Administración de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos se define como las acciones principales de las personas para conseguir los objetivos de la organización, incluye estipular sus servicios, desplegar sus habilidades y motivarlos para que alcancen altos niveles de desempeño, así como velar por que continúen conservando sus compromisos para las organizaciones .En una palabra, la gestión de los recursos humanos se enfoca en cuatro actividades: Conseguir a las personas, lograr prepararlas, Involucrarlas y mantenerlas (Flores, 2016).

La administración de recursos humanos parte de administrar con las personal a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales; físicas o artesanales, así como de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personal constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y tecnología. (Chiavetano , 2001, p.67)

1.2.2.2. Procesos de la administración del talento humano

Los procesos que son utilizados en la gestión de personas son los siguiente:

- Proceso de provisión consiste en el abastecimiento del personal necesario para la organización, llevando a cabo la investigación de mercado del recurso humano, el reclutamiento y selección del personal.
- Proceso de organización para ello se realiza la integración de las personas el diseño y análisis de los puestos y por último la evaluación del desempeño.
- Proceso de retención encargado de conservar a las personas que trabajan en la organización mediante una buena remuneración, prestaciones y servicios sociales, higiene y seguridad en el trabajo.
- Proceso de desarrollo esta enfocado en como preparar y desarrollar a las personas mediante la capacitación y desarrollo organizacional.
- Proceso de evaluación encargado de saber como son y que hacen las personas mediante un sistema de información (Chiavetano , 2001)

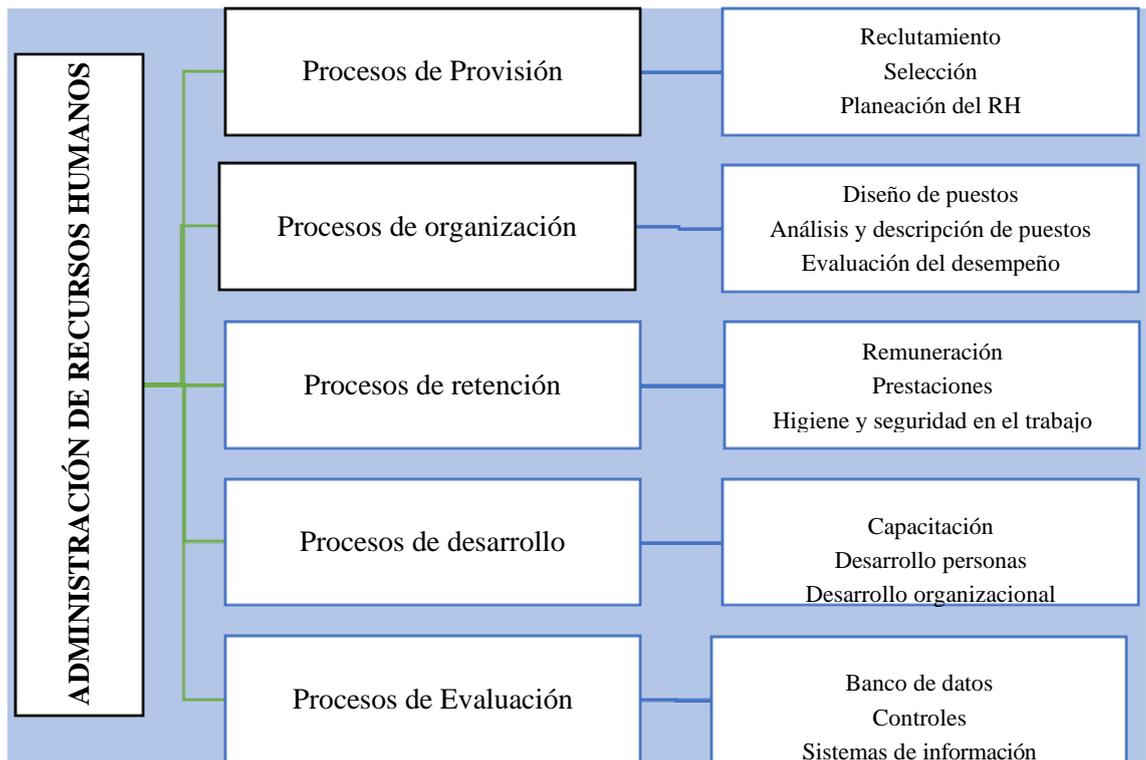


Figura 3-1 Procesos de la administración de talento humano

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

1.2.2.3. Objetivos generales de la administración de recursos humanos.

Se establece los siguientes objetivos generales:

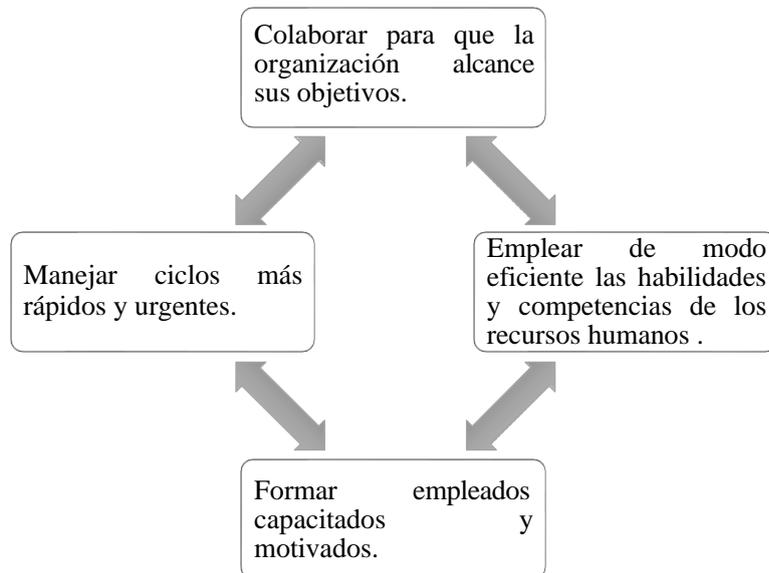


Figura 4-1 Objetivos de la ARH

Realizado por: Mantilla, J. 2020

1.2.3. Contabilidad

La contabilidad es la disciplina que ordena, registra e interpreta los hechos económicos de una organización, para conocer su situación actual, su pasado, y para vislumbrar su futuro. Constituye un sistema capaz de convertir datos dispersos en información útil. Crea, así, una base firme sobre la que es posible reflexionar acerca de la posibilidad de la empresa, tomar decisiones y orientar su rumbo. (Lesaki, Mattio, & Merino, 2020, p.51)

Esquemáticamente, podría explicarse de la siguiente manera:

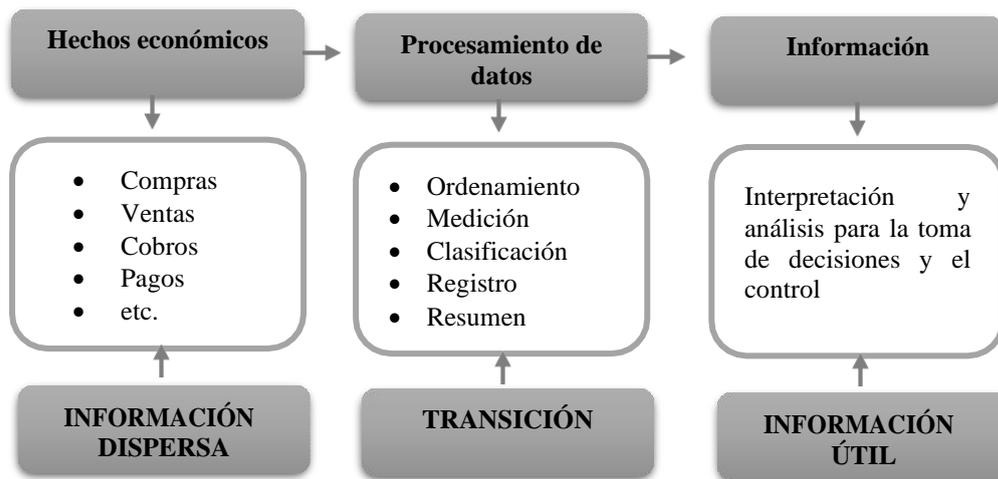


Figura 5-1 Procedimiento del sistema contable

Realizado por: Mantilla, J. 2020

Es importante destacar, que todo reconocimiento de los hechos económicos se sustenta en los documentos comerciales o comprobantes, que son la evidencia y el respaldo concreto de aquellos.

1.2.3.1. Recursos de la contabilidad

Los recursos más importantes con que cuenta la Contabilidad para cumplir con su objetivo son los documentos comerciales y los Libros de Comercio.

De acuerdo con las disposiciones legales vigentes en nuestro país, existen libros principales y auxiliares.

Los principales son:

- El libro Diario, que registra cronológicamente las operaciones realizadas. Es obligatorio.
- El libro de Inventarios y Balances, que permite conocer, en forma detallada, la conformación del Patrimonio y las pérdidas y ganancias obtenidas en un año de actividades de la organización. Es obligatorio.
- El libro Mayor, que informa sobre los movimientos y los saldos de cada uno de los elementos que forman el patrimonio y sobre los resultados de la empresa.

El objetivo de los libros auxiliares o subdiarios es agilizar el registro de operaciones de una misma índole, haciendo que, cuando el volumen de transacciones es importante, resulte más rápido y menos repetitivo. Su información, en forma resumida, pasa periódicamente al libro Diario General. Algunos libros auxiliares son:

- IVA compras (obligatorio)
- IVA ventas (obligatorio)
- Sueldos y Jornales (obligatorio). Ante el Ministerio de Trabajo
- Caja ingresos, que muestra las entradas de dinero en efectivo.
- Caja egresos, que reflejan las salidas de dinero en efectivo.
- Bancos, que muestra el movimiento de las cuentas bancarias.

1.2.3.2. Estados contables

Son informes que resumen y exponen la información contable que surge de las registraciones previamente perfeccionadas en los libros de contabilidad de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), durante un ejercicio económico. (Lesaki, Mattio, & Merino, 2020)

Ejercicio económico es el tiempo en que se desarrolla la actividad comercial de un ente y que tiene como duración 1 año (no necesariamente coincidente con el año calendario).

A través de los Estados Contables se conoce la situación patrimonial, económica y financiera de una empresa.

- La situación patrimonial refleja cómo es su Activo, su pasivo y su patrimonio neto. Es decir, muestra sus bienes, créditos a favor, sus deudas y su capital.
 - La situación económica indica si tiene pérdidas o ganancias durante su ejercicio económico.
 - La situación financiera muestra si puede hacerse cargo de sus obligaciones rápidamente.
- Los Estados Contables se despliegan según muestra la siguiente figura:

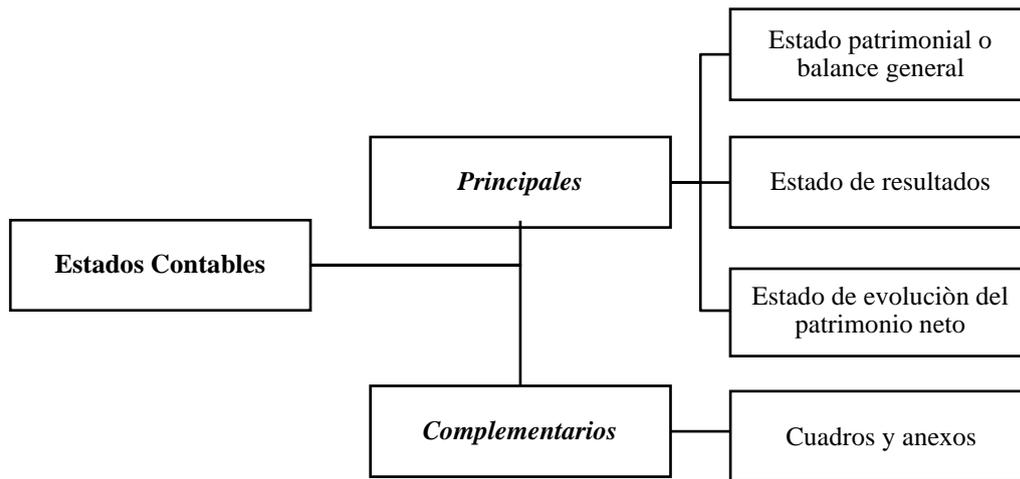


Figura 6-1 Estados contables

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

- Estado Patrimonial: expresa la situación patrimonial, exponiendo el Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto al cierre de un ejercicio económico.
- Estado de Resultados: muestra las pérdidas, ganancias y el resultado fin
- Estado de Evolución del Patrimonio Neto: refleja los cambios producidos en la composición del Patrimonio Neto, como consecuencia de los resultados obtenidos, nuevos aportes o retiros de los socios, etc.
- Estado de origen y aplicación de fondos: brinda información sobre la procedencia y destino de los fondos, entendiéndose por fondos o capital corriente a la diferencia entre Activo Corriente y Pasivo Corriente.
- Cuadros y Anexos: contiene información aclaratoria y accesorio sobre las amortizaciones de bienes de uso y bienes inmateriales, inversiones, costo de mercaderías vendidas, etc.

1.2.4. Gestión por procesos

La gestión por procesos La Gestión por Procesos se basa en la elaboración de modelos de los sistemas con los que opera una institución u organización, concibiendo al sistema como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos de causa y efecto. En este sentido el propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar por medio de los modelos, que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes involucradas.

La Norma Internacional ISO 9001-2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, dice que se deben identificar los procesos necesarios y su funcionamiento a través de la organización. En otro apartado señala que se debe “determinar la secuencia e interrelación de estos procesos” y luego matiza que “la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto”. (García, 2015)

La gestión por procesos permite:

- Eliminar las principales causas de los problemas
- Garantizar que todos los procesos de la empresa sean gestionados directamente donde se ejecutan.
- Eliminar el trabajo innecesario que no genera beneficios al cliente final.
- Mantener los niveles alcanzados y mejorarlos.
- Facilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro de la empresa.

En general la Gestión por procesos permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta de la Organización por Procesos. (Agudelo, 2012)

1.2.4.1. Objeto de la gestión por procesos

Mediante la gestión por procesos se pretende:

- a) Conocer de forma sistémica a la organización, adquiriendo una visión horizontal de la misma.
- b) Mejorar la interacción de las diferentes áreas en la búsqueda del perfeccionamiento de los procesos que las atraviesan y por ende en los resultados de los mismos.
- c) Favorecer el trabajo en equipo e interdisciplinario, el intercambio de información y búsqueda de soluciones a problemas comunes.
- d) Concienciar al personal del impacto de su tarea en cada proceso, independientemente de su posición jerárquica y área a la que pertenece.

1.2.4.2. Principios de la gestión por procesos

Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas. Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los

procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos. En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso:

- No existen procesos sin un producto o servicio.
- No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- No existe producto y/o servicio sin un proceso.

1.2.4.3. Beneficios de la gestión por procesos

Al implementar un modelo de gestión por procesos en una organización se obtiene los siguientes beneficios:

- Eliminación de actividades que no agregan valor y de duplicidades funcionales.
- Alineamiento entre los requerimientos del cliente, las estrategias y las actividades.
- Mejor calidad de los productos (bienes y servicios).
- Incremento en la satisfacción del cliente.
- Mejora de la eficiencia y eficacia de las instituciones; con la consecuente reducción del costo.

1.2.5. Los procesos

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs) productos o servicios obtenidos de otros proveedores y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: "Una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" (Carrasco, B., 2001, pg.11). La familia de normas ISO 9000 corresponde a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad, la versión 2008 de la norma ISO 9001, se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, con el propósito de agregar valor para un tercero en esta transformación. Así, en procesos industriales, la idea anterior se concreta en la entrada de materiales (materia prima), que finaliza en un producto terminado de más valor, utilizando máquinas, energía, recursos y mano de obra. En los procesos de tipo administrativo, también existen actividades y se utilizan recursos (insumos), en particular el tiempo de las personas, que se transforman, agregándoles valor y generando básicamente un servicio.

1.2.5.1. Elementos del proceso

Los elementos que conforman un proceso son:

- a) Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- b) Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:
 - Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
 - Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc. c) Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad. Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión. Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos como por ejemplo bases de datos. A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostal), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine). d) Outputs: son básicamente de dos tipos:
 - Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.
 - Servicios: acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

1.2.6. Calidad (ISO9000:2015)

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias. El hecho fundamental es que, desde este punto de vista, la calidad se mide en base a la satisfacción de las necesidades expresadas o no por el cliente. (Cortés, 2017, p.17)

La calidad es responsabilidad de todos: La calidad permite alcanzar ventajas competitivas a la empresa, que contribuyen desde facilitar la supervivencia de la misma, hasta liderar los mercados. Además, la nueva norma da a la alta dirección el rol de que las responsabilidades y autoridades sean asignadas, comunicadas y entendidas por la organización. De tal forma que se prevea y se

asigne la responsabilidad que garantice que el sistema de gestión es conforme a la norma, los resultados son acordes a lo previsto y hay un seguimiento del desempeño, que atiende a las oportunidades de mejora, y promueve el enfoque al cliente. (Cortés, 2017, p.19)

Consideramos que es obligación de la dirección defender la integridad del sistema a la hora de la implantación de cambios en la organización.

La calidad es satisfacción al cliente: Es preciso variar la percepción de que cliente es exclusivamente aquel que compra un producto o un servicio. A este tipo de cliente se le denomina habitualmente "cliente externo", debido a que suele ser ajeno a la empresa que le facilita el producto o el servicio. Dado que existe un cliente externo, existe también un "cliente interno", dentro de las propias organizaciones. Esta visión, el hecho de que unos somos clientes de otros es necesaria en la empresa actual, ya que este concepto es el único que lleva a todos los miembros de la empresa a realizar su trabajo a conciencia, evitando ocultar o camuflar defectos del producto que aparecerán posteriormente en cualquier fase del diseño, desarrollo o comercialización del mismo. (Camisón, Cruz, & González, 2016, p.56)

Calidad es prevenir: La prevención forma parte principal en la gestión de la calidad. Actualmente el énfasis en gestión de la calidad está orientado a la prevención de las no conformidades. Los métodos de detección temprana de defectos han sido ampliamente desarrollados y son de uso habitual en las empresas que gozan de madurez relacionada con la gestión de la calidad. Otros defectos, detectados en el producto final, no pueden ser corregidos, y conllevan efectos desastrosos. (Cortés, 2017, p. 21)

Calidad es mejorar: La calidad no es estática; no es conformista. Es necesario alcanzar continuamente cotas de actuación superiores, ya que este hecho es el único que aseguran a las empresas alcanzar ventajas competitivas sobre las demás. Estancarse es perecer. (Cortés, 2017, p.22). Aquí también pueden contarse innumerables ejemplos que atestiguan este hecho. En automoción, donde los productos, los vehículos, cuentan con características de fiabilidad y seguridad elevada, se debe competir adicionalmente en coste, servicio e imagen.

1.2.6.1. Principios básicos de la calidad

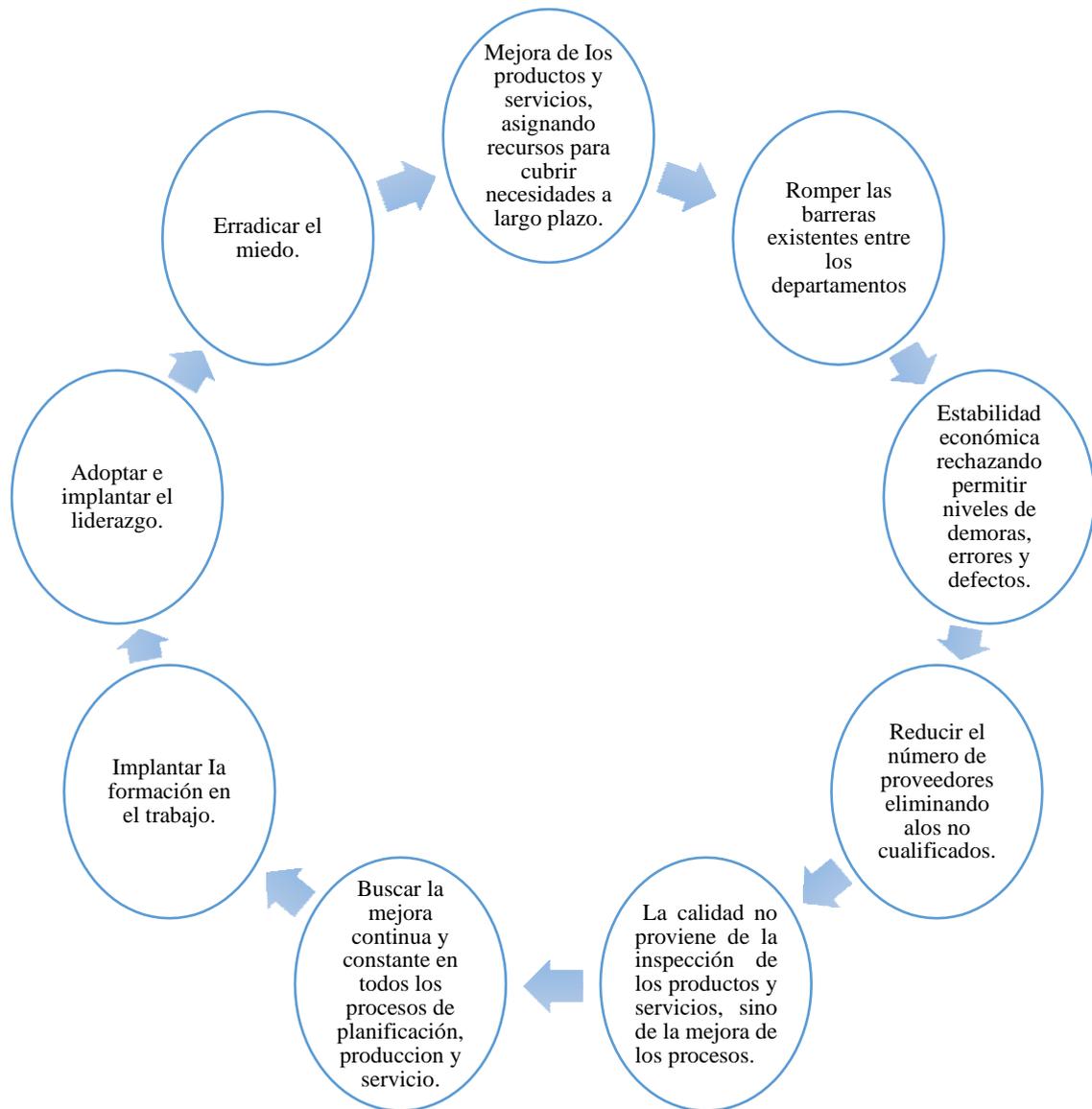


Figura 7-1 Principios de la calidad

Elaborado por: Mantilla, J. 2020.

1.2.7. Gestión de Calidad

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición. (Camisón, Cruz, & González, 2016)

1.2.7.1. La innovación y la gestión de la calidad

El papel que juega la innovación como factor de primer orden en el desarrollo socio-económico de las regiones es una prioridad en el mundo actual. Algunos académicos han llegado a establecer la relación de la calidad y la innovación como dos conceptos centrales de nuevas teorías económicas de la empresa, o como modelos de comportamiento empresarial en el ámbito normativo. (Perdomo, 2017, p.25).

El papel de la innovación y el desarrollo tecnológico sobre la productividad y la competitividad de las empresas, el bienestar de la sociedad y el progreso de los países, han despertado el interés de los investigadores de diferentes ámbitos que han realizado estudios sobre los factores que afectan la innovación.

El proceso de internacionalización de las economías, producto de los mercados globalizados, realza la importancia de la productividad industrial. Para competir en mercados de una economía global se requiere un amplio conocimiento del entorno, de una óptima capacidad de gestión de la innovación, de una adecuada infraestructura tecnológica y de un talento humano capacitado. (Isaza, 2015: p.46)

Para en la actualidad, las empresas no pueden considerar la innovación como un evento ocasional. Si una empresa no es capaz de transformar sus productos, su forma de producción, manejar modelos de gestión y estructuras flexibles en un contexto de incertidumbre, no será capaz de sobrevivir.

En la literatura universal la relación entre la calidad y la innovación no ha sido un tema recurrente de investigación ni ha sido un tema tratado directamente por investigadores y académicos. Las argumentaciones teóricas encontradas se centran en dos aspectos del análisis: primero, considerar los sistemas de calidad como plataformas propicias para el desarrollo de las innovaciones; y segundo, cuando se muestran indirectamente algunos resultados de la innovación; están o pueden ser influenciados por el sistema de calidad de la empresa. (Perdomo, 2017: p.14)

La innovación, como una actividad estratégica observa en la importancia que juega en la empresa; su capacidad depende de la forma en que esta se estimule dentro de la organización. Esto permite la generación de ideas (cartera de ideas), de proyectos (banco de proyectos) y el desarrollo de inventos o mejoras y su posterior lanzamiento exitoso (éxito comercial). Innovar no sólo es la generación de ideas, es necesario transformarlas en productos y/o servicios para que sean valoradas positivamente por el mercado, lo que garantiza el éxito comercial. (Isaza, 2015: p.15)

1.2.7.2. *Sistemas de gestión de calidad*

Un sistema de calidad permite a cada integrante de la plantilla de una empresa o cooperativa saber qué se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo hacer su trabajo y esto a su vez, permite obtener un resultado predecible y, por tanto, controlable. (González, 2016, p.65)

Por tanto, un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que ésta pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente. (Pincay & Parra, 2020)

1.2.7.3. *Sistema de gestión y Normas ISO 9001*

La Norma ISO 9001 se puede percibir como un conjunto de recomendaciones o buenas prácticas que, aplicadas al sistema de gestión de cualquier organización, hacen que este sistema de gestión funcione de una manera más robusta en cuanto al desarrollo de su negocio. Las aportaciones de la implantación de estas buenas prácticas son las siguientes:

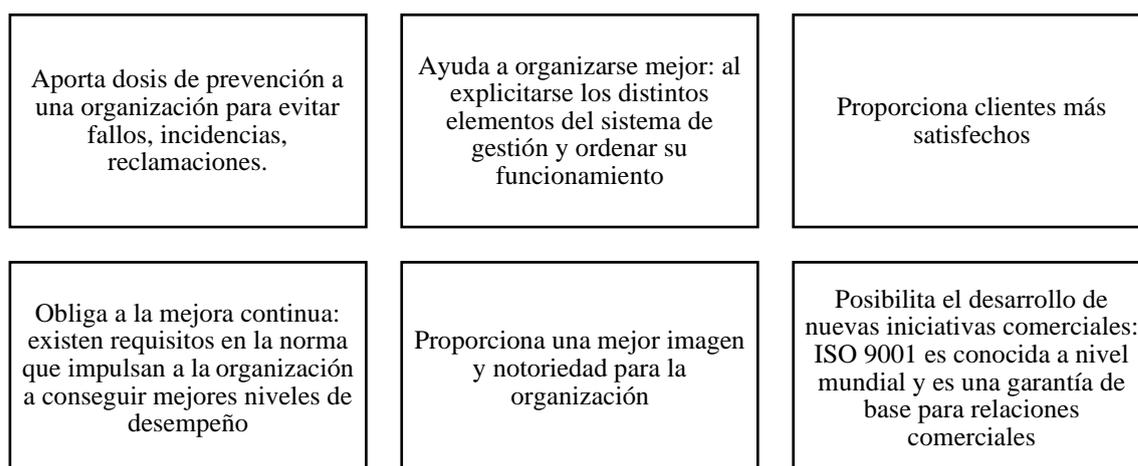


Figura 8-1 Prácticas de las Normas ISO 9001 aplicadas al sistema de gestión

Elaborado por: Mantilla, J. 2020.

1.2.7.4. *Objetivo del sistema de gestión de calidad*

Pincay & Parra (2020): en su artículo científico manifiestan:

Un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa o cooperativa funcione en total sincronía, de forma que éste pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente

Para implantar un sistema de Calidad es necesario las etapas y acciones necesarias. Se debe realizar una programación temporal y fijar claramente las responsabilidades tanto de la empresa como del equipo consultor que asesorará el proceso.

Para que el proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad tenga éxito es necesario una serie de condiciones:

- Compromiso de la dirección
- Motivación del personal
- Disposición de recursos
- Formación y entrenamiento
- Información sobre el progreso conseguido
- Reconocimiento de los éxitos

1.2.7.5. 1.2.7.5 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. (Gómez, 2019, p.28)

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

los productos y servicios de la organización.

El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente. (Gómez, 2019, p.36)

En estos casos, el alcance de un sistema de gestión de la calidad puede ser parcial, fundamentalmente por dos razones:

Porque su implantación a lo largo de la organización se lleve a cabo de forma gradual, siguiendo una planificación y extendiéndose en diferentes fases.

Porque la decisión de la organización, sea limitar el alcance del sistema a determinado producto o servicio, habiendo considerado para ello razones de tipo contractual, comercial, de control interno, etc.

Es necesario, en cualquier caso, que el ámbito del sistema de gestión de la calidad esté determinado claramente, y que se mantenga información documentada sobre las actividades cubiertas y los centros en los que se realizan.

Conviene distinguir los siguientes conceptos que con frecuencia se utilizan de manera indiferente, lo que puede generar alguna confusión.

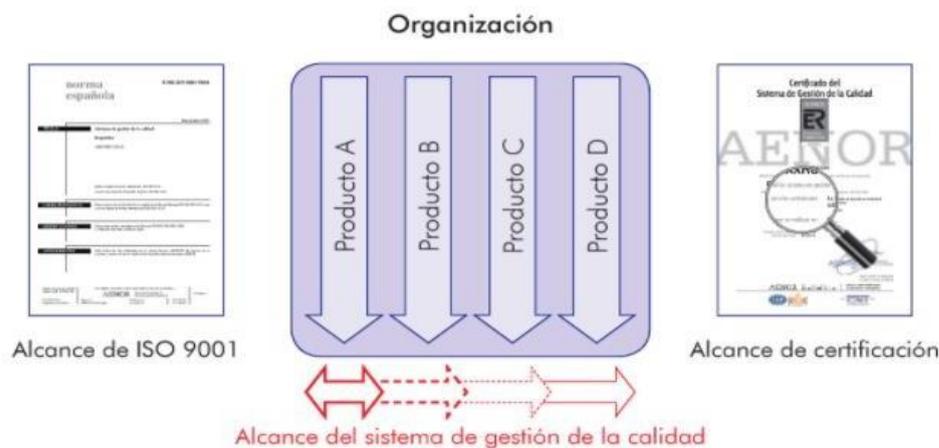


Figura 9-1 Alcance del sistema de gestión de calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

1.2.8. Norma ISO 9001:2015

(ISO, 2019) define:

La ISO 9001: 2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan al cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando algún requisito (s) de la norma ISO 9001: 2015 no se puede aplicar debido a la naturaleza de una organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. (ISO, 2019, p. 49)

La puesta en práctica de la ISO 9001:2015 permite la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los procesos de la organización. A su vez, esto mejora la capacidad de las operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Al mejorar los sistemas de gestión de calidad de una organización, se podrá aumentar positivamente su rentabilidad. Si se demuestra que se está realmente comprometido con la calidad de los productos y servicios, se podrá transformar la cultura empresarial, ya que, como resultado, los empleados entenderán la necesidad de mejorar continuamente. (ISO, 2019, p. 67)

1.2.8.1. 1.2.8.1 Quién puede implementar

La norma ISO 9001 tal y como la conocemos ahora, es una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo o tamaño, sector al que pertenezca o actividades que lleve a cabo. (López, 2014, p.27)

Desde su publicación original en 1987, la norma ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones y de los mercados. Si bien originalmente el enfoque de la norma era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000, han sido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades. Esta generalización se ha conseguido gracias a los cinco elementos clave presentados por ISO en la revisión del año 2000 y que se mantienen en la actualidad:

- Requisitos generales y de la documentación.
- Requisitos para la dirección de la organización.
- Gestión de los recursos.
- Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

Puede ser aplicada por igual a empresas de producción (fábricas, talleres...) que a empresas de servicios (hoteles, universidades...) y sirve de herramienta para la mejora tanto a la empresa privada como a la pública (gobiernos y ayuntamientos, agencias locales...), tanto a pymes como a grandes empresas multinacionales. (López, 2014, p.28).

1.2.8.2. 1.2.8.2 Ventajas y beneficios de implementar ISO 9001

Gracias a la larga experiencia que existe ya con este estándar, existen múltiples estudios y análisis sobre los beneficios reales que aporta su implementación en una organización. Algunos de los

beneficios, tanto directos como indirectos de la implementación de un sistema de gestión se muestran a continuación.

Mejora en la gestión y dirección de la organización: La norma ISO 9001 exige la implicación total del equipo directivo en la implementación del sistema y su mejora continua, la revisión sistemática de los datos, el establecimiento de objetivos y la toma de acciones encaminadas a la consecución de los mismos.

Aumento de la productividad: la implementación del sistema supone una revisión profunda de todos los procesos y, en muchos casos, su rediseño. Cuellos de botella, procesos ineficientes, escasez de recursos, personal con insuficientes competencias para el trabajo que se les ha asignado... Estas y otras carencias salen a relucir en esta evaluación de procesos la etapa preliminar del proceso de implementación y permiten a la organización establecer medidas correctoras que redundan directamente en un aumento de la eficiencia de los procesos, y, por ende, una disminución del consumo de recursos y un aumento de la productividad.

Cientes satisfechos: una de las claves del éxito de los sistemas de gestión es el enfoque a los clientes y grupos de interés de la compañía. Evaluar su grado de satisfacción, tratar de identificar sus expectativas, contar con su opinión en el desarrollo del producto o del servicio, gestionar adecuadamente sus propuestas, ideas o quejas... todas estas acciones llevan directamente a un aumento de su grado de satisfacción para con la organización, lo que permite una mayor fidelización y simplifica el proceso de captar nuevos clientes.

Personal motivado: La norma exige que el personal de la organización conozca sus funciones y responsabilidades dentro de la misma, así como que tenga las competencias necesarias para desempeñarlas eficazmente, lo que supone que la organización se preocupa de la formación continua y el reciclaje de su personal lo que unido a un entorno de trabajo mejor gestionado redundan muy favorablemente en el nivel de motivación del personal interno.

Mejora de la imagen: una certificación que corresponda a la ISO 9001:2015, en sí misma es un distintivo de calidad y una excelente carta de presentación para la empresa. En muchos casos, es el billete para poder entrar a determinados mercados u optar a proyectos concretos en los que se exige esta certificación como primer paso a cumplir como proveedor de productos o de servicios.

1.2.8.3 Estructura de la Norma NTE INEN ISO 9001:2015

1. **Objeto y campo de aplicación:** Especifica el objetivo de la norma y en que casos y para que usos puede ser aplicada. Por ejemplo, en este apartado se suele indicar cuando una norma está previsto que sea utilizada como estándar de referencia en auditorías de tercera parte (certificación). En el caso de ISO 9001:2015, se indica que los requisitos de la

norma son genéricos y que pueden ser aplicados por cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño, o los productos y servicios que proporcione. (López, 2015)

2. **Referencias normativas:** En este apartado, se incluyen las referencias a otras normas que sean de aplicación. En el caso de ISO 9001:2015, se incluye la referencia a la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (ISO, 2019)
3. **Términos y definiciones:** Enumera términos y definiciones de aplicación específica a la norma. En el caso de ISO 9001:2015, no se incluye ninguno y se repite de nuevo la referencia a la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (Gómez, 2019)
4. **Contexto de la organización:** Esta cláusula se subdivide en otras cuatro sub cláusulas:
 - 4.1. Conocimiento de la organización y su contexto.
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - 4.4 Sistema de gestión.La cláusula 4 lleva a la organización a preguntarse quién es y dónde está y a valorar la importancia del entorno que la rodea. (Vásquez, 2020, p.56)
5. **Liderazgo:** La cláusula 5 está orientada a cómo los líderes de la organización ejercen su liderazgo, haciendo especial hincapié en la responsabilidad de la dirección a la hora de asumir la implementación, mantenimiento y mejora del sistema, establecer y alcanzar los objetivos, asignar los recursos necesarios para ello, comunicar al resto de la organización la importancia de cumplir con los requisitos y la toma de conciencia y participación de todo el personal. (Vásquez, 2020, p.57)

Está dividida en tres sub-cláusulas:

 - Liderazgo y compromiso.
 - Política.
 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6. **Planificación:** La planificación del sistema de gestión se establece en dos sub-cláusulas de gran importancia:
 - 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades.
 - 6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos. Este enfoque preventivo es una de las novedades de la norma y sustituye a las ya obsoletas acciones preventivas. Por otro lado, se pone especial énfasis en la planificación y despliegue de los objetivos de la calidad. (Gómez, 2019)
7. **Soporte:** elementos de soporte (fundamentalmente los recursos), aspectos que existen en todas las empresas y que son comunes a la mayoría de los sistemas de gestión:
 - 7.1 Recursos
 - 7.2 Competencia.

7.3 Toma de conciencia.

7.4 Comunicación.

7.5 Información documentada.

En la sub cláusula 7.1 se analizan tanto los recursos humanos (7.1.2 Personas) como los materiales (7.1.3 Infraestructura, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición) y el ambiente de trabajo (7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos). (ISO, 2019)

8. **Operación:** Esta es la única cláusula en la que ISO tiene previsto que aparezcan las diferencias entre un sistema y otro.

Aborda todos los procesos operativos, tanto los procesos internos como los contratados externamente y tiene una única cláusula:

8.1 Planificación y control operacional. En el caso de ISO 9001:2015, incluye varias sub cláusulas más para dar cabida a todos los procesos de producción/prestación del servicio

8.2 Requisitos para los productos y los servicios.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y los servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Esta es la cláusula más larga de la norma, pues a su vez, muchas de las sub cláusulas se desglosan en varios apartados. (Gómez, 2019)

Por ejemplo, la sub cláusula 8.5.1 Producción y provisión del servicio, se desglosa a su vez en otros seis apartados, entre los que se encuentran:

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o los proveedores externos.

8.5.4 Preservación.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

8.5.6 Control de los cambios.

9. **Evaluación del desempeño:** La cláusula 9 incluye los procesos y actividades necesarios para evaluar el funcionamiento del sistema de gestión. Está compuesta a su vez por tres sub cláusulas:

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.2 Auditoría interna.

9.3 Revisión por la dirección.

10. La organización debe determinar qué actividades deben ser supervisadas y cómo. El proceso de auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección forman parte de este seguimiento del sistema, que busca asegurarse de que el sistema se ha implementado

correctamente, cumple los requisitos de la norma y, lo más importante, que es eficaz. (ISO, 2019)

11. **10. Mejora:** Por último, desglosado en dos sub cláusulas, la cláusula 10 trata de la última fase del ciclo: la mejora

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

La organización debe identificar desviaciones (“no conformidades”) y ver la mejor manera de solucionarlas y de evitar que vuelvan a ocurrir, siempre dentro del enfoque hacia la mejora continua de la norma ISO 9001:2015. (ISO, 2019)

1.2.8.4. Principios de las Normas ISO 9001-2015

Según (Normas 9000, 2015) La norma ISO 9001:2015 se basa en siete principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de Relaciones.

Es importante saber que la ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Además, los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

1.2.8.5. 1.2.8.5 El cliente, foco esencial de la nueva versión

El cliente seguirá siendo el foco esencial de ISO 9001. Para garantizar el cumplimiento de sus requisitos y pretender aumentar su satisfacción, las organizaciones deben contemplar la existencia de otras partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad y cuyas expectativas o requisitos, podrían afectar al producto o servicio que ofrecen. (Calso & Pardo, 2018, p.34)

Tanto una buena identificación del contexto en el que se opera, como una clara demostración de liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección, son claves para

afrontar las situaciones de constante cambio a las que actualmente se enfrenta cualquier organización: nuevas prácticas de negocio, tecnologías en permanente evolución, internacionalización de los mercados; todo ello obliga a adoptar una predisposición al cambio.

La Norma ISO 9001:2015 incidirá muy especialmente en el modo en que se actúa ante estas situaciones, tanto desde el punto de vista de la planificación (previendo y organizando de manera sistemática las posibles consecuencias del cambio, la disponibilidad de recursos, asignación de responsabilidades, etc...) como en lo que respecta a la revisión y control de los cambios cuando se han producido de forma no planificada. Esta idea se convertirá en uno de los principales ejes de la norma. (Rugel, 2018, p.76)

Uno de los propósitos más firmes del grupo de trabajo que está revisando la Norma ISO 9001, es reforzar el enfoque basado en procesos. En este sentido, se recogen más claramente algunas cuestiones implícitamente necesarias para una correcta gestión de los procesos, por ejemplo, la necesidad de identificar los elementos de entrada y de salida o la utilización de indicadores para evaluar su desempeño eficaz.

1.2.8.6. Implantar sistema gestión calidad ISO 9001 transporte

Desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 en el sector de transporte es un proyecto con grandes beneficios para todos los grupos de interés (dirección, empleados, clientes etc.

La puesta en práctica de la ISO9001 en el sector del transporte y la logística permite la mejora continua de los sistemas de gestión y los procesos de la empresa.

1.2.9. Empresa

Una empresa es una organización o una institución que se dedica a actividades o persigue fines económicos o comerciales. Es una unidad económico-social que se integra por elementos humanos, técnicos y materiales. La clasificación de una empresa no es siempre tarea fácil, a la diversidad de sus productos y procesos se une el factor geográfico o incluso cultural. ¿Por qué necesitamos hacerlo? Hay muchas razones para categorizar el tipo de organizaciones:

- Regulación: poder agrupar a las empresas es imprescindible para legislar su funcionamiento. No podría existir una normativa para cada tipo de empresa.
- Convenios: de una forma parecida, es necesario para la negociación y definición de convenios entre los trabajadores y las empresas.

- Estadística: para saber la situación real de un país se debe analizar su tejido empresarial. Manejar los datos de forma independiente sería imposible, de ahí la importancia de mantener una clasificación actualizada.

1.2.9.1. Clasificación de Empresas de acuerdo a la actividad

Los autores (Soriano, García, & Torrents, 2015) detallan la siguiente clasificación:

- Industriales: Este tipo de empresa se dedica a la producción de bienes y mediante la extracción de materia prima.
 - Comerciales: Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados y se clasifican:
 - a) Mayoristas: Efectúan ventas en grandes escalas
 - b) Minoristas: Venden productos en pequeñas cantidades
 - c) Comisionistas: Se dedican a vender mercancía que los productores le dan a consignación.
 - Servicio: Son aquellas que brindan un servicio y pueden tener o no fines lucrativos. Se clasifican de esta manera:
 - a) Transporte
 - b) Turismo
 - c) Instituciones financieras
 - Servicios públicos varios:
 - a) Comunicaciones
 - b) Energía
 - c) Agua
 - Servicios privados varios:
 - a) Asesoría.
 - b) Diversos servicios contables, jurídicos.
 - c) Promoción y ventas.
 - d) Agencia de publicidad
 - Educación
 - Salubridad(hospitales)
 - Fianzas, seguros.
- Dentro de la administración existen dos clases:
- Administración pública: Está a cargo del estado y por tanto su beneficio es social.
 - Administración privada: Este tipo de administración es referente al sector privado (Empresas) cuyo fin es lograr un beneficio la cual cerciora su crecimiento.

1.2.10. Cooperativismo

Art.- 34.- Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad. (LOEPS, 2012)

1.2.10.1. Clasificación de las cooperativas

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios. (LOEPS, 2012, p.15)

1.2.10.2. Cooperativas de transportes operaciones

Art.- 60.- Son cooperativas de transportes las constituidas para prestar, en común, el servicio de transportes de personas o bienes, por vía terrestre, fluvial o marítima, autoabasteciéndose de vehículos, embarcaciones, repuestos, combustibles, accesorios y el mantenimiento de las unidades de transporte.

Prohibición de transferencia Art.- 61.- Los permisos de operación, contratos, concesiones o autorizaciones para la prestación del servicio de transportes, en cualquiera de sus modalidades, se concederán a favor de las cooperativas y no individualmente a sus socios. Se prohíbe la transferencia de los derechos sobre permisos de operación o contratos de explotación de rutas, frecuencias, cupos, o similares, a cualquier título y bajo cualquier figura jurídica, so pena de reversión de dichas concesiones o cupos, a los organismos de tránsito y transporte.

Tipos de cooperativas Art.- 62.- Las cooperativas de transportes, podrán constituirse, bajo una de las siguientes modalidades:

- a) **TRABAJO ASOCIADO**, donde son socios todos cuantos realicen una actividad en la cooperativa, tales como conductores, tripulantes, capitanes, maquinistas, oficinistas, boleteros, etc y donde, los vehículos, embarcaciones y bienes, son propiedad de la

cooperativa, teniendo sus socios participación en el capital, conforme el monto de sus aportaciones.

- b) CAJA COMÚN, únicamente en el servicio de transporte terrestre, donde los bienes, embarcaciones y vehículos son propiedad de la cooperativa y son socios, únicamente, los choferes profesionales que conducen un vehículo, salvo las excepciones sobre la conducción que consten en el Reglamento General de esta Ley.
- c) CAJA INDIVIDUAL, donde los socios conservan, individualmente, la propiedad de sus embarcaciones o vehículos; y, en este último caso, con la obligatoriedad de conducirlos personalmente, salvo las excepciones que consten en el Reglamento General de esta Ley.
- d) DE USUARIOS, donde los socios son pobladores de sectores carentes de servicio de transporte que, podrán contratar la administración de la cooperativa, a personas especializadas que, incluso, pueden ser otras cooperativas de transporte.

1.2.11. Definición de transporte terrestre

Se define como el traslado de personas o mercancías desde un origen hacia un destino final, haciendo uso de un vehículo automotor y de una infraestructura vial previamente construida con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población.

1.2.12. Clases de servicios de transporte terrestre.

Se establecen las siguientes clases:

- Transporte terrestre publico
- Transporte terrestre comercial
- Por cuenta propia
- Particular

Transporte terrestre público es aquel que se realiza de forma colectiva, bajo un horario y rutas previamente establecidas a cambio de una contraprestación económica establecida como tarifa.

Transporte terrestre comercial es prestado a terceras personas bajo una contraprestación económica por operadoras de transporte constituidas legalmente.

Por cuenta propia es aquel que satisface las necesidades de personas o bienes dentro del ámbito de actividades comerciales exclusivas de personas naturales o jurídicas.

Particular es aquel que satisface las necesidades propias de su propietario sin fines de lucro. (ANT, 2014)

1.2.13. Operadoras de transporte mixto

Según la (ANT, REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA EL TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA Y MIXTO, 2019) menciona que:

Es aquel que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte público, mediante el uso de camionetas de cabina sencilla y camiones livianos con capacidad de carga menor a 3,5 toneladas, para carga liviana, y/o, en camionetas doble cabina menor a 3,5 toneladas con capacidad máxima de 5 pasajeros incluido el conductor, para carga mixta; organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante permiso de operación otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, que hubieren asumido las competencias de conformidad a la Constitución y a las Leyes pertinentes.

1.2.13.1. Sujeción

El servicio de transporte de carga liviana y mixto para su constitución, como personas jurídicas se sujetará a la Ley de la Economía Popular y Solidaria, Ley de Compañías, respectivamente, y a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus reglamentos y al Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, en lo que compete a su operación, regulación y control. El permiso de operación para prestar servicio de transporte de carga liviana o mixta, pertenece al Estado, y de esta forma constará en el correspondiente título habilitante, los mismos que estarán sujetos a los estudios de oferta y demanda que realice para el efecto la autoridad competente. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012, p.56)

1.2.13.2. Objeto Exclusivo.

Las operadoras de transporte comercial de carga liviana o mixta tendrán el objeto social exclusivo para las que fueron constituidas y no podrán prestar otro tipo de servicio. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012, p.56)

1.2.13.3. De los Procesos

Las cooperativas y compañías de transporte de carga liviana y mixta deberán mantener protocolos de seguridad aprobados por la ANT, ¡procesos de selección, contratación, evaluación, control y capacitación de sus conductores; programas de mantenimiento de su flota vehicular, de acuerdo a metodologías y formatos definidos por la Agencia Nacional de Tránsito, procesos que estarán a disposición de la ANT para su revisión. (Ley orgánica de transporte terrestre, 2014, p.57)

1.2.13.4. De la Competencias

La Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, que hayan asumido las competencias, autorizarán, revisarán y supervisarán la prestación de este tipo de servicio, sujetándose a la LOTTTSV, normas aplicables y disposiciones del presente reglamento, así como de las resoluciones que a futuro expida la Agencia Nacional de Tránsito. (Ley orgánica de transporte terrestre, 2014, p.58)

1.2.13.5. Vehículos destinados al servicio de transporte comercial de carga liviana y mixto

Los vehículos autorizados para el transporte comercial de carga liviana y mixto deberán cumplir con lo establecido en las normas y reglamentos técnicos ecuatorianos dictados por el INEN vigentes, resoluciones, normas y políticas nacionales emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito. Estas regulaciones son de cumplimiento obligatorio y serán aplicadas por todos los organismos competentes que hubieren asumido la regulación, planificación y control del tránsito y transporte terrestre. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012, p.59)

1.2.13.6. Tipos de Vehículos

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre (2012, p. 59) manifiesta que:

El servicio de transporte comercial de carga liviana se realizará en camionetas de cabina sencilla y camiones livianos con capacidad de carga menor a 3,5 toneladas, y únicamente transportarán bienes o mercancías. Se prohíbe el transporte de pasajeros en esta modalidad.

El servicio de transporte comercial mixto se realizará en camionetas doble cabina menor de 3,5 toneladas, con capacidad máxima de 5 pasajeros, incluido el conductor.

Los vehículos que prestan servicio de transporte comercial de carga liviana y mixto, deberán cumplir con los requisitos, especificaciones, características, condiciones y configuraciones establecidas en el Anexo Técnico que forma parte del presente Reglamento y a sus futuras reformas o modificaciones.

1.2.13.7. La vida útil de los vehículos

Según Ley Orgánica de Transporte Terrestre (2012, p.59)

Para esta modalidad de transporte será establecida mediante resolución emitida por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. ¡Las unidades que presten el servicio de transporte comercial de carga liviana o mixto, serán de fabricación original; prohibiéndose la instalación de asientos y carpas fijas, ubicadas en los baldes de las unidades. En caso de alteración, el hecho será motivo de sanción administrativa.

Las unidades que presten el servicio de transporte comercial de carga liviana y mixto serán identificados con los colores oficiales blanco y verde; además deberán ubicar el sello de la Compañía o Cooperativa a la cual pertenecen, portando los adhesivos con sellos y autorizaciones otorgados y colocados por la autoridad competente; adicionalmente el número de la placa del automotor deberá ser pintado en el techo de la unidad en su parte exterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico que forma parte de este reglamento.

Todos los vehículos que realicen transporte comercial de carga liviana y mixto, sin excepción alguna, deberán contar con una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT vigente durante todo el tiempo que dure el permiso de operación de cada una de las unidades autorizadas en el mismo.

El servicio de transporte comercial de carga liviana y mixto se brindará únicamente con las unidades de la operadora habilitadas en el respectivo permiso de operación, mismo que estará legalmente autorizado por los Organismos Competentes.

La Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la Comisión de Tránsito del Ecuador, y los GADs, dentro de sus competencias, ejecutarán y supervisarán la realización permanente y obligatoria de los operativos de control de transporte ilegal, de conformidad a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus reglamentos. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012, p.60)

1.2.14. Cooperativa de transporte mixto en camionetas doble cabina 10 de Enero

La Cooperativa de Transporte Mixto en Camioneta Doble 10 de Enero, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecúa su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de los dispuestos en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

El domicilio principal de la Cooperativa es la parroquia San Miguel, cantón San Miguel, provincia de Bolívar; y, cuando su actividad así lo demande previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren en la entidad.

La Cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previsto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

1.2.14.1. Objeto social

La cooperativa tendrá como objeto social, la presentación del servicio de transporte en la modalidad de camionetas, con irresponsabilidad, una conducción de choferes profesionales en vehículos tipo doble cabina de conformidad con autorización conferida por la autoridad de transporte y tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita El sustento diario de Los Socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

1.2.14.2. Organigrama estructural

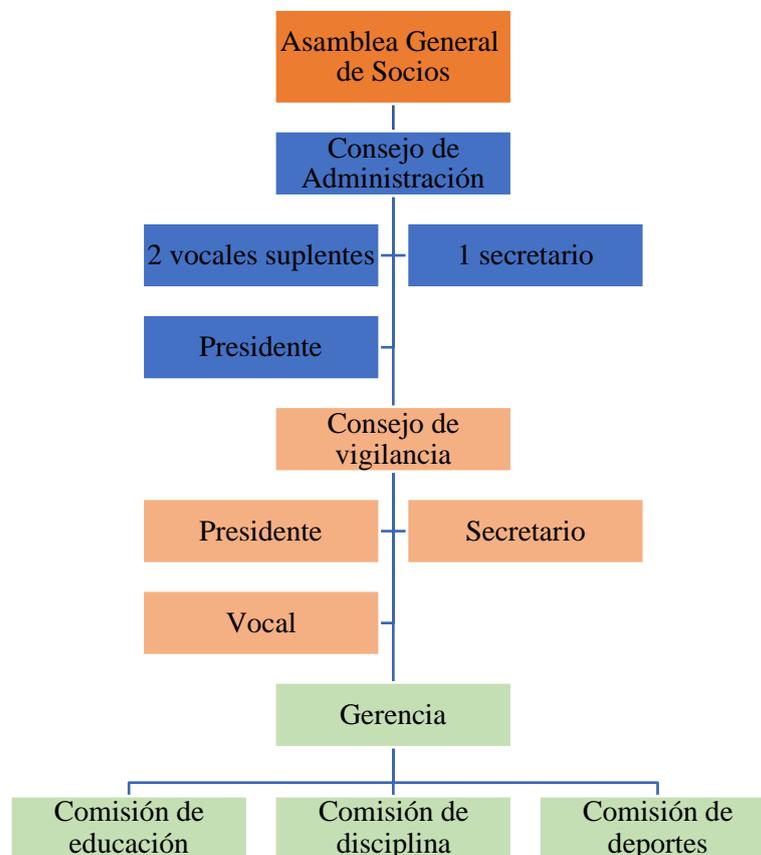


Figura 10-1 Organigrama estructural de la Coop. de transporte mixto "10 de enero"

Realizado por: Juan Mantilla, J. 2020.

1.3. Marco Conceptual

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones laborales bajo las que se desempeñan las actividades objetivo de la organización. Se incluyen factores físicos, ambientales o de cualquier otro tipo que puedan afectar al producto o servicio final que la empresa ofrece a sus clientes.

Amenazas: Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

Capacitación: Adquisición por parte del personal de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para que cada persona esté en condiciones de realizar su tarea con la mayor eficiencia. Se incluyen en este concepto los conocimientos sobre métodos para la mejora continua de la calidad en los procesos, desarrollo del potencial para el liderazgo, administración de proyectos, trabajo en equipo, técnicas para la solución de problemas, búsqueda, interpretación y uso de datos e información, métodos para la eliminación de defectos y reducción de los tiempos de respuesta, conocimientos funcionales específicos para el logro de los objetivos fijados por la empresa.

Certificación: Actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

Cliente: Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización. Define a una persona o entidad que adquiere un producto o servicio de otra. También puede hacer referencia a ciudadanos, usuarios, pacientes...o cualquiera que sea receptor de una organización.

Corrección: "Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación

Efectividad: Relación entre el resultado y el objetivo.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Evaluación por la dirección: Evaluación regular, metódica y formalizada por la alta dirección del estado y de la adecuación del sistema de calidad en comparación con la política de calidad y los objetivos.

Evidencia objetiva: Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto. Cualquier información puede ser demostrada con hechos mediante exámenes, observación, medición...

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

Mejora continua: Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización. Se podrá implementar cualquier actividad de mejora según la disponibilidad de recursos que tenga la entidad en cada momento

Plan de calidad: Documento que describe la manera en que el sistema de calidad se aplica a un producto, proyecto o contrato específico. Este documento es el resultado de la convergencia entre el sistema de gestión de la calidad de la organización y los requisitos específicos del cliente para un producto/misión/proyecto específico. A menudo se utiliza en la construcción, industria, organismos públicos o por ejemplo la computación.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.

Política de calidad: Directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.

Procedimiento: Según la norma, un procedimiento es la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Es decir, cuando se tiene un proceso en el que se especifica con detalle cómo debe hacerse, quién debe hacerlo, en qué momento es cuando tenemos un procedimiento. En los procedimientos detallamos la forma de realizar una actividad con todo detalle.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

Verificación: El concepto de verificación tiene un sentido más de conjunto que el anterior y apunta al cumplimiento de los requisitos de entrada del diseño. Hace referencia a la comprobación de que los resultados obtenidos del diseño en su conjunto cumplen los requisitos de entrada.

1.4. Idea a defender

¿El diseño de una propuesta en base a las Normas ISO 9001-2015, mejorará la gestión de la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, caso “Cooperativa de Camionetas 10 De Enero”?

1.5. Variables

1.5.1. Variable dependiente

Gestión de calidad

1.5.2. Variable independiente

Norma ISO 9001-2015

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Enfoque mixto: Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Baena, 2014, p.58)

En la presente investigación se aplica este método ya que se logrará una perspectiva más amplia y profunda del problema y sus variables : la investigación se sustenta en las fortalezas de cada método (cuantitativo y cualitativo) obtenido mediante ; formular el planteamiento del problema con mayor claridad, así como las maneras más apropiadas para estudiar y teorizar la gestión de calidad en la cooperativa de camionetas 10 de Enero; producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración; efectuar indagaciones más dinámicas, apoyar con mayor solidez las inferencias científicas; permitir una mejor exploración de los datos; oportunidad para desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación, o bien reforzarlas.

2.2. Nivel de investigación

Descriptivo: La investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema “plan de negocios”. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada. (Baena, 2014) Se aplica la investigación descriptiva al expresar la naturaleza del segmento demográfico, obtenido en la aplicación de las encuestas donde se identifica la gestión de calidad que actualmente presenta la cooperativa y la propuesta basada en normas ISO 9001-2015

Exploratoria: Esta investigación lo que trata es de abordar la primera fase de un estudio, y el objetivo del investigador será “explorar” un entorno, un problema, un servicio, la posibilidad de un producto con la idea previa de que, en general, no se conoce gran cosa sobre el mismo. (Baena, 2014, p. 45)

Se aplica este tipo de investigación al explorar el servicio que presta la cooperativa “10 de enero” a sus usuarios y el análisis en el manejo de gestión de calidad a los socios y administrativos.

Bibliográfico- documental: La información requerida se obtendrá de publicaciones, artículos, libros y páginas web para el respectivo soporte de la investigación del trabajo de titulación. Se utiliza al desarrollar el marco teórico obteniendo un amplio conocimiento de las variables en estudio para facilitar su desarrollo y aplicación en la propuesta.

De campo: Debido a que la información requerida se obtendrá de los involucrados en el proyecto se procederá a realizar encuestas a los 28 propietarios de las unidades que conforman la Cooperativa, así también se efectuará una entrevista, al presidente de la cooperativa para obtener datos reales y verídico que contribuyen al desarrollo de la investigación y de la propuesta.

2.3. Diseño de la investigación

No experimental: Se designó el diseño no experimental ya que las variables identificadas como calidad del servicio y normas ISO 9001-2015 no se controlaron ni se manipularon por parte del investigador, para el desarrollo de la investigación solamente se observó los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente y comprobar la hipótesis planteada

2.4. Tipo de estudio

Se utilizará el tipo de estudio transversal siendo un tipo de investigación observacional donde se analizará los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo (2020), sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Los datos recopilados en este estudio provendrán de los propietarios de las unidades y del presidente de la **cooperativa de camionetas 10 de Enero.**

2.5. Población y muestra

2.5.1. Prestadores del servicio

En la ciudad de San Miguel existen las siguientes cooperativas que prestan su servicio de transporte, de acuerdo a la siguiente descripción:

Tabla 1-2 Cooperativas de transporte de San Miguel

COOPERATIVAS DE TRANSPORTE	NÚMERO DE UNIDADES
COOPERATIVA DE TAXIS GRUTA DE LOURDES	32 unidades
COOPERATIVA DE CAMIONETAS DOBLE CABINA GRUTA DE LOURDES	34 unidades
COOPERATIVA DE CAMIONETAS DOBLE CABINA 10 DE ENERO	28 unidades
COOPERATIVA DE CAMIONETAS CABINA SIMPLE PASANMIG	13 unidades
OPERADORA DE TAXIS LA TAXCARRETA	12 unidades

Fuente: (PDOT, 2015-2020)

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

Los prestadores del servicio están conformados por 28 unidades que conforman la cooperativa de camionetas doble cabina “10 de enero” de los cuales en la actualidad 3 no se encuentran en servicio activo.

2.5.1.1. Población usuario del servicio

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2010, la población que tiene al cantón San Miguel, provincia de Bolívar es de 27244 habitantes, con un crecimiento poblacional del 0,3% anual y su PAE corresponde al 45.8%.

Con la finalidad de conocer la población actual se realizará una proyección de la población sabiendo que la tasa de crecimiento de la población es de 0.3% según datos del INEC.

Para realizar la acción mencionada se debe utilizar la siguiente ecuación:

$$P_p = P_o * (1+i)^n$$

P_p: Población proyectada

P_o: Población Base

i: Índice de crecimiento

n: Periodo de diseño

Tabla 2-2 Proyección de la población

POBLACION 2010	TASA DE CRECIMIENTO	PERIODO DE DISEÑO	POBLACION 2020
27244	0.3%	10	28072

Fuente: INEC

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

Una vez obtenida la población actual que es 28072 habitantes del cantón y con el fin de conocer de la población total que porcentaje puede acceder al servicio se toma en cuenta a la PEA del cantón, la misma que representa el 45.8%, obteniendo como población final y que pueden acceder al servicio a 12857 habitantes.

2.5.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula siguiente;

- **N** = Total de la población
- **Z α** = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- **p** = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- **q** = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- **d** = precisión (en su investigación use un 5%).

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

$$n = \frac{12857 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(12857 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{16134.72}{42.9579}$$

$$n = 373 \text{ usuarios}$$

Para realizar el estudio de mercado se procederá a encuestar a **373** usuarios del servicio de transporte

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos

2.6.1. Métodos

Se aplicará el método hipotético-deductivo siendo el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Este método tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

2.6.2. Técnicas

Encuestas: Se aplica a los propietarios de las 28 unidades con el fin de conocer la gestión de calidad con respecto al servicio que ofrece la cooperativa. Se aplica también a los usuarios de las operadoras para conocer su criterio con respecto al servicio en el transcurso de una semana.

Entrevistas: Se aplica al presidente de la Cooperativa con el fin de conocer el manejo administrativo y operacional para el desarrollo del trabajo de investigación.

2.6.3. Instrumentos

Cuestionario: Se aplicará un cuestionario con 10 preguntas cerradas con el fin de obtener la información clave para el desarrollo de la investigación, tanto a los propietarios de las camionetas como a los usuarios.

Guía de entrevista: Se elaborará 10 preguntas relacionadas al manejo de la gestión de calidad de las operadoras de transporte mixto 10 de Enero, del cantón San Miguel.

2.7. Diseño de la investigación

Tabla 3-2 Administración

Componentes	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos de investigación	Preguntas
ADMINISTRACIÓN	Planeación	Plan	EXPLORATORIA DESCRIPTIVA	ENCUESTA	¿La cooperativa de camionetas 10 de enero que tipos de planes realiza en su gestión administrativa? <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan operativo • Plan de contingencia
	Organización	Organigrama			¿La cooperativa cuenta con un organigrama funcional? ¿Qué tipo de organigrama utiliza la Cooperativa? <ul style="list-style-type: none"> • Horizontal • Vertical • Mixto
		Estatuto			¿La cooperativa "10 de enero" cuenta y se rige a estatutos empresariales?
	Dirección	Estilo de dirección			¿La administración del personal establece procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de los choferes en su lugar de trabajo?
		Trabajo en equipo			¿Las autoridades y socios de la cooperativa, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo para mantener y ampliar la confianza de los usuarios?
	Control	Relaciones interpersonales			¿Se evalúa la entrega del servicio en el tiempo adecuado al cliente?
		Indicadores perspectiva de procesos internos			¿Existen algún tipo de mecanismo que aplica la cooperativa donde permite conocer la satisfacción del cliente?
		Indicadores perspectiva de clientes			¿Se compara el incremento de los ingresos con años anteriores?
		Indicadores perspectiva financiera			¿Se evalúa el cumplimiento de los planes de capacitación que ejecuta la cooperativa?
		Indicadores desde la perspectiva de la innovación y aprendizaje.			

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

Tabla 4-2 Gestión de talento humano

Componentes	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos de investigación	Preguntas
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Organización	Descripción del puesto	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Conoce claramente usted la función que desempeña en la cooperativa?
	Integración	Selección			¿El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección?
	Retención	Seguridad y salud ocupacional			¿Cuenta su vehículo con una póliza de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT, vigente?
	Desarrollo	Capacitación			¿Se efectúa capacitaciones constantemente respondiendo a las necesidades de los choferes y usuarios?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2020

Tabla 5-2 Servicio al cliente

Componentes	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos de investigación	Preguntas
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	Transporte de servicio en carga liviana y mixto	Autorización	Exploratoria	Encuesta	¿Cuenta su vehículo con el permiso de operación para prestar el servicio de transporte de carga liviana y mixta?
		Seguridad			¿Considerando las medidas de prevención ante el COVID 19 cuantos pasajeros moviliza en su vehículo?
		Marco Jurídico			¿Todos los vehículos que hayan cumplido con su vida útil, deberán obligatoriamente sometidos al proceso de chatarrización y se remplazados por vehículos que cumplan reglamentos y normas INEN vigentes?
	Conductores	Compromiso			¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía?
		Riesgo			¿Existen riesgos laborales en su área de trabajo?
		Rutas y frecuencias			¿Su vehículo cuenta con un dispositivo que le permita el monitoreo?
		Mantenimiento vehicular.			¿Cada cuánto tiempo usted realiza el mantenimiento de su vehículo?

	Usuarios	Empatía		¿Usted cumple con valores y principios éticos?
		Fidelización		¿Hace cuánto tiempo utiliza usted los servicios de la Cooperativa 10 de enero?
		Nivel de calidad		¿Con que frecuencia utiliza usted este servicio de transporte?
				¿Cuáles son las razones por la que utiliza vehículos de la cooperativa 10 de enero?
				<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y seguridad • Precios bajos • Horarios de atención • Buen servicio al cliente
		Seguridad		¿Cómo considera usted la calidad del servicio?
		Elementos tangibles		¿El conductor respeta todas las señales de tránsito?
		Capacidad de respuesta		¿Qué opinión daría usted en cuanto a la limpieza y comodidad del vehículo?
		Vehículos		¿La Cooperativa cumple con los horarios establecidos de atención para los recorridos?
		Infraestructura vial		¿Según su percepción considera que los vehículos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación del servicio?
¿Las unidades cuentan con todas las medidas sanitarias ofreciendo seguridad en su viaje?				
¿La infraestructura vial por la cual recorre el vehículo se encuentra en óptimas condiciones a fin de garantizar un buen servicio?				
				¿Las señales de tránsito de la zona están libres de algún elemento que impida la visibilidad a los conductores?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

Tabla 6-2 Gestión de Calidad

	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos de investigación	Preguntas
SISTEMA DE CALIDAD EN BASE A	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y de su contexto			¿Cuenta la cooperativa con un análisis FODA donde se identifique sus aspectos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica?
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.			¿Cree usted que la ANT supervisa frecuentemente la realización permanente y obligatoria de los operativos de control de transporte ilegal conforme a la ley y sus reglamentos? ¿Considera que el GAD Municipal ofrece al cantón una infraestructura vial adecuada lo que garantiza seguridad al conductor y peatón? ¿La policía nacional ejecuta controles antidelinCUencias en las vías dentro y fuera del cantón en forma periódica?

		Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			¿Se ha determinado el alcance del sistema de gestión tomando en cuenta los asuntos externos e internos, las partes interesadas y sus servicios?
		Sistema de gestión de calidad y sus procesos			¿Qué Tipo de procesos efectúa la cooperativa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Operativos ○ Apoyo ○ Gestión ○ Dirección
		Riesgos Empresariales			¿Qué tipos de riesgos está expuesta la cooperativa de transporte? <ul style="list-style-type: none"> ● Naturales ● Económicos ● Legales ● Físicos
	Liderazgo	Liderazgo y compromiso	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?
		Política			¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?
		Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.			¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?
	Planificación	Plan de calidad Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			¿La Cooperativa cuenta con un manual de calidad?
		Acciones para abordar riesgos y oportunidades			¿Los directivos de la cooperativa identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos? ¿Se aplicarán medidas de higiene personal y desinfección de los puestos de trabajo, dotándose de los medios de protección necesarios?
		Planificación de los cambios.			¿Los cambios efectuados en la gestión de la cooperativa tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?
	Apoyo	Recursos			¿Qué tipos de recursos considera usted que son importantes para el mejoramiento del servicio de la Cooperativa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Humanos ○ Económicos ○ Tecnológicos
		Talento Humano GTH			¿Considera usted que el área de talento humano gestiona la buena comunicación e interacción entre las diferentes áreas de la cooperativa?
		Competencia			¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?

		Toma de conciencia			¿Se han realizado acciones para asegurar que los socios de la cooperativa brinden un servicio de calidad?
		Comunicación			¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes en la cooperativa?
		Información documentada			¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento que se maneja en la cooperativa?
	Operaciones	Planificación y control operacional SGC.			¿La cooperativa maneja algún tipo de sistema de gestión de calidad que le permita demostrar su capacidad para proporcionar servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación?
		Requisitos para los productos y servicios			¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los servicios a ofrecer?
		Diseño y desarrollo de los productos y servicios			¿Existe un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los servicios?
		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con requisitos específicos?
		Producción y provisión del servicio			¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?
	Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación. CEP.			¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?
		Auditoría interna			¿La cooperativa realiza algún tipo de auditoría interna?
		Revisión por la dirección			¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?
	Mejora	Mejorar el sistema SGC.			¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

Tabla 7-2 Contabilidad

Componentes	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos de investigación	Preguntas
CONTABILIDAD	Presupuestos	Plan	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿La cooperativa efectúa planes presupuestarios?
	Costos	Operativos Administrativos			¿La cooperativa lleva un registro contable de costos?
	Estados financieros	Control			¿La cooperativa realiza informes financieros para que el nivel directivo tome decisiones acertadas?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2020.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación e resultados.

3.1.1. Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Gestión de talento humano

1. ¿Conoce claramente usted la función que desempeña en la cooperativa?

Tabla 1-3 Conocimiento de funciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	96
No	1	4
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

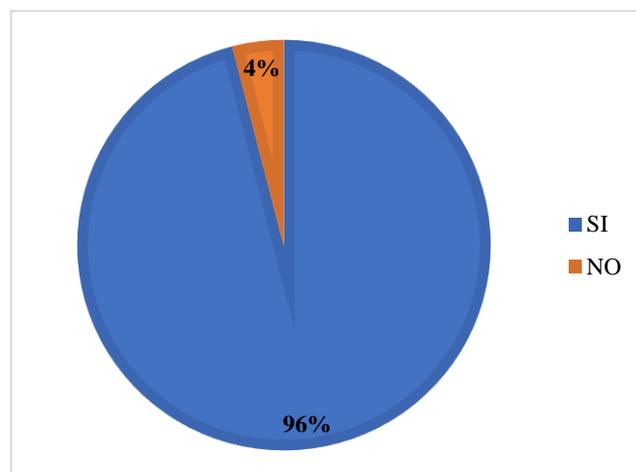


Gráfico 1-3 Conocimiento de funciones

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta podemos observar que el 96% socios de la cooperativa conocen con claridad las funciones que desempeñan en base a lo que es su puesto de trabajo dentro de la misma, y solo el 4% que corresponde a 1 socio no tiene clara sus funciones.

Interpretación:

Al contar la cooperativa con un manual de funciones se puede evidenciar que cada socio tiene clara las actividades que desarrollan dentro de la institución, de esta manera facilitando la

realización de las diferentes diligencias, realizándolas con mayor eficiencia y eficacia para el cumplimiento de sus objetivos.

2. ¿Se efectúa capacitaciones constantemente respondiendo a las necesidades de los choferes y usuarios?

Tabla 2-3 Asistencia a capacitaciones constantemente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	23	92
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

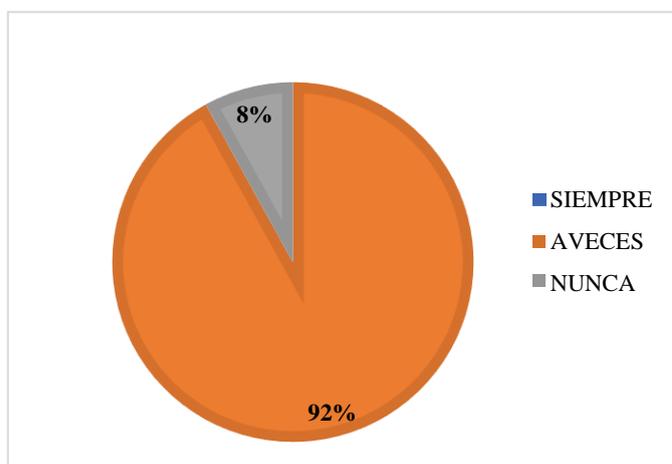


Gráfico 2-3 Asistencia a capacitaciones contantemente

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

Como se puede observar en los resultados el 92% de los encuestados respondieron recibir capacitaciones a veces y el 8% respondieron que nunca se han realizado capacitaciones dentro de la institución.

Interpretación:

Con la información proporcionada se confirma, que, dentro de las políticas de la cooperativa, no se contemplan las capacitaciones como una estrategia para la actualización de leyes y reglamentos necesarios para el conocimiento de los conductores y de esta manera regirse a las diferentes normas y poder brindar un mejor servicio a los usuarios.

Servicio al cliente

3. ¿Considerando las medidas de prevención ante el COVID 19 cuantos pasajeros moviliza en su vehículo?

Tabla 3-3 Número de pasajeros que van en cada unidad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 Pasajeros	10	40
3 a 4 pasajeros	14	56
5 pasajeros	1	4
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

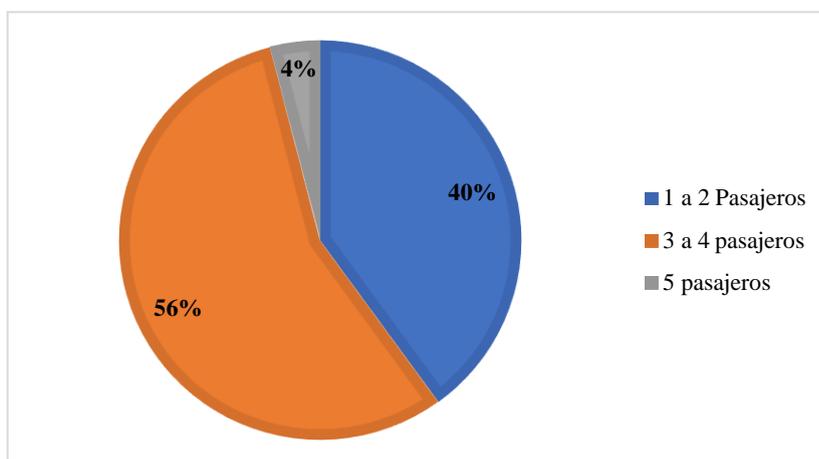


Gráfico 3-3 Número de pasajeros que van en cada unidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

En concordancia con el gráfico el 56% transportan de 3 a 4 pasajeros en la unidad, así como el 40% respondió que movilizan de 1 a 2 pasajeros y solo el 4% transportan hasta un total de 5 pasajeros en cada unidad de transporte.

Interpretación:

De acuerdo a la emergencia sanitaria que estamos atravesando lo que ha dispuesto el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) nacional, indica que si alguien viaja con personas externas al núcleo familiar, en el vehículo se deberá guardar un metro de distancia, es decir, que el cupo podría reducirse a 3 o 4 personas máximo dentro de un vehículo; de acuerdo con lo dispuesto en la cooperativa en la gran mayoría se cumple con esta medida de bioseguridad importante para el bienestar y protección de la salud de los conductores y de sus usuarios.

4. ¿Todos los vehículos que hayan cumplido con su vida útil, deberán obligatoriamente ser sometidos al proceso de chatarrización y ser remplazados por vehículos que cumplan reglamentos y normas INEN vigentes?

Tabla 4-3 Proceso de vehículos que cumplen con su vida útil

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	2	8
AVECES	16	64
NUNCA	7	28
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

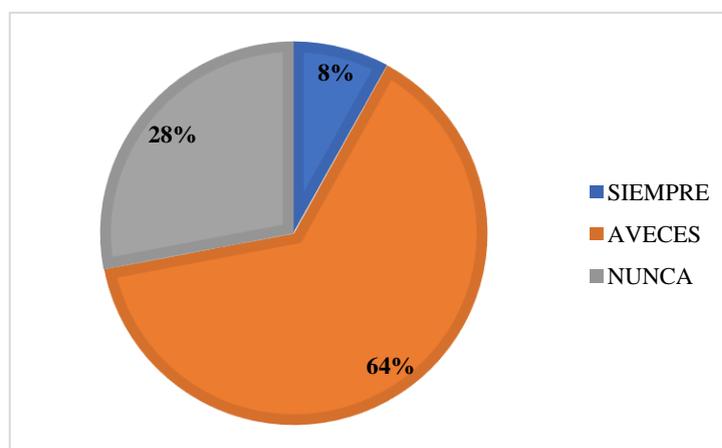


Gráfico 4-3 Proceso de vehículos que cumplen con su vida útil

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 64% de los socios consideran que a veces se da el caso del proceso de chatarrización y son remplazados por vehículos que cumplan reglamentos y normas INEN vigentes, el 28% menciona que nunca se realiza con este proceso y el 8% nos indican que siempre se cumple con esta norma.

Interpretación:

En el caso de los vehículos que por sus condiciones mecánicas, estén impedidos de seguir circulando debido a que han incumplido su vida útil, que no hayan aprobado la revisión técnica o han sido declaradas en pérdida total por las empresa de seguros debido a reparación o después de haber sufrido un siniestro de tránsito, en estos casos los propietarios de los vehículos junto con al cooperativa, tienen la obligación de someter el vehículo a un proceso de chatarrización, con el fin de salvaguardar la vida tanto de los conductores como de los usuarios y poder brindar un mejor servicio dentro de todas las medidas de seguridad.

5. ¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía?

Tabla 5-3 Condiciones del servicio

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	25	100
AVECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

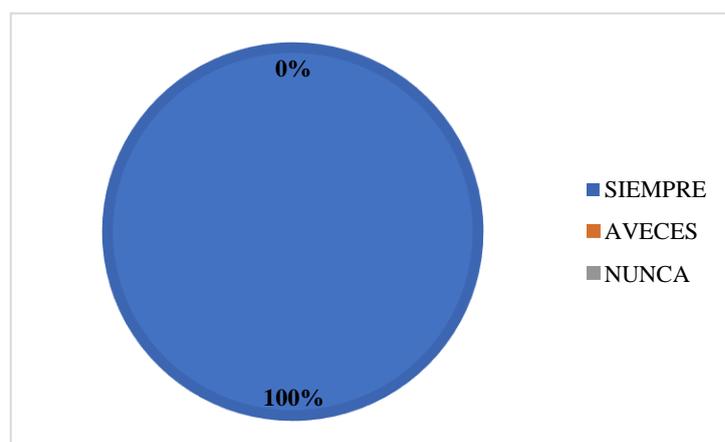


Gráfico 5-3 Condiciones del servicio

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 100% de los socios coincidieron que están comprometidos a brindar un servicio de calidad a sus usuarios, siendo el principal objetivo dentro de la cooperativa para el buen funcionamiento del servicio propuesto.

Interpretación:

Es importante que todos los socios tengan el conocimiento del principal objetivo de la institución que es el brindar un servicio de calidad porque de esta manera se va a fidelizar a los usuarios, puede ayudar a tener una ventaja competitiva con relación a las otras cooperativas de transporte.

6. ¿Qué tipo de riesgos existen en su área de trabajo?

Tabla 6-3 Riesgos laborales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Naturales	8	32
Económicos	5	20
Legales	0	0
Físicos	12	48
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

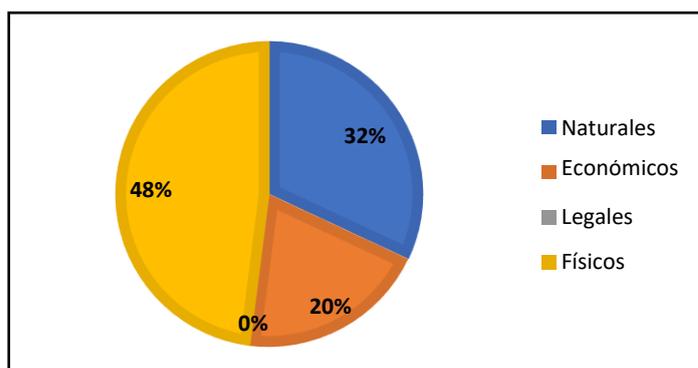


Gráfico 6-3 Riesgos laborales

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 48% de los encuestados responde que están expuestos a riesgos económicos, el 32% nos dice que los riesgos a los que se expone nos naturales y el 20% responde que en su área de trabajo existen riesgos físicos

Interpretación:

El trabajo que realiza el conductor profesional implica la exposición a factores de riesgo laboral que inciden sobre su seguridad y salud en el trabajo. En este caso la cooperativa deberá concientizar y sensibilizar mediante el Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial en donde constan prácticas preventivas y recomendaciones para el control de riesgos y la mejora de condiciones al momento de prestar los diferentes servicios.

7. ¿Su vehículo cuenta con un dispositivo que le permita el monitoreo?

Tabla 7-3 Dispositivos de monitoreo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	72
NO	7	28
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

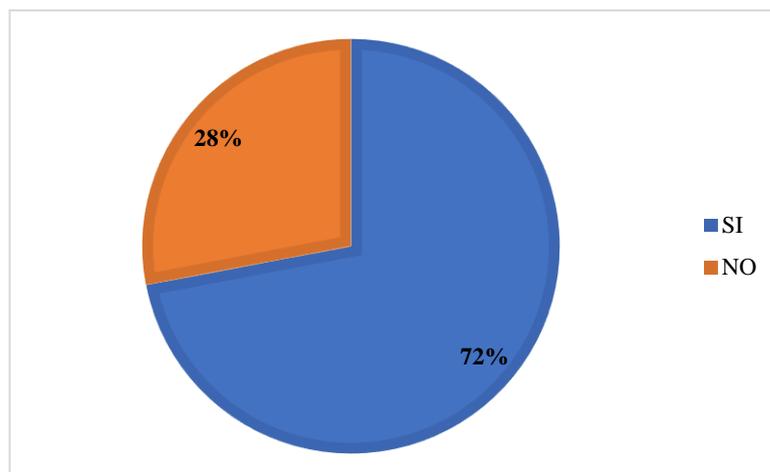


Gráfico 7-3 Dispositivos de monitoreo

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 72% de los socios indicaron que si cuentan con un sistema de monitoreo como dentro de la cooperativa y el 28% restante de los encuestados como se puede observar en la gráfica respondieron no cuenta con este sistema de monitoreo.

Interpretación:

Se hace necesario la implementación de un dispositivo que permita el monitoreo como una herramienta de apoyo para la cooperativa, ya que permitirá realizar los diferentes controles sobre los servicios, es decir, si se están cumpliendo con los tiempos establecidos de cada servicio de forma eficiente y eficaz para un mayor rendimiento de tiempo y economía.

8. ¿Cada cuánto tiempo usted realiza el mantenimiento de su vehículo?

Tabla 8-3 Tiempo en que se realiza mantenimiento del vehículo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SEMANTAL	0	0
MENSUAL	22	88
SEMESTRAL	3	12
ANUAL	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

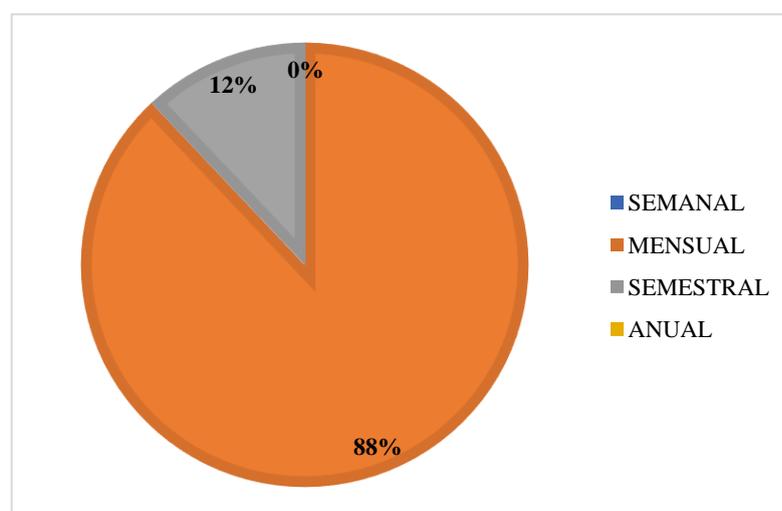


Gráfico 8-3 Tiempo en que se realiza mantenimiento del vehículo

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada el 88% de los socios respondieron que realizan un mantenimiento de su vehículo de manera mensual y un 12% realizan dicho mantenimiento semestralmente, como se puede también observar nadie lo hace de manera semanal ni anual.

Interpretación:

Por el hecho que las camionetas se usan constantemente ofreciendo servicios al cantón Bolívar, es recomendable que estas revisiones se realicen mensualmente para asegurar el traslado óptimo de sus usuarios y por salvaguardar la vida tanto de los conductores como de sus usuarios.

9. ¿Considera usted cumple rígidamente con valores y principios éticos?

Tabla 9-3 Cumplimiento de valores y principios éticos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

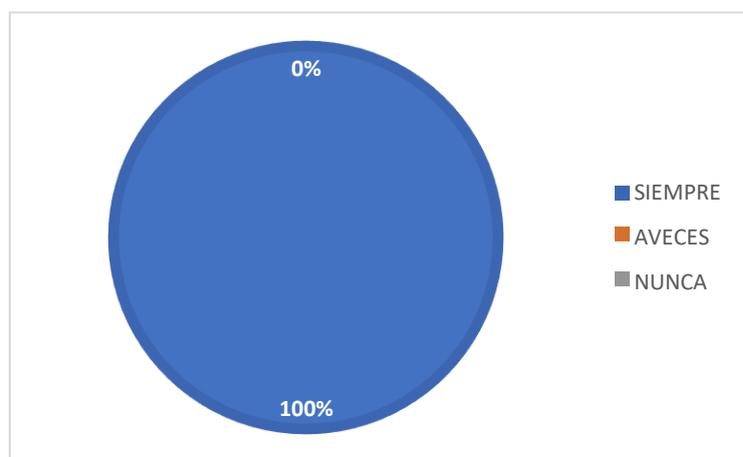


Gráfico 9-3 Cumplimiento de valores y principios éticos

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

De acuerdo al cumplimiento de valores y principios éticos dentro y fuera de la cooperativa aseguraron el 100% de sus socios que se cumple con este principio

Interpretación:

Ya que se está ofreciendo un servicio y otro de los objetivos también es fidelizar a los clientes es importante poderles brindar un buen servicio a sus usuarios bajo valores y principios éticos que respalde la buena imagen de la cooperativa

GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cuenta la cooperativa con un análisis FODA donde se identifique sus aspectos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica?

Tabla 10-3 La Cooperativa cuenta con un FODA

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	8
No	23	92
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

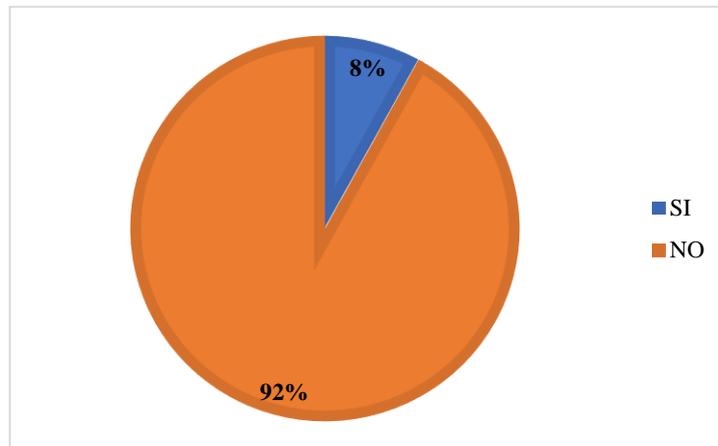


Gráfico 10-3 La Cooperativa cuenta con un FODA

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

En cuanto a la pregunta si la cooperativa cuenta con un análisis FODA, se obtuvo que el 92% respondieron que no cuentan con dicho análisis y el 8% dijeron que si existía un análisis de factores externo e internos.

Interpretación:

Es indispensable en todas las empresas independientemente del servicio o bien que ofrezcan, el contar con un análisis de factores internos y externos, ya que mediante este estudio se podrá conocer las fortalezas que tiene la cooperativa y a la vez las oportunidades que pueden llegar a tener en un futuro, así también las debilidades que deben corregir y las amenazas que deben afrontar como institución y crear estrategias que permitan que permita el buen funcionamiento de la misma.

2. ¿Considera que el GAD Municipal ofrece al cantón una infraestructura vial adecuada lo que garantiza seguridad al conductor y peatón?

Tabla 11-3 Adecuada infraestructura vial por el GAD Municipal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	36
No	16	64
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

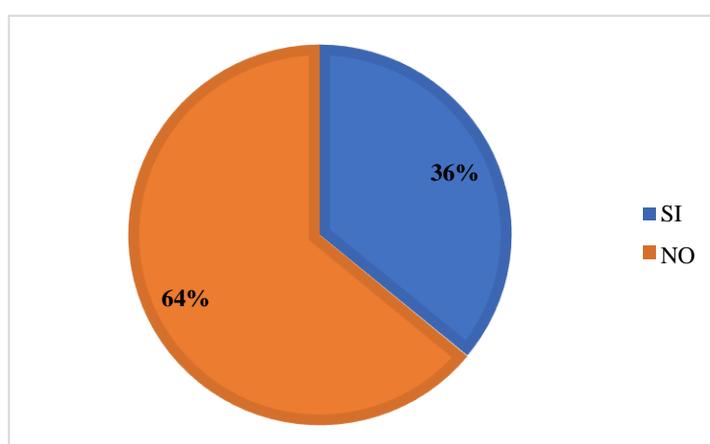


Gráfico 11-3 Adecuada infraestructura vial por el GAD Municipal

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

En relación a esta pregunta podemos observar un 64% de los socios que nos indican que el GAD Municipal del cantón Bolívar no les ofrece una infraestructura vial adecuada que garantice la seguridad tanto del conductor como del peatón y el 36% respondieron que si se cumple con esta infraestructura.

Interpretación:

De acuerdo a Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial indica que Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

3. ¿La policía nacional ejecuta controles anti delincuenciales en las vías dentro y fuera del cantón en forma periódica?

Tabla 12-3 Seguridad en las vías

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	76
No	6	24
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

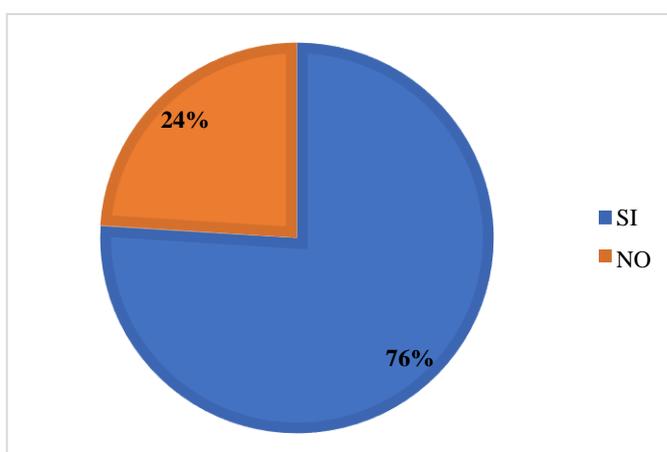


Gráfico 12-3 Seguridad en las vías

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

En esta pregunta el 76% de los encuestados respondieron que si se ejecuta controles anti delincuenciales por parte de la policía nacional dentro y fuera del cantón Bolívar en forma periódica y el 24% respondieron que no se realiza estos controles.

Interpretación:

Como es de conocimiento público la delincuencia ha aumentado en estos últimos años a nivel nacional y es importante para la ciudadanía contar con estos controles y con mayor importancia que se pueda brindar este servicio por parte de la policía nacional, a los señores conductores, considerando que brindan sus servicios las veinte cuatro horas al día.

4. ¿La Cooperativa cuenta con un Plan de calidad?

Tabla 13-3 Procesos efectuados en la cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24
No	19	76
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

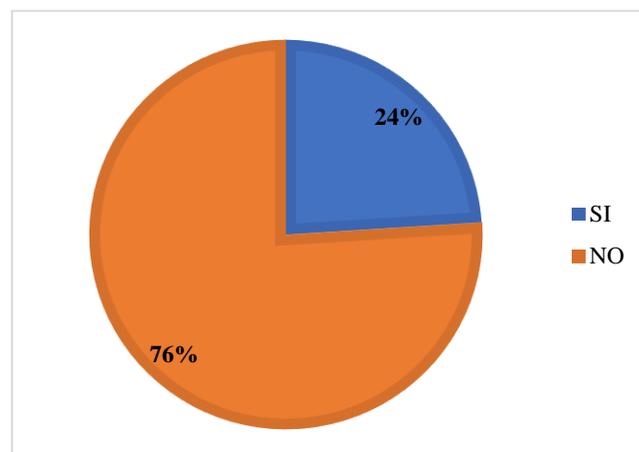


Gráfico 13-3 Procesos efectuados en la cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

De acuerdo a la gráfica el 76% de los socios nos indican que no cuentan con manual de calidad y un 24% de los encuestados confirman que si se posee con dicho manual dentro de la “cooperativa 10 de enero”.

Interpretación:

El tener un manual de calidad para la cooperativa ayudará a describir cada uno de los procesos, la alta dirección ha entendido sobre la importancia de trabajar bajo un sistema de gestión de calidad establecido bajo la norma ISO 9001:2015, así mismo este recurso permitirá trabajar en un mejoramiento continuo dentro de un ciclo de planear, hacer, verificar y actuar en la organización todo encaminado a la prestación del servicio con calidad y siempre enfocados a la satisfacción de los clientes.

5. ¿Se aplican medidas de higiene personal y desinfección de los puestos de trabajo, dotándose de los medios de protección necesarios?

Tabla 14-3 Calidad e higiene en el trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	76
NO	6	24
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

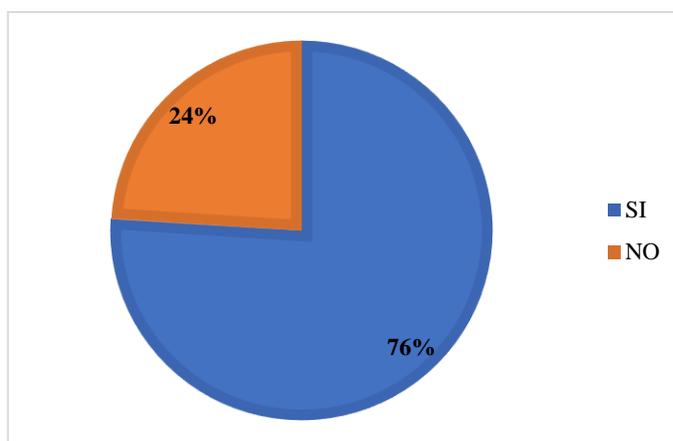


Gráfico 14-3 Calidad e higiene en el trabajo

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 76% respondieron que sí se realiza una desinfección y se aplican las medidas de desinfección personal, además de contar con las protecciones necesarias de bioseguridad y un 24% respondieron que no cuentan con estos instrumentos de aseo

Interpretación:

Al estar expuestos directamente al contagio de COVID 19 es obligatorio el uso de todas las medidas de bioseguridad, el COE nacional mencionó que las personas que presten el servicio de transporte deberán implementar protocolos mínimos de bioseguridad y operatividad para garantizar el bienestar de los conductores teniendo como prioridad las medidas de prevención de contagio y propagación del virus; algunas de estas medidas son el uso obligatorio de mascarillas las cuales deben ser renovadas regularmente, se deberá colocar cabinas de protección en el espacio del conductor, dispone de gel antibacterial en cada unidad.

6. ¿Los directivos de la cooperativa identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de calidad debido a factores internos o externos?

Tabla 15-3 Medidas de higiene y desinfección de las unidades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36
A veces	12	48
Nunca	4	16
Total	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

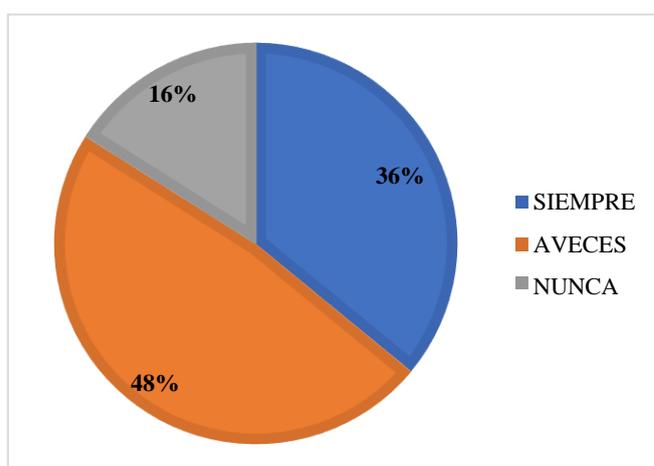


Gráfico 15-3 Medidas de higiene y desinfección de las unidades

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

Cómo se puede observar el 48% de los encuestados respondieron que solo a veces están conscientes de los riesgos que pueden afectar a logro de los objetivos de la institución, un 36% mencionaron que siempre identifican cuando se enfrentaban a un riesgo que afecte a los objetivos propuestos y un 16% no estaban al tanto de los riesgos que podía afectar a la cooperativa

Interpretación:

Esto resultado es normal, ya que al no contar con análisis FODA bien definido y que no se haya exteriorizado el conocimiento hacia los socios les hace estar vulnerables al desconocimiento de los factores interno y externos que están afectando al normal y eficiente desarrollo de la cooperativa o que pueden afectar en lo posterior, por esta razón es de mucha importancia que se realice la concientización de este tema por el bien de la cooperativa y así poder asegurar el cumplimiento eficiente y eficaz de cada uno de sus objetivos.

7. ¿Qué tipos de recursos considera usted que son importantes para el mejoramiento del servicio de la Cooperativa?

Tabla 16-3 Recursos de mayor importancia en la Cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Humanos	2	8
Tecnológicos	12	48
Financieros	11	44
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

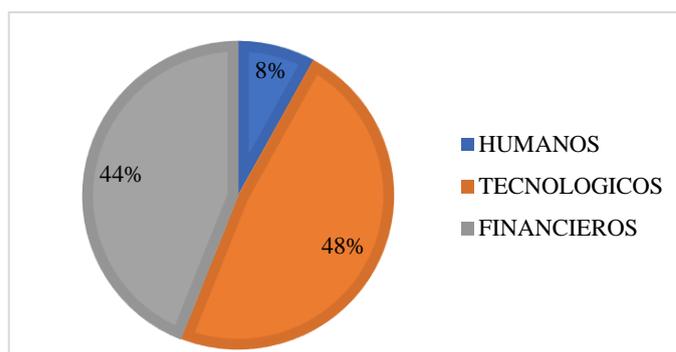


Gráfico 16-3 Recursos de mayor importancia en la Cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

Cómo se puede observar el 48% respondió que el recurso que se considera más importante para el mejoramiento del servicio de la cooperativa es la tecnología, el 44% respondieron que consideran importante los recursos financieros y el 8% creen que se podría mejorar el servicio mediante los recursos humanos.

Interpretación:

Considero que los tres recursos es de vital importancia para el mejoramiento de su servicio, el recurso humano ya que son quienes van a estar directamente relacionado con los usuarios y como se indicó anteriormente que el personal cuenta con un alto grado de calidad en su servicio y cumpliendo de valores y principios éticos con sus clientes, esto se convierte en una fortaleza para la empresa; por otro lado los recursos tecnológicos ayudarán a brindar un mejor servicio ya que la comunicación mayormente se realiza mediante un teléfono celular para solicitar un servicio y contando con redes sociales donde se pueda dar a conocer los servicios de la cooperativa y puedan captar más usuarios y finalmente los recursos financieros porque es indispensable tener un presupuesto que ayude a dotar de los diferentes herramienta que se necesite para el mejoramiento del servicio

8. ¿Existe un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los servicios?

Tabla 17-2: Información del servicio que presta la cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48
No	13	52
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

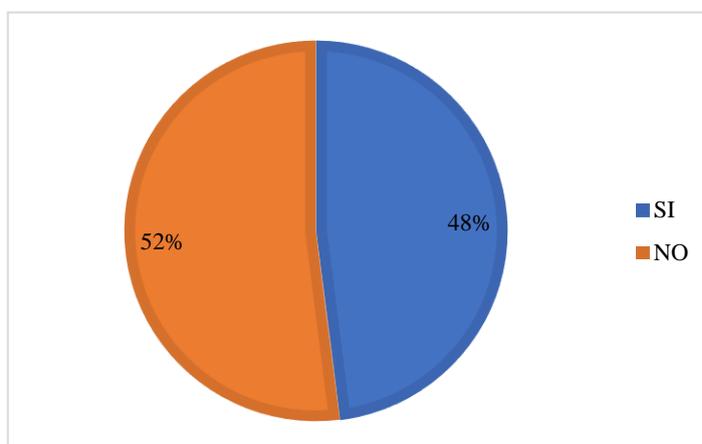


Gráfico 17-3 Información del servicio que presta la cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 52% de los socios dijeron que no se realiza un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los servicios y el 48% indicaron que si se realiza dicho proceso

Interpretación:

El que la cooperativa cuente con la tecnología necesaria para poder realizar este proceso que es fundamental, ya que es el medio por el cual los usuarios pueden mantenerse informados acerca de los servicios y otros aspectos relevantes para los mismos, permite dar un plus a la institución podrán estar más familiarizados y más seguros al momento de hacer uso de los diferentes servicios que ofrece la “cooperativa 10 de enero”

9. ¿La cooperativa realiza o ha realizado algún tipo de auditoría interna?

Tabla 18-2 Auditoría interna en la Cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8
A veces	11	44
Nunca	12	48
Total	25	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

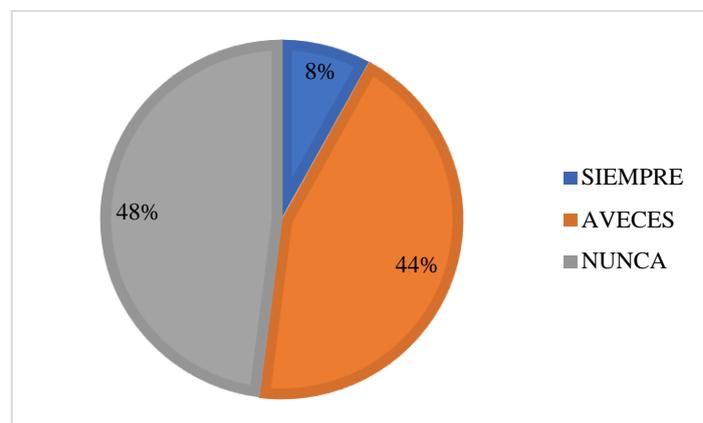


Gráfico 18-3 Auditoría interna en la Cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

Análisis:

El 48% que corresponde a 12 socios manifestaron que nunca se han realizado auditorías, el 44% indicaron que a veces se han efectuado dichas auditorías y un 8% de los encuestados respondieron que siempre.

Interpretación:

Como podemos darnos cuenta no existe una buena información sobre la realización o no de auditorías, es recomendable que se pueda realizar una auditoría al menos una vez al año, esto ayudará a la gerencia a la toma de decisiones y le permitirá tener un análisis completo de la cooperativa acerca de la razonabilidad de los estados financieros, la medición del nivel del uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía.

3.1.2. Encuesta aplicada a los usuarios de la Cooperativa

1. ¿Hace cuánto tiempo utiliza usted los servicios de la Cooperativa 10 de enero?

Tabla 19-3 Tiempo de usar el servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
de 1 a 3 años	50	13,30
De 3 a 6 años	226	60,90
Mas de 6 años	56	14,89
Menos de 1 año	38	10,11
En blanco	3	0,80
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

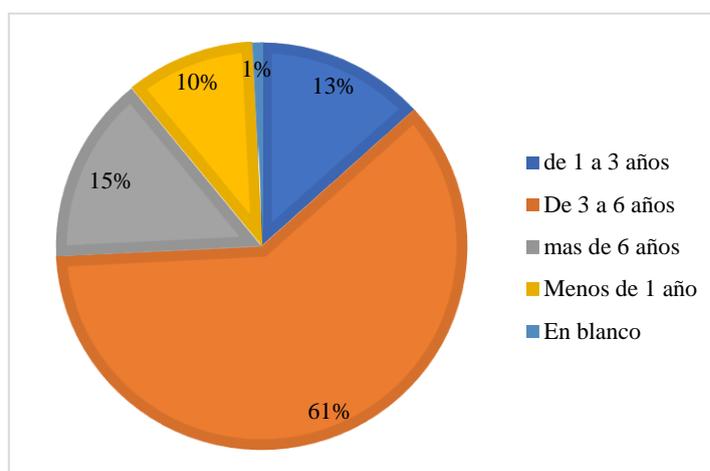


Gráfico 19-3 Tiempo de usar el servicio

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De un total de 376 usuarios a quienes se realizó la encuesta, el 61% respondieron que han utilizado el servicio de la “cooperativa 10 de enero” de 3 a 6 años, el 15% indican que utilizan el servicio más de 6 años, el 13% de 1 a 3 años, el 10% menos de un año y el 1% no respondió dejando esta pregunta en blanco

Interpretación:

Considerando que 229 personas han hecho uso de este servicio, representa a un poco más del 60% del total de los encuestados, por un lapso de tiempo de 3 a 6 años, con esta información podemos decir que ha existido una fidelización con los clientes por los diferentes aspectos como calidad de servicio profesionalismos de sus choferes, precios cómodos, cumplimiento de normas de seguridad, entre otros.

2. ¿Con que frecuencia utiliza usted este servicio de transporte?

Tabla 20-3 Frecuencia del uso del servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	61	16,22
Muy frecuente	31	8,24
Nada frecuente	12	3,19
Poco frecuente	265	71,28
En blanco	4	1,06
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

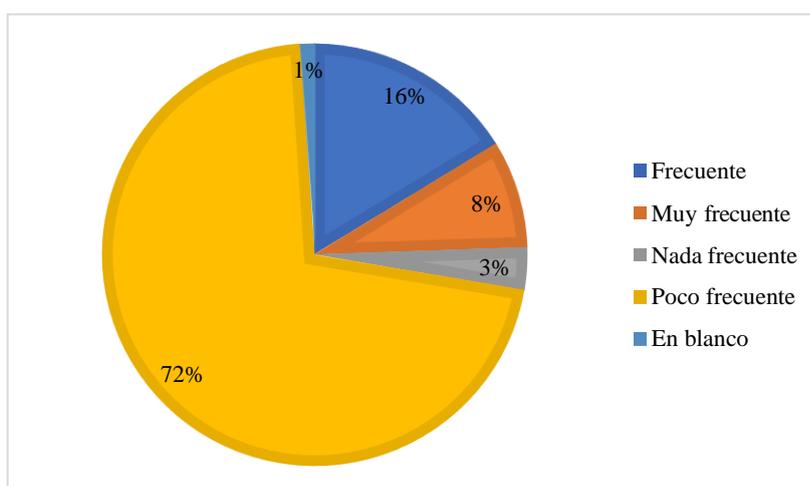


Gráfico 20-3 Frecuencia del uso del servicio

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De acuerdo a la imagen podemos observar de total de 376 encuetados el 72% hace uso del servicio de transporte es poco frecuente, el 16% utiliza el servicio frecuentemente, el 8% muy frecuente, el 3% nada frecuente y el 1% dejó la pregunta en blanco

Interpretación:

Según el análisis se puede observar que solo 61 personas utilizan el servicio de manera frecuente, pero por otro lado lo que se refiere a la gran mayoría que es 268 personas utilizan este servicio de una manera poco frecuente, este resultado también hace mención a la situación que se está evidenciando referente a la pandemia, ya que existe menor utilización de estos medios de transporte.

3. ¿Cuáles son las razones por la que utiliza vehículos de la cooperativa 10 de enero?

Tabla 21-3 Razones por las que utiliza el servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Horarios de atención	226	60,90
Limpieza y seguridad	28	7,45
Precios	51	13,56
Servicio al cliente	61	16,22
En blanco	7	1,86
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

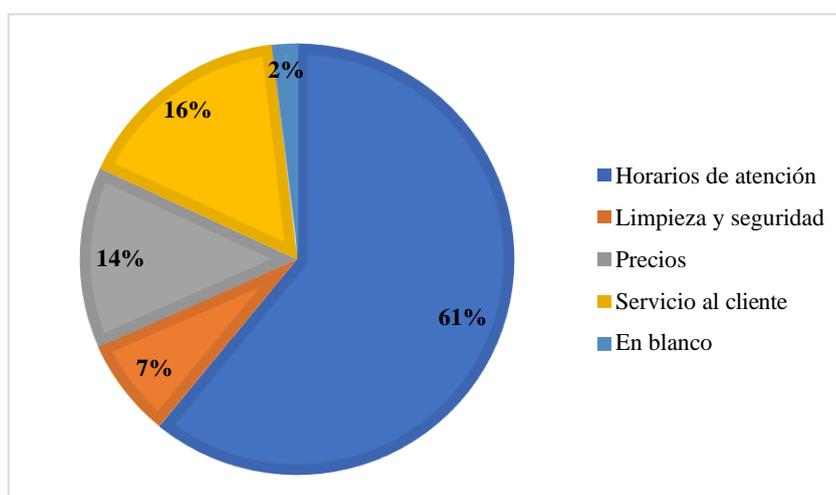


Gráfico 21-3 Razones por las que utiliza el servicio

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

El 61% indica que utiliza este servicio por los horarios de atención que ofrece la cooperativa, el 16 % utilizan los vehículos de esta cooperativa por el servicio que se brinda a los clientes, el 14% por los precios más accesibles a la competencia, el 7% por la Limpieza y seguridad y el 2% dejaron la respuesta en blanco.

Interpretación:

Nos podemos dar cuenta que una de las fortalezas que tienen la institución es el dar un servicio de calidad a los usuarios ya que es la razón principal para que los clientes elijan los servicios de esta cooperativa, seguido de un buen servicio y los precios más accesibles, permitiendo de esta manera también una ventaja competitiva, mayor calidad a un menor precio.

4. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio?

Tabla 22-3 Calidad del servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Buena	100	26,60
Mala	3	0,80
Muy buena	63	16,76
Regular	204	55,05
En blanco	3	0,80
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

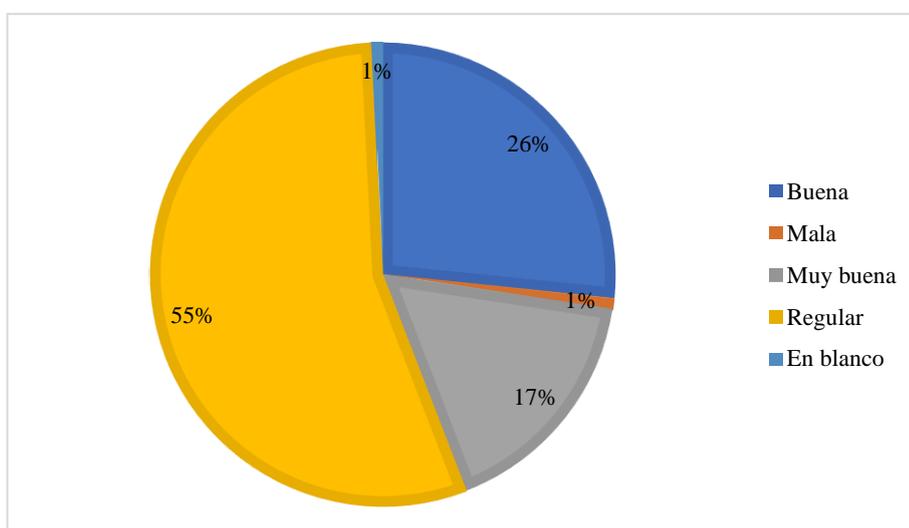


Gráfico 22-3 Calidad del servicio

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

El 55 % respondió que considera regular la calidad de servicio que se brinda en la cooperativa, el 26% aseguró que era buena la calidad del servicio, el 17% calificó como muy buena, un 1% consideró malo el servicio y el 1% restante dejó la pregunta en blanco.

Interpretación:

es un punto en el que se debe trabajar y profundizar, qué es lo que falta dentro del servicio para que los usuarios consideren que la calidad del servicio es buena ya que la gran mayoría solo dio una calificación de regular al servicio en general, esto sin duda afecta a la imagen de la empresa y por ende en su rentabilidad ya que se trata de fidelizar a los clientes mediante algunos aspectos que sean positivos para los usuarios.

5. ¿Según su percepción considera que los vehículos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación del servicio?

Tabla 23-3 Condiciones de los vehículos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	36	9,57
Si	322	86,44
(en blanco)	15	3,99
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

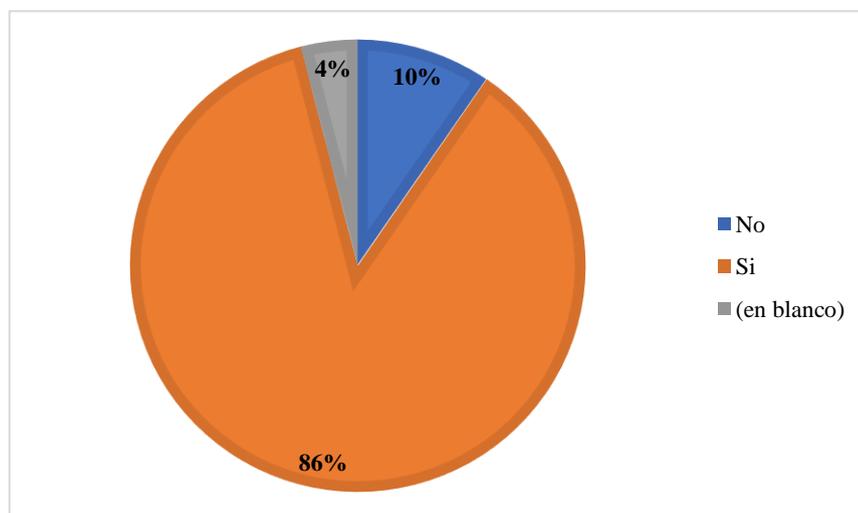


Gráfico 23-3 Condiciones de los vehículos

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

La mayoría que representa el 86% de los usuarios respondieron que consideran que los vehículos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación del servicio, el 10% opinaron que los vehículos de la cooperativa no se encuentran en buen estado y el 4% no respondió esta pregunta

Interpretación:

En su gran mayoría consideraron que los vehículos se encuentran en buen estado para brindar este servicio ya que se mantiene en su gran mayoría revisiones técnicas a los automóviles permitiendo estar en condiciones óptimas para el bienestar de sus clientes y poder entregar un servicio de calidad.

6. ¿Las señales de tránsito por la zona que circula el vehículo están libres de algún elemento que impida la visibilidad a los conductores?

Tabla 24-3 Condiciones de las señales de tránsito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	279	75,00
Nunca	12	3,19
Siempre	73	19,41
(en blanco)	9	2,39
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

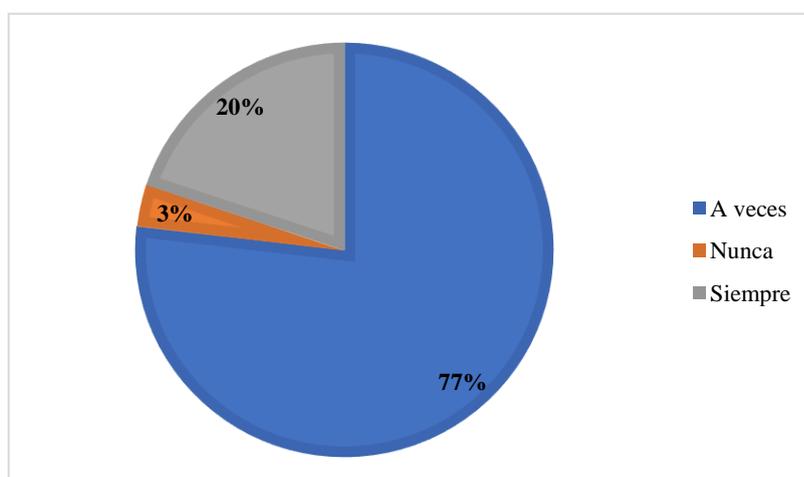


Gráfico 24-3 Condiciones de las señales de tránsito

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Cómo se puede observar en la gráfica de acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios el 77% consideran que a veces las señales de tránsito por la zona que circula el vehículo están libres de algún elemento que impida la visibilidad a los conductores, el 20% indicaron que siempre están obstruidas dichas señales de tránsito que impiden la visibilidad al conductor y un 3% mencionaron que nunca están libres la señalética de tránsito para el conductor.

Interpretación:

Es responsabilidad del GAD Municipal el poder realizar obras en cuanto a la señalética con el fin de evitar accidentes de tránsito e incumplimiento de la normativa de acuerdo al sector en el cual se esté circulando, siendo importante que los conductores puedan tener una buena visibilidad de las señales de tránsito y mucho más al transitar en altas horas de la noche realizando los servicios de transporte a la comunidad.

7. ¿La infraestructura vial por la cual recorre el vehículo se encuentra en óptimas condiciones a fin de garantizar un buen servicio?

Tabla 25-3 Condiciones viales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	300	80,59
Nunca	14	3,72
Siempre	55	14,63
(en blanco)	4	1,06
Total	373	100,00

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

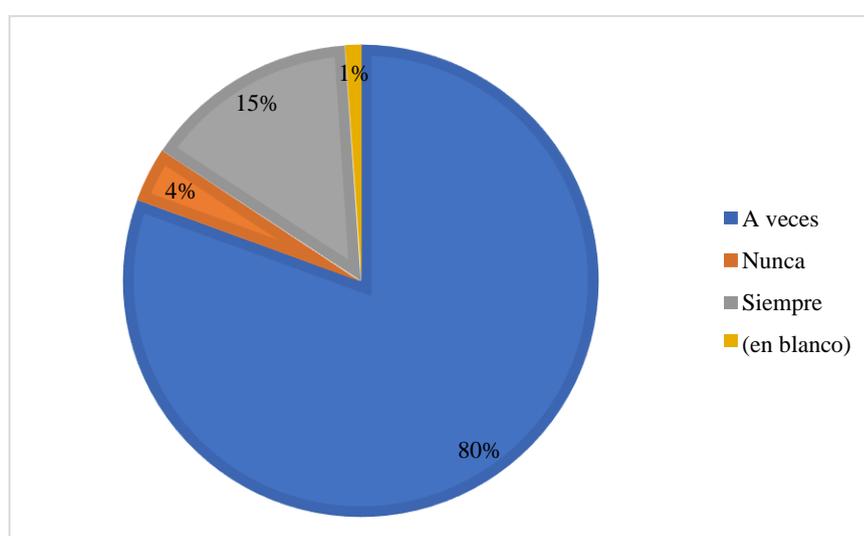


Gráfico 25-3 Condiciones viales

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

El 80% de los usuarios manifiestan que solo algunas veces se encuentran en buen estado las vías por donde circula los vehículos de la cooperativa, el 15% de los encuestados respondieron que siempre se encuentran las vías en óptimas condiciones, el 4% indicaron que nunca se encuentran en buen estado y el 1% dejó la respuesta en blanco.

Interpretación:

El Ministerio de Transporte y obras Públicas es el encargado de la rehabilitación y mantenimiento de las vías conjuntamente con el GAD Municipal del cantón Bolívar, quienes están obligados a mantener una infraestructura óptima para garantizar el bienestar de cada uno de los cantones y el país en general y poder como cooperativa brindar un mejor servicio a sus clientes.

8. ¿El conductor respeta todas las señales de tránsito?

Tabla 26-3 Respeto a las señales de tránsito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	241	64,89
Nunca	15	3,99
Siempre	113	30,05
(en blanco)	4	1,06
Total	373	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

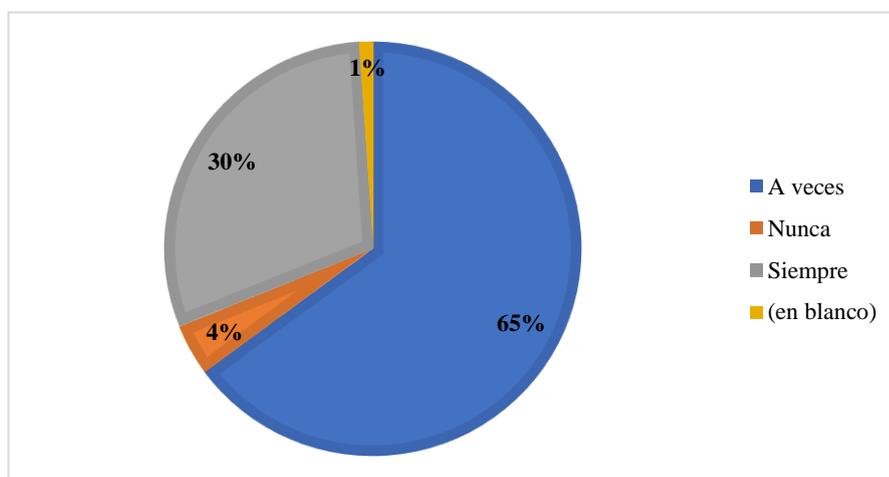


Gráfico 26-3 Respeto a las señales de tránsito

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Cómo se puede constatar en los datos obtenidos el 65% de los usuarios consideran que los conductores de la cooperativa solo a veces respetan las señales de tránsito, el 30% respondieron que siempre se respeta la señalética, el 4% dicen que nunca se respeta las señales de tránsito y el 1% dejó esta respuesta en blanco.

Interpretación:

El irrespeto a las señales de tránsito es un punto grave a considerar ya que de esta manera se está poniendo en riesgo la vida de los conductores de la cooperativa y de sus clientes, además que esto pueda causar multas, disminución de puntos a la licencia y en últimos de los casos suspensión de la licencia; por ello es necesario concientizar a los conductores sobre el cumplimiento de la ley y respeto hacia las respectivas señales de tránsito dentro y fuera del cantón.

3.1.3. Entrevista a las autoridades

1. ¿La cooperativa de camionetas 10 de enero que tipos de planes realiza en su gestión administrativa?

Tabla 27-3 Planes que realiza la gestión administrativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Plan estratégico y operativo	3	100
Plan de acción	0	0
Plan operativo	0	0
Plan de contingencia	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

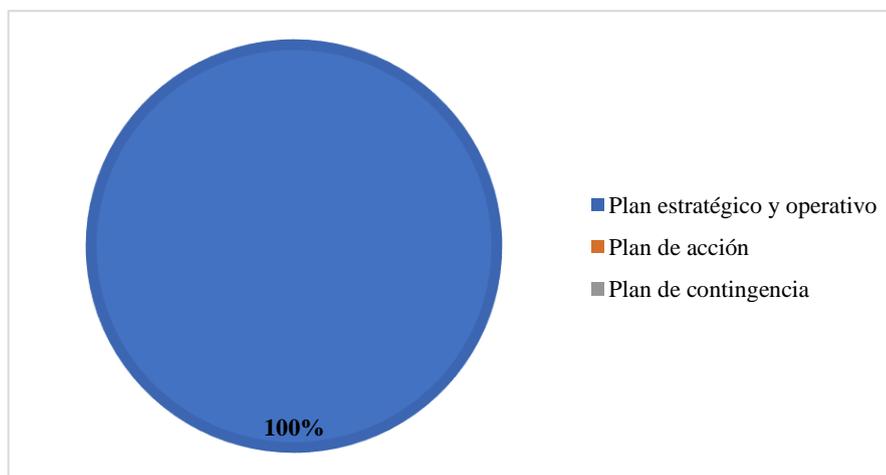


Gráfico 27-3 Planes que realiza la gestión administrativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

En la entrevista realizada a autoridades de la cooperativa, en respuesta a la pregunta qué plan utilizan dentro de la cooperativa se informó que realizan un plan estratégico operativo

Interpretación:

Esta decisión es muy buena para la institución ya que mediante diferentes estrategias se puede mejorar el funcionamiento de la cooperativa y mediante el plan operativo permite estipular los pasos que se van a seguir, se enfocan en las acciones diarias y semanales que ayudan a los socios a alcanzar las metas propuestas de la cooperativa.

2. ¿Cuál es el tipo de organigrama con el que cuenta Cooperativa

Tabla 28-3 Tipo de organigrama que maneja la cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Horizontal	0	0
Vertical	3	100
Mixto	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

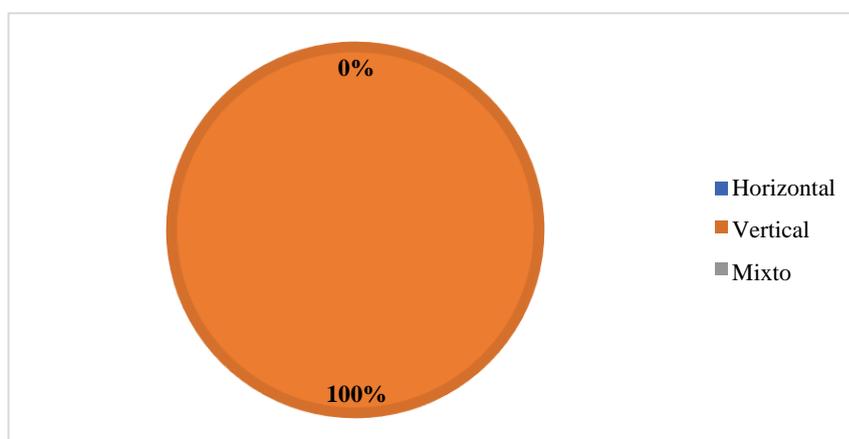


Gráfico 28-3 Tipo de organigrama que maneja la cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Los tres directivos de la cooperativa que corresponde al 100% de acuerdo al gráfico, el tipo de organigrama con el que cuenta la cooperativa, es un organigrama vertical

Interpretación:

Considerando que un organigrama vertical se basa en una estructura jerárquica piramidal, cuyas responsabilidades recaen en la cima de la misma, Ayuda a tener claros los protocolos de actuación en las diferentes situaciones, tener líneas claras de gestión, sin embargo, también se están dando sistemas mixtos que combinan organigramas verticales con horizontales, las cuales resultan muy útiles.

3. ¿La cooperativa "10 de enero" cuenta y se rige a estatutos empresariales?

Tabla 29-3 Cuenta la cooperativa con estatutos empresariales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100
No	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la "Cooperativa de camionetas 10 de Enero"

Realizado por: Mantilla, J. 2021

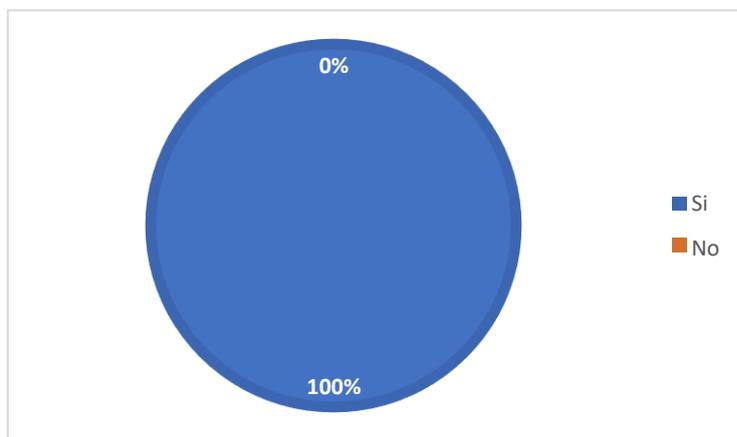


Gráfico 29-3 Cuenta la cooperativa con estatutos empresariales

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada los directivos manifiestan que si cuentan con estatutos empresariales y además se rigen a ellos.

Interpretación:

Es primordial que las autoridades de la cooperativa se rijan a los diferentes estatutos empresariales ya que en dichos estatutos se contemplan algunos aspectos como: la forma de administrar la cooperativa, los lineamientos para llegar acuerdos colectivos, el plazo y sistema de convocatoria de la junta de socios, selección de trabajadores, entre otros.

4. ¿Las autoridades y socios de la cooperativa, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo para mantener y ampliar la confianza de los usuarios?

Tabla 30-3 Actuación bajo principios de honestidad y profesionalismo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

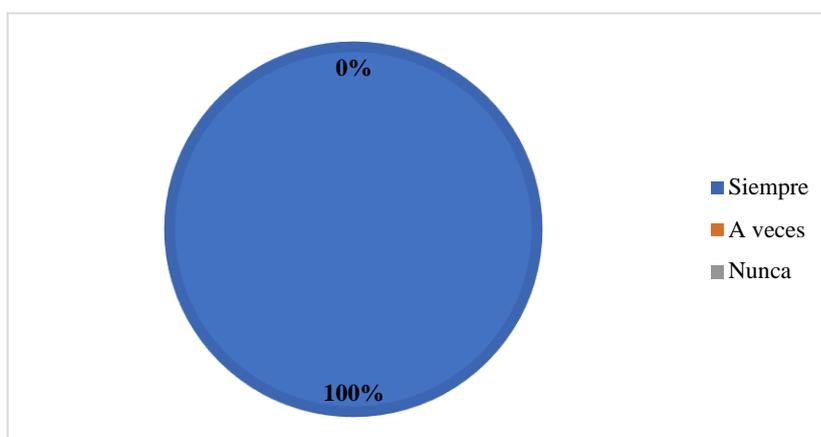


Gráfico 30-3 Actuación bajo principios de honestidad y profesionalismo

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas mencionan que tanto autoridades como socios de la cooperativa, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo para mantener y ampliar la confianza de los usuarios.

Interpretación:

Es una de las principales políticas que tiene la institución, además se convierte en una ventaja competitiva que se debe mantener dentro de la cooperativa, ya que de esta manera se fideliza a los usuarios y se crea un ambiente de confianza para la utilización de los servicios, y de esta manera también captar nuevos usuarios.

5. ¿Se evalúa la entrega del servicio en el tiempo adecuado al cliente?

Tabla 31-3 Evaluación del servicio brindado

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

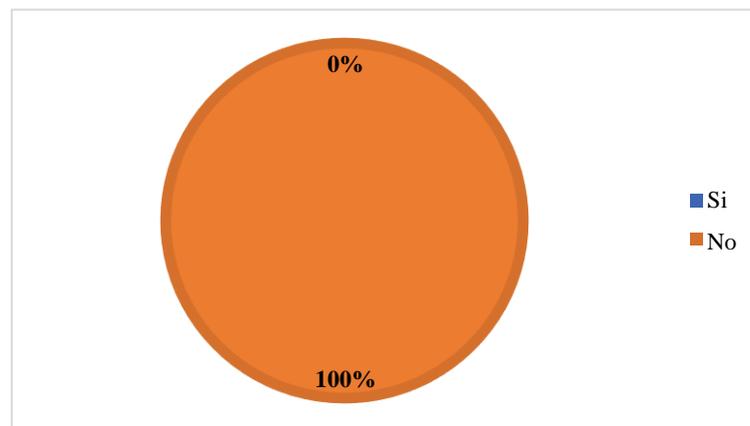


Gráfico 31-3 Evaluación del servicio brindado

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

En concordancia con la encuesta se puede verificar que no se realiza una evaluación del servicio en el tiempo adecuado al cliente

Interpretación:

Si se desea ofrecer un mejor servicio es importante estar al tanto de las opiniones que el cliente tiene sobre los servicios prestados y si hubo alguna anomalía en alguna de las actividades realizadas con el cliente, si llegaron a tiempo al momento que pidieron el servicio si existió un ambiente de respeto y honestidad en el momento del traslado de los usuarios, esto permitirá saber a la compañía las falla que comenten los conductores y poder tomar decisiones para el mejoramiento del servicio en beneficio de sus clientes.

6. ¿Existen algún tipo de mecanismo que aplica la cooperativa donde permite conocer la satisfacción del cliente?

Tabla 32-3 Evaluación de la satisfacción del cliente

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

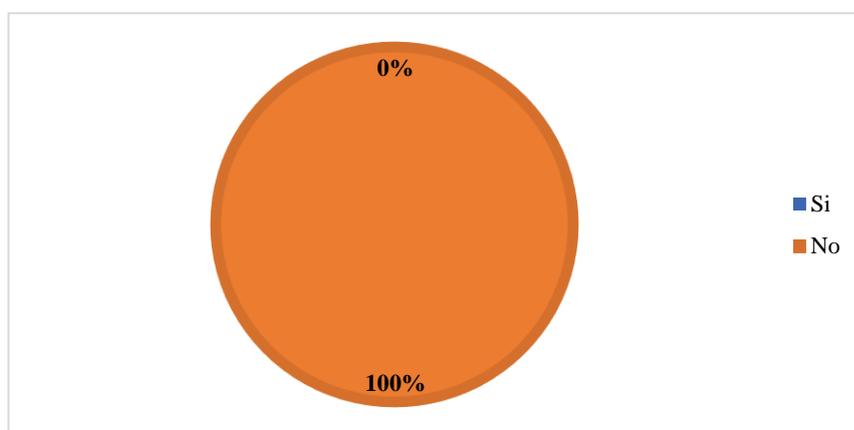


Gráfico 32-3 Evaluación de la satisfacción del cliente

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De acuerdo a la encuesta y en base al gráfico obtenido se pudo apreciar que existe ningún tipo de mecanismo que aplica la cooperativa donde permite conocer la satisfacción del cliente

Interpretación:

Es indispensable para toda organización llevar a cabo una evaluación acerca de la satisfacción del cliente en relación a los servicios prestados por la cooperativa, conocer las expectativas que los usuarios tienen con respecto a la institución de esta manera conseguir aumentar el ciclo de vida del cliente, esto se puede realizar mediante encuestas que nos ayuden a recabar información y poder cambiar los procesos que se estén realizando de manera poco efectiva.

7. ¿Cuenta la cooperativa con un análisis FODA donde se identifique sus aspectos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica?

Tabla 33-3 Análisis FODA de la Cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

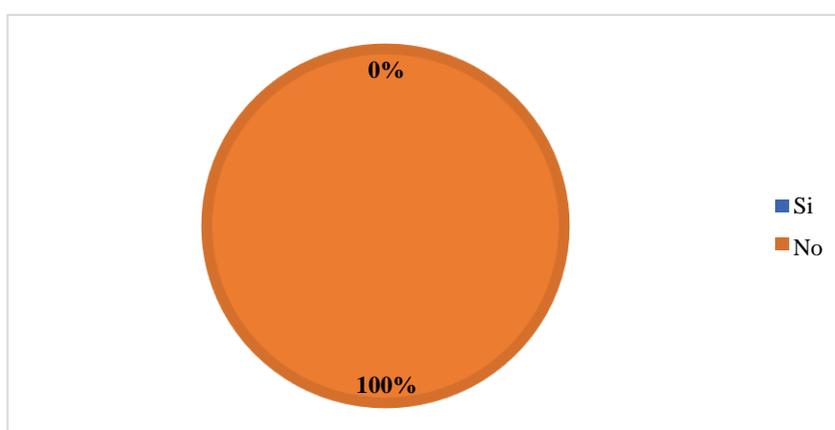


Gráfico 33-3: Análisis FODA de la Cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

De acuerdo a la pregunta, si la cooperativa cuenta con un análisis FODA donde se identifique los aspectos externos e internos relevantes para dirección estratégica respondieron el 100% de los encuestados que no cuentan con este análisis

Interpretación:

La cooperativa debería realizar un análisis FODA que permita evaluar los problemas dentro y fuera de la empresa., ya que contribuyen a una evaluación de las competencias internas como fortalezas (F), debilidades (D), y las competencias externas como las oportunidades (O) y amenazas (A), dónde nos proporciona un esquema para la toma de decisiones estratégicas.

8. ¿A qué tipos de riesgos está expuesta la cooperativa de transporte?

Tabla 34-3 Evaluación de riesgos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Naturales	0	0
Económicos	0	0
Legales	0	0
Físicos	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

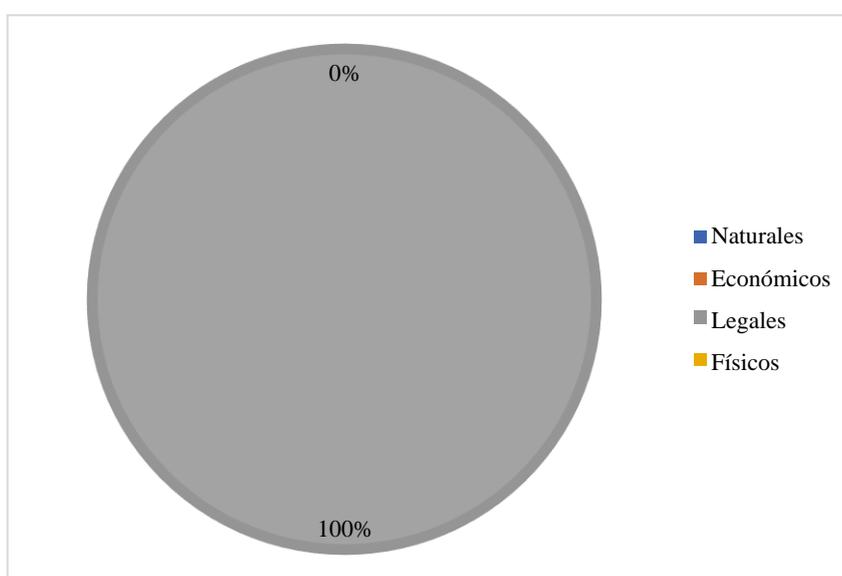


Gráfico 34-3 Evaluación de riesgos

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Todos los directivos coincidieron que el riesgo principal a que se expone la cooperativa es a los riesgos físicos.

Interpretación:

Por la falta de cumplimiento a la ley o a las señales de tránsito están más expuesto a sufrir daños físicos mediante siniestros viales poniendo en riesgo la vida e integridad de los clientes y los conductores, además pueden perjudicar la imagen de la cooperativa; por este motivo es importante que se respete y concientice las normas de seguridad vial y la señalética para evitar incidentes que perjudiquen la imagen de la institución.

9. ¿Cree usted que la ANT supervisa frecuentemente la realización permanente y obligatoria de los operativos de control de transporte ilegal conforme a la ley y sus reglamentos?

Tabla 35-3 Supervisión de las vías y controles anti delincuenciales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	3	100
Nunca	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

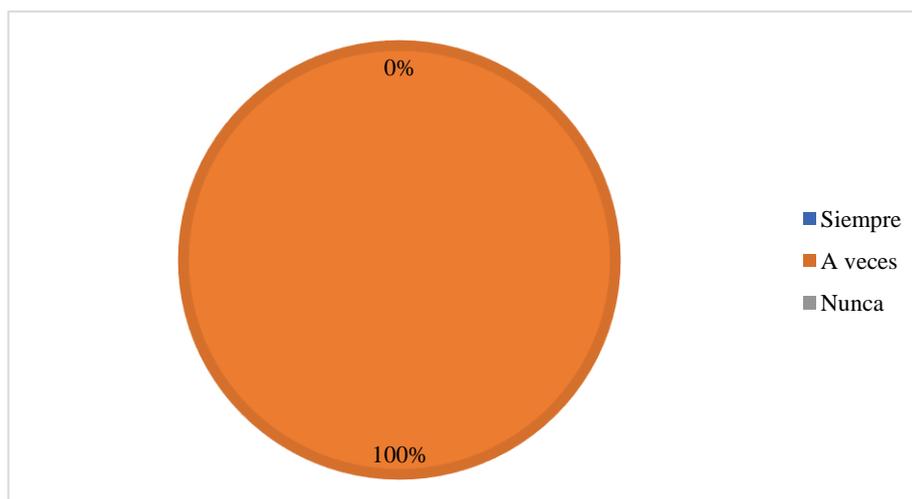


Gráfico 35-3 Supervisión de las vías y controles anti delincuenciales

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Cómo se puede observar en la gráfica los encuestados consideran que solo a veces se realiza una supervisión permanente y obligatoria de los operativos de control de transporte ilegal conforme a la ley y sus reglamentos por parte de la ANT

Interpretación:

La ANT ha tratado de realizar los controles para mitigar la circulación de transporte ilegal esto perjudica notoriamente a la cooperativa ya que brindan un servicio a menor precio por el simple hecho de no cumplir con algunas disposiciones dentro de la normativa de transporte legal, sin

embargo, no se ha podido realizar un control exhaustivo que permita terminar definitivamente con este problema.

10.¿Qué Tipo de procesos efectúa la cooperativa?

Tabla 36-3 Procesos que ejecuta la cooperativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	3	100
Gestión	0	0
Apoyo	0	0
Dirección	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta a los socios de la “Cooperativa de camionetas 10 de Enero”

Realizado por: Mantilla, J. 2021

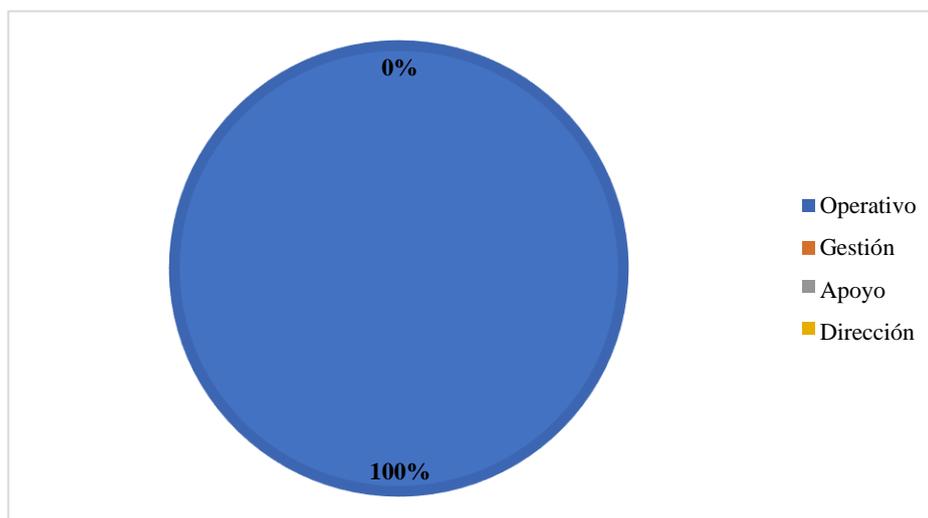


Gráfico 36-3 Procesos que ejecuta la cooperativa

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Análisis:

Los directivos de la cooperativa 10 de enero de acuerdo a la encuesta efectuada coinciden que los procesos que se realizan en la institución son procesos operativos.

Interpretación:

En toda entidad se debe realizar estos procesos que permiten generar un servicio de calidad dirigido al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción de los mismos. La principal característica de dichos procesos operativos es que no son únicos ni definitivos, deben estar en constante actualización y adaptación, generando un proceso continuo de mejoras.

3.2. Resultados o discusión de la investigación.

Tabla 37-3 Resultados de la investigación de campo

Componentes	Parámetro principal	Parámetro secundario	Situación actual	Acción o solución
ADMINISTRACIÓN	Planeación	Plan	La Cooperativa 10 de enero al momento maneja un plan de trabajo-operativo, y no cuenta con un plan estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar indicadores claves de rendimiento relacionados al servicio al cliente. • Proponer indicadores claves para conocer el cumplimiento de metas y objetivos • Elaborar indicadores históricos y de seguimiento de procesos
	Organización	Organigrama	El organigrama que actualmente cuenta la Cooperativa es estructural vertical	
		Estatuto	La cooperativa cuenta con un Estatuto en el cual se detallan valores y principios.	
	Dirección	Estilo de dirección	No se establece procedimientos y mecanismos apropiados que permitan detectar falencias en el servicio.	
		Trabajo en equipo	El trato que posee el área administrativa y los socios es muy cordial, no existen problemas en el lugar de trabajo.	
		Relaciones interpersonales	Las autoridades y socios están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo.	
	Control	Indicadores perspectiva de procesos internos	Dentro de la cooperativa no existen indicadores que evalúen el cumplimiento de metas y objetivos.	
		Indicadores perspectiva de clientes	La cooperativa no maneja ningún mecanismo para conocer la satisfacción del cliente con respecto al servicio.	
		Indicadores perspectiva financiera	No existe un análisis comparativo de los ingresos	
		Indicadores desde la perspectiva de la innovación y aprendizaje.	No se maneja ningún tipo de indicadores que permita identificar las metas que tiene la empresa en relación a la capacitación y entrenamiento.	
GESTIÓN DE TALENTO	Organización	Descripción del puesto	Los socios manifiestan conocer claramente la función que desempeñan dentro de la institución, sin embargo, es necesario saber cuál es su responsabilidad y sobre todo su objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de descriptores de puestos, diseño de puestos, análisis y evaluación

	Integración	Selección	La selección del personal para ingresar a ser socio se basa en los requisitos establecidos en el reglamento específico para el transporte comercial de carga liviana y mixto	<p>tomando como ejemplo a los conductores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer programas de capacitación en Calidad del Servicio, a través de docentes especializados en la rama.
	Retención	Seguridad y salud ocupacional	Obligatoriamente todos los vehículos que forman parte de la cooperativa cuentan con una póliza de seguro vigente.	
	Desarrollo	Capacitación	La Cooperativa realiza talleres de capacitación en temas referentes a relaciones humanas de 1 a 2 veces al año.	
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	Transporte de servicio mixto.	Autorización	Todos los vehículos cuentan con el respectivo permiso de operación emitido por la ANT.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a los conductores que no cumplen con lo dispuesto en el COE nacional con respecto al número de pasajeros y a las medidas sanitarias relacionadas a la pandemia. • Contar con un sistema de control y monitoreo satelital o contrato de prestación de este servicio. • Estructurar y poner los medios adecuados para contrarrestar los riesgos laborales. • Identificar los vehículos que frecuentemente tienen fallas mecánicas y solicitar al propietario su pronta solución o cambio de vehículo. • Solicitar al GAD la seguridad vial como Cooperativa en zonas de más accesibilidad.
		Seguridad	Los conductores en su mayoría transportan de 3 a 4 pasajeros cumpliendo con lo estipulado en la ley de tránsito y a su vez con lo dispuesto en el Comité de Operaciones de Emergencia, relacionado al COVID 19. .	
		Marco Jurídico	La cooperativa exige a los socios tener vehículos que cumplan con los reglamentos y normas INEN vigentes.	
	Conductores	Compromiso	Existe el compromiso de todos los que conforman la Cooperativa brindar un servicio de calidad.	
		Riesgo	Los conductores de los vehículos tienen un alto riesgo laboral en su área de trabajo.	
		Rutas y frecuencias	Son pocos los vehículos que cuentan con sistemas de monitoreo que les ofrece su concesionaria.	
		Mantenimiento vehicular.	El mayor número de encuestados menciona que realiza el mantenimiento de su vehículo de forma mensual.	
		Empatía	Todos los choferes de las unidades cumplen con valores y principios éticos en la entrega del servicio.	
	Usuarios	Fidelización	El mayor número de usuarios de la cooperativa utilizan el servicio de 3 a 6 años de manera frecuente.	
		Nivel de calidad	Los usuarios mencionan en la encuesta que las razones por las que eligen a la cooperativa 10 de enero es por los horarios de atención.	
		Seguridad	Las personas encuestadas manifiestan que si existe seguridad en las unidades.	

		Elementos tangibles	Los usuarios encuestados comentan estar satisfechos por la limpieza y comodidad de las unidades.	
		Capacidad de respuesta	La Cooperativa cumple estrictamente los horarios de atención establecidos para sus recorridos.	
		Vehículos	Los encuestados se sienten satisfechos con las condiciones mecánicas de los vehículos y la seguridad que brindan.	
		Infraestructura vial	El mayor número de encuestados menciona que muy pocas veces la infraestructura vial está en buenas condiciones.	
SISTEMA DE CALIDAD EN BASE A LAS ISO	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y de su contexto	La Cooperativa no cuenta con un análisis de factores internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el punto 4.1 de las Normas ISO 9001-2015 donde la cooperativa debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. • Establecer el punto 4.2 de las Normas ISO 9001-2015 que menciona la capacidad de la cooperativa de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de cliente y los legales reglamentarios aplicables. • Desarrollar el punto 4.4 de las Normas ISO 9001-2015 que menciona que la cooperativa debe implementar, establecer un SGC incluido los procesos necesarios y sus interacciones. • La Cooperativa debe planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades.
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	El mayor número de choferes encuestados mencionan que el GAD no ofrece una infraestructura vial segura. No existe un control por parte de la ANT respecto al transporte ilegal que ofrece el servicio de carga liviana y mixta.	
		Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	La cooperativa no analiza factores internos y externos que pueden afectar a su servicio.	
		Sistema de gestión de calidad y sus procesos	La Cooperativa no efectúa procesos operativos.	
		Riesgos Empresariales	La Cooperativa está expuesta a riesgos físicos.	
	Liderazgo	Liderazgo y compromiso	El Gerente rinde cuentas a todos los socios a temas relacionados con la eficiencia en la calidad del servicio.	

		Política	La Cooperativa no cuenta con políticas de calidad.	<p>alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la elaboración de un SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC.
		Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	La cooperativa no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades.	
		Plan de calidad	La cooperativa no está sujeta a un manual de calidad.	
	Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La Cooperativa no determina riesgos ni oportunidades que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
		Planificación de los cambios.	Lo cooperativa realiza planificaciones cuando se determina la necesidad de cambios y se establecen los responsables.	
	Apoyo	Recursos	Los socios y autoridades consideran que los recursos más importantes dentro de la cooperativa son los humanos y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el punto 7.2 de las Normas ISO 9001-2015 donde la cooperativa debe asegurarse que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas
		Talento Humano GTH	Existen una buena comunicación e interacción entre las diferentes áreas de la cooperativa.	
		Competencia	No se ha emprendido ningún tipo de acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la cooperativa.	
		Toma de conciencia	La cooperativa realiza capacitaciones con temas relacionadas a relaciones humanas.	
		Comunicación	Existe buen manejo de comunicación dentro de la cooperativa tanto interna como externa.	
		Información documentada	La cooperativa tiene definido el formato y soporte de cada documento que se maneja.	
	Operaciones	Planificación y control operacional SGC.	La cooperativa no maneja sistemas de gestión de calidad actualmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el punto 8.1 de las Normas ISO 9001-2015 donde la cooperativa debe planificar, implantar y controlar procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de su servicio.
		Requisitos para los productos y servicios	La cooperativa no obtiene una retroalimentación de los clientes relativa al servicio, incluyendo sus quejas	
		Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La cooperativa si maneja un proceso de comunicación con los clientes en relaciona al servicio que ofrece.	

		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	La cooperativa realiza contratos por los servicios requeridos externamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el punto 8.2. de la Normas ISO 9001-2015 donde menciona que la cooperativa debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para el servicio que ve a ofrecer a los clientes.
		Producción y provisión del servicio.	La cooperativa está sujeta al cumplimiento de reglamentos y leyes vigentes.	
	Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación. CEP.	La cooperativa no ejecuta ningún tipo de evaluación del desempeño de control estadístico de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el punto 9.1.2 de las Normas ISO 9001-2015 La cooperativa debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumple sus necesidades y exceptivas, también deberá determinar métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. • Cumplir con el punto 9.2.1 de las Normas ISO 9001-2015, la cooperativa debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información eficaz de las operaciones de la institución. • Establecer el punto 9.3 de las Normas ISO 9001-2015 donde menciona que la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la cooperativa para asegurar la adecuación, eficiencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.
		Auditoría interna	La Cooperativa en los últimos años no ha ejecutado una auditoría interna.	
		Revisión por la dirección	La Cooperativa no cuenta con un sistema de gestión de calidad definido.	
	Mejora	Mejorar el sistema SGC.	La cooperativa no determinar oportunidades de mejora para aumentarla satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el punto 10 de la Norma ISO 9001-2015 que menciona que la cooperativa debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

CONTABILIDAD	Presupuestos	Plan	La cooperativa realiza planes presupuestarios muy pocas veces.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar presupuestos con el fin de tener un control de ingresos y gastos en un período de tiempo determinado permitiendo, de esta manera, estimar de manera aproximada el estado financiero de la cooperativa y poder acometer inversiones futuras.
	Costos	Operativos Administrativos	La Cooperativa lleva los registros contables correspondientes de manera externa.	
	Estados financieros	Control	La cooperativa elabora informes financieros que son difundidos a los socios y ayuda a la toma de decisiones	

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.3. PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

Propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto en base a la Norma ISO 9001-2015, Cooperativa de Camionetas 10 de enero.

3.4. Contenido de la propuesta

3.4.1. Objeto y campo de aplicación

La cooperativa de transporte mixto 10 de enero se compromete a diseñar la Norma Internacional ISO 9001:2015 en su administración y prestación de servicio para conseguir la satisfacción del cliente.

3.4.2. Referencias normativas

La Cooperativa de transporte 10 de enero se regirá por las siguientes normas:

- ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de calidad- Requisitos
- ISO 31000 Gestión de riesgos
- Reglamento interno y Estatutos de la Cooperativa de Transporte mixto 10 de enero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- Ley orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y seguridad Vial (LOTTTSV)
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento general para la aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

3.4.3. Términos y definiciones.

Calidad. - Es el grado con el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Competencia. - Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Compromiso. - Participación activa en una actividad o situación para lograr los objetivos compartidos.

Contexto de la organización. - Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Control de calidad. - Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Desempeño. - Resultado medible.

Documento. - Información y el medio en el que está contenida.

Eficiencia. - Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia. - Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Factor humano. - Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.

Gestión. - Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de Calidad. - Gestión con respecto a la calidad.

Información documentada. - Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Infraestructura. - sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Mejora continua. - Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Organización. - Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

Parte interesada. - persona u organización que puede afectar o verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política. - Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Procedimiento. - Forma especificado de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso. - conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Requisito. - Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Servicio. - Salida (resultado de un proceso) de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema. - Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

Sistema de Gestión. - Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para un fin en común.

3.4.4. Contexto de la organización

3.4.4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La Cooperativa de camionetas 10 de enero en este apartado determina los factores internos y externos que son oportunas para el cumplimiento de sus objetivos y los resultados previstos para presente sistema de gestión de calidad, así también se establece si dichos factores tienen un impacto favorable o desfavorable para la cooperativa. Se debe además mencionar el respectivo seguimiento y medición de cada uno de los aspectos internos y externos lo cual ayudará a realizar un mejor control de cada una de las actividades.

Tabla 38-3 Análisis del Contexto Organizacional

Impacto y seguimiento en la prestación del servicio		Impacto favorable en la prestación del servicio	Impacto desfavorable en la prestación del servicio	Seguimiento o medición	Acción / Observación
INTERNO	Administración		La Cooperativa cuenta con una Administración deficiente afectando a la prestación del servicio.		Elaborando un plan estratégico y evaluando mediante indicadores de gestión el cumplimiento de objetivos y satisfacción del cliente
	Gestión del Talento humano		La Cooperativa no posee con descriptores de puestos que permita definir las características y competencias para cada puesto de trabajo.		Estableciendo descriptores de puestos

	Contabilidad		No realizan presupuestos de forma periódica	Presupuesto y Estados Financieros	Realizando presupuestos mensuales que conlleven a un crecimiento económico de la cooperativa
	Prestación del servicio		No existe un Sistema de Gestión de la Calidad		Implementando un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos
	Valores	Compromiso de los socios con la cooperativa brindando un servicio de calidad basado en principios y valores.		Plan Operativo	Manteniendo el compromiso de los socios
	Cultura	Posee un plan operativo que coadyuva al cumplimiento de sus objetivos		Plan Operativo	Cumpliendo con lo establecido en el plan operativo.
	Conocimiento	La Cooperativa realiza talleres de capacitación de 1 a 2 veces al año.		Cronograma de capacitaciones.	Realizando capacitaciones enfocadas a la Calidad del servicio
	Desempeño organizacional		Carencia de indicadores que permitan medir el desempeño organizacional	Indicadores de gestión	Diseñando indicadores de gestión que permitan medir el desempeño
EXTERNO	Entorno legal	La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial brinda confianza en la prestación del servicio		Actualización continua de las leyes vigentes.	Cumplimiento de la LOTTTSV
	Tecnológico		Desuso de un sistema de radiofrecuencia	Control para la instalación del sistema de radiofrecuencia	Implementando el sistema de radiofrecuencia en todas las unidades
	Competitivo		Transporte informal Tarifas bajas		Solicitando mayor control por parte de las autoridades correspondientes
	Económico		Adquisición de repuestos. Incremento de precio del combustible		Garantizando un servicio de calidad

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.1.1. Análisis DAFO

Es fundamental que la empresa cuente con un análisis DAFO donde se puede evidenciar las diferentes debilidades y amenazas, las mismas que nos dará la pauta para evaluar y tomar las medidas correctivas necesarias; así también como las fortalezas y oportunidad que permiten mantener y/o mejorar dichos aspectos para el buen funcionamiento de la cooperativa.

Tabla 39-3 Análisis DAFO

Análisis DAFO / Factores	Debilidades (D)	Amenazas (A)	Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
Administración	No existe una gestión de procesos			Uso y aplicación de la norma de calidad
Gestión del Talento humano	Escasa capacitación en temas de calidad del servicio.		Conocimiento de sus funciones Capacitaciones de 1 a 2 veces al año	
Contabilidad	No cuentan con planes presupuestarios			
Prestación del servicio		Corona virus Siniestros de Tránsito. Taxis y camionetas informales.	Transporte mixto	
Tecnología	Escasa utilización de radiofrecuencia			
Calidad	No existe un Sistema de Gestión de Calidad			Diseño del Sistema de gestión de calidad de la Norma ISO 9001:2015.
Entorno legal				Cumplimiento de reglamentos y normas INEN vigentes
Competitivo		Competencia desleal por taxis informales		
Económico				Invertir en la calidad del servicio
Social	No está disponible Las 24 horas			

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Es este apartado se hace hincapié en las partes interesadas para el desarrollo de un sistema de Gestión de calidad, a la vez dándonos a conocer cuáles son las necesidades y expectativas dentro de la organización, los requisitos, el nivel de aplicación y las acciones a tomarse para el mejoramiento de los procesos dentro de la organización.

Tabla 40-3 Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes Interesadas / Aspectos	Necesidades	Expectativas	Requisitos		Nivel de aplicación de la cooperativa.			Acciones
			Cliente	Legal	Alto	Medio	Bajo	
Socios	Diseñar un sistema de gestión de calidad. Prestación de un servicio de calidad.	Cumplir con el sistema de gestión de calidad propuesto Excelencia del servicio.	Satisfacción del cliente	Ley de Tránsito Ordenanzas	x			Implementar el sistema de Gestión de la Calidad en la cooperativa de transporte 10 de enero. Capacitación a socios y colaboradores en la prestación de la calidad del servicio.
Administradores	Aplicación del sistema de calidad	Logrando una gestión de calidad del sistema de en todos los niveles de la organización	Acceso a un servicio eficaz	Resoluciones ANT	X			Comunicación del sistema de gestión de calidad mediante capacitaciones a todas las partes internas de la organización

Cientes/ Usuarios	El servicio debe ser de calidad	Mejorar la Calidad del Servicio	Enfoque prioritario	Norma Internacional ISO 9001:2015	X			Diseñando el sistema de calidad de acuerdo a la satisfacción del cliente
GAD San Miguel	Modelo de Gestión con Calidad	Eficiencia en el cumplimiento del sistema de Gestión de calidad	Seguridad en el servicio de transporte	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial		x		Seguimiento a su correcto funcionamiento
Agencia Nacional de Tránsito ANT	Modelo de Gestión con calidad	Cumplimiento del modelo de Gestión	Confianza en la utilización del servicio	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial		x		Dar seguimiento al cumplimiento de gestión de calidad

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.3. Determinación del Alcance de la Propuesta de Gestión de Calidad

La cooperativa de transporte mixto camionetas 10 de enero debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance, para este análisis se considera las cuestiones internas y externas de la institución y los requisitos de las partes interesadas. En relación con los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001:2015 para determinar si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

Tabla 41-3 Determinación del Alcance de la Propuesta de Gestión de Calidad

SGC Elementos Organizacionales	Requisitos del																				
	Nivel de Cumplimiento																				
	Contexto de la Organización			Liderazgo			Planificación			Apoyo			Operación			Evaluación del desempeño			Mejora		
Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
INTERNO																					
Administración		X		x				x			x	X			x						x
Gestión del Talento humano		X		x			x			x			x			x					x
Contabilidad		X		x				x		x		X				x					
Prestación del servicio		X					x				x	X			x						x
Valores		X		x			x			x						x					x
Conocimiento		X		x			x			x			x			x					x
Desempeño organizacional			X	x			x			x			x			x					x
Socios		X		x				x		x		X			x						
EXTERNO																					
Entorno legal		X		x			x			x			x			x					x
Tecnológico			X	x			x			x		X			x				X		
Competitivo		X		x			x			x			x			x			X		
Económico		X		x			x			x			x			x					x
Clientes/ Usuarios		X		x			x			x		X			x				X		
GAD San Miguel		X		x			x			x			x			x					x
Agencia Nacional de Tránsito ANT		X		x			x			x			x			x					x

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

3.4.4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional

Tabla 42-3 Matriz Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Parámetros Requisitos del SGC	Establecer			Implementar		Mantener	Mejora Continua			
	Socialización	Compromiso	Participación	Diseño	Acciones	Aplicación	P	H	V	A
4.Contexto de la organización	Dar a conocer a los socios de la cooperativa sobre el diseño y la construcción del SGC.	Brindar la información necesaria sobre los aspectos internos de la cooperativa y llevar a cabo una gestión de calidad.	Conformación de equipos de trabajo.	Formulación del SGC.	Generar el compromiso de trabajo en equipo por parte del Talento Humano.	Análisis de su contexto de manera continua.				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.										
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.										
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.										
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.										
5. Liderazgo	Informar los roles y responsabilidades pertinentes a todos los involucrados	Llevar a cabo el cumplimiento del SGC por parte del equipo de alta dirección con el fin de brindar un	Conjunta de todas las partes interesadas dentro del SGC.	Formulación de roles y responsabilidades en la organización.	Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el SGC.	De la política de calidad en todos los ámbitos del servicio.				
5.1 Liderazgo y compromiso.										
5.2 Política.										

	dentro de la organización	servicio de calidad									
6. Planificación.	Con toda la organización sobre los objetivos que se desea alcanzar, tomando en cuenta todos los riesgos y oportunidades que esto implica.	Mantener un trabajo coordinado entre los diferentes equipos para dar cumplimiento a los objetivos de calidad.	Definir todos los recursos y talento humano necesario para brindar un servicio de calidad.	Formular un plan de calidad.	Revisar de manera constante el cumplimiento del plan de calidad.	Evaluación del servicio mediante un control periódico.	Revisión de los procesos.	Formular los procesos	Ejecutar sus procesos	Verificación de los procesos para tomarlos como estándar.	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.											
6.2 Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos.											
6.3 Planeación de Cambios.											
7. Apoyo.	Con todas las partes interesadas sobre el desarrollo y aplicación de un SGC dentro de la cooperativa.	Brindar información verídica y eficaz para llevar a cabo una gestión de calidad.	Definir roles y responsabilidades a todas las partes interesadas en el SGC.	Documentación verídica y eficaz.	Verificación continua de la veracidad de la información.	Cumplir con todos los elementos de apoyo.					
7.1 Recursos.											
7.2 Competencia.											
7.3 Conciencia.											
7.4 Comunicación.											
7.5 Información documentada.											
8. Operación	A los operadores del sistema y cada uno de los procesos que se llevan a cabo para tener una gestión de calidad.	Cumplir paso a paso con cada uno de los procesos de manera ordenada y secuencial.	Conjunta de los integrantes de la organización.	Generación de un plan operativo del SGC.	Establecer compromiso de trabajo y cooperación de todos sus colaboradores.	A lo dispuesto en el plan operativo.					
8.1 Planificación y control operacional.											
8.2 Requisitos para productos y servicios											
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.											
8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.											

8.5 Producción y prestación del servicio.										
8.6 Liberación de productos y servicios.										
8.7 Control de salidas no conformes.										
9. Evaluación del desempeño.										
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Comunicar a todos los colaboradores sobre resultados referentes a la satisfacción del cliente y la aplicación del SGC.	Recolectar información verídica para obtener resultados reales.	Integración total de sus colaboradores.	Formulación de un análisis e interpretación de resultados.	Coordinar e manera periódica una evaluación del servicio y la aplicación del SGC.	Realizar un análisis que indique el grado de satisfacción del cliente y el desempeño y eficacia del SGC				
9.2 Auditoría interna.										
9.3 Revisión por la dirección.										
10. Mejora.										
10.1 Determinar y seleccionar oportunidades de mejora.	Informar sobre aspectos que se deban corregir mejorar o a su vez reorganizar dentro del SGC.	De aportar ideas y mecanismos que contribuyan a una gestión de calidad.	Colaborativa de las partes interesadas.	Mejora en el SGC.	Determinar fallar y tomar acciones correctivas.	Análisis periódico de la aplicación del SGC.				
10.2 No conformidad y acción correctiva.										
10.3 Mejora Continua.										

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

De acuerdo a la norma, un sistema de Gestión de Calidad se basa en el siguiente proceso

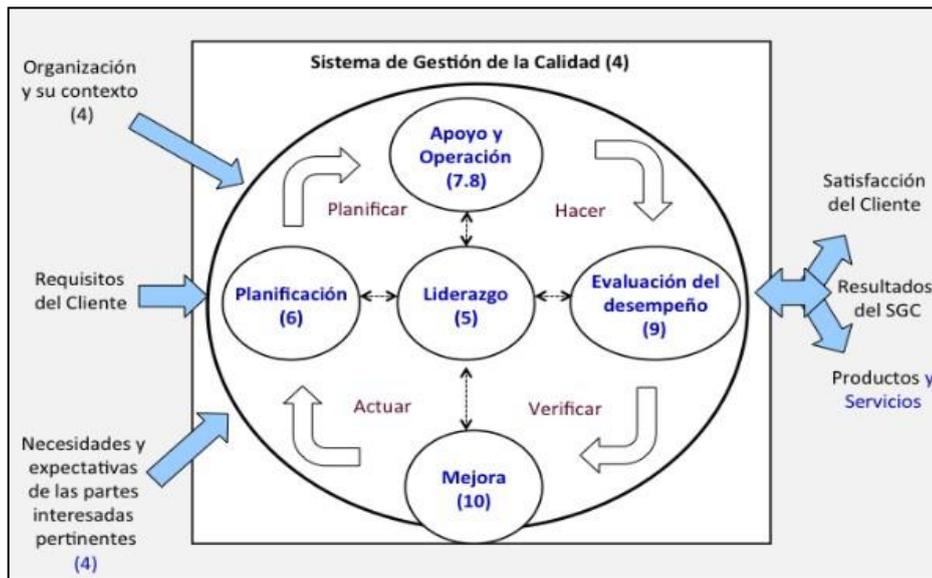


Figura 1-3 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Fuente: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Procesos

Los procesos son de vital importancia dentro de una organización ya que permite una clara identificación de las diferentes actividades desarrolladas dentro de la misma, ayudando a tener un mayor control e interacción entre diferentes procesos del sistema y posteriormente los macro procesos agrupan a los procesos orientando de esta manera al personal que labora en la Cooperativa

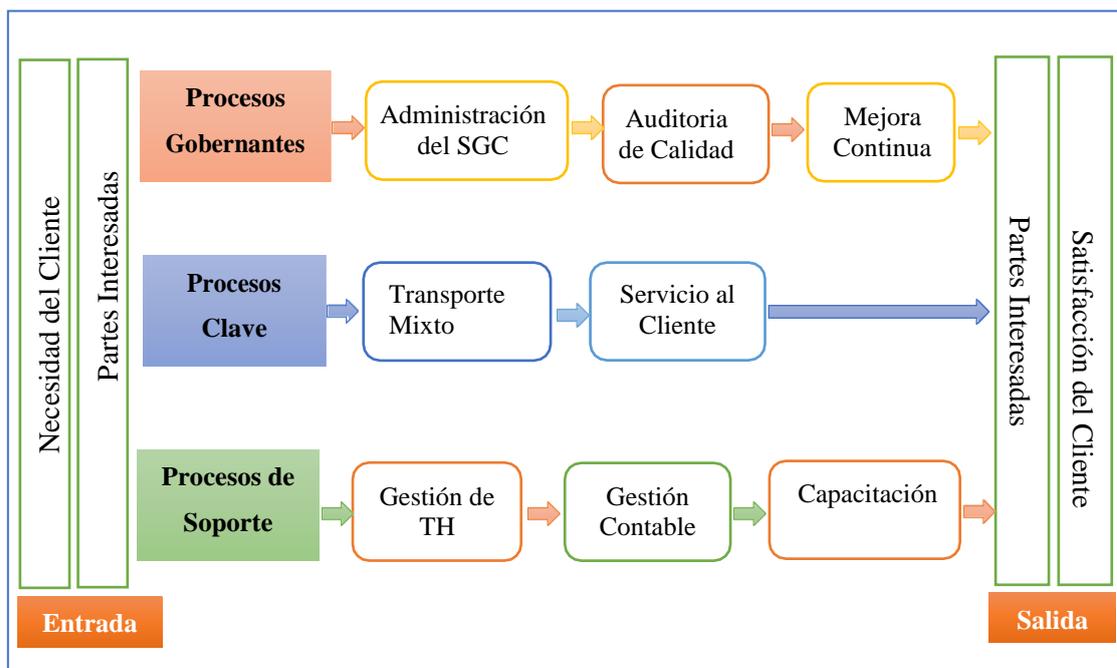


Figura 2-3 Diagrama de Macro procesos

Realizado por: Mantilla, J. 2021

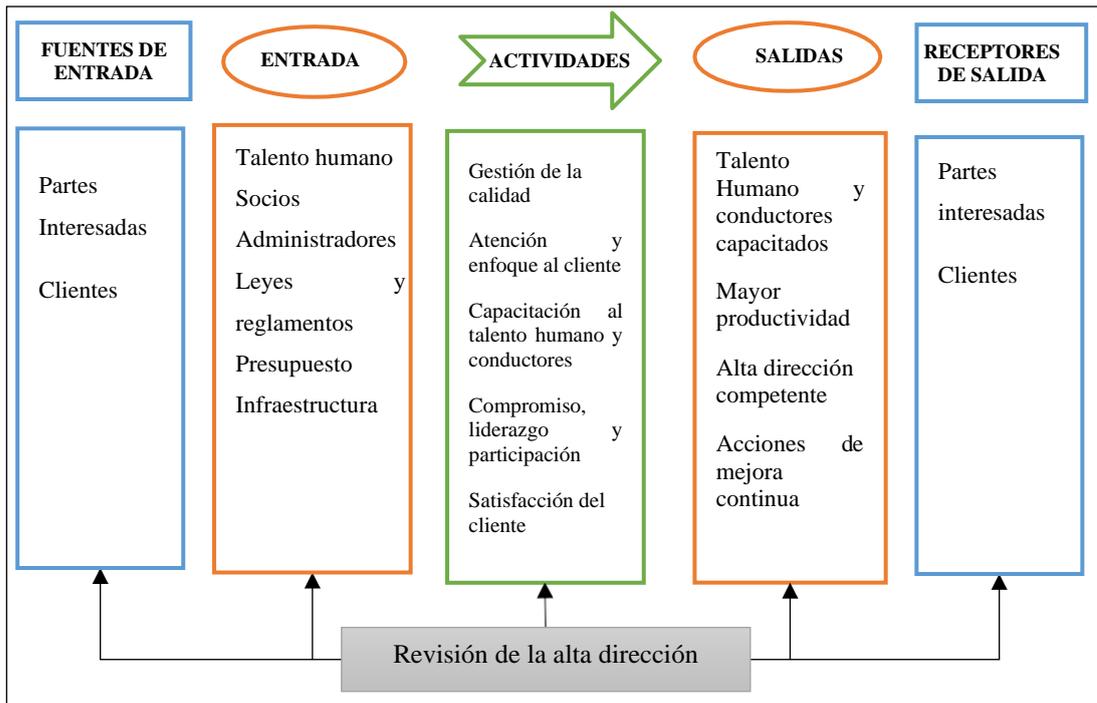


Figura 3-3 Representación de gestión del transporte como actividad PST

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.4.2. Riesgos Empresariales

Para realizar la matriz de riesgos se toma en cuenta lo que dice la norma ISO 31000, en la cual se detalla lo siguiente:

La valorización consiste en asignar a los riesgos calificaciones dentro de un rango, que podría ser por ejemplo de 1 a 5, dependiendo de la combinación entre impacto y probabilidad.

Tabla 43-4 Valoración del riesgo inherente

IMPACTO	ALTO	4	5	5
	MEDIO	3	3	5
	BAJO	1	2	4
		BAJO	MEDIO	ALTO
FRECUENCIA O PROBABILIDAD QUE OCURRA				

Fuente: Matriz de riesgo ISO-3100.

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Una vez valorizados los riesgos se procede a evaluar la calidad de gestión, a fin de determinar Cuan eficaces son los controles establecidos por la empresa para mitigar los riesgos identificados. Por ejemplo, una escala de valoración de efectividad de los controles podría ajustarse a un rango similar al siguiente:

Tabla 44-3 Escala de valoración de efectividad

CONTROL	EFFECTIVIDAD
Ninguno	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Destacado	5

Fuente: Matriz de riesgo ISO-3100.

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Finalmente se calcula el riesgo residual que resulta de la relación entre el grado de manifestación de los riesgos inherentes y la gestión de mitigaciones riesgos establecida por la administración.

Tabla 45-3 Evaluación de los riesgos de la Cooperativa de Transporte 10 de Enero

Riesgo	Evaluación del Riesgo			Respuesta al Riesgo			Promedio	Riesgo Residual	Responsable
	Probabilidad	Impacto	Nivel del Riesgo	Tipo de medida de calidad	Acciones	Efectividad			
Calidad de la Gestión	Probable	Alto	5	Administrar con calidad	Conocimientos administrativos	5	4.67	1.07	Alta dirección y los diferentes equipos de trabajo
				Mantener los requisitos legales	Legalizar los procesos	4			
				Diseño del SGC	Norma ISO 9001	5			
Falta de compromiso del Talento Humano	Probable	Alto	4	Capacitación	Aplicar cada 6 meses	4	4.5	0.89	
				Motivación	Aplicar cada fin de año	3			
Información documentada mal elaborada	Poco Probable	Medio	3	Verificación documental	Al receptor los documentos	3	3	3	
				Análisis de Resultados	Cada 6 meses	3			
Deficiencia en la prestación del servicio	Probable	Alto	5	Satisfacción del cliente	Encuestas a clientes	4	3.5	1.42	
				Indicadores de calidad del servicio	Medición de resultados	3			
Inseguridad vehicular	Poco Probable	Alto	4	Condiciones del vehículo	Mantenimiento periódico	5	4.33	0.92	
				Monitoreo constante	Central de control	4			
				Control policial	Documentación en regla	4			
Pérdidas económicas	Probable	Medio	3	Análisis de ingresos	Realizar cada mes	4	4	0.75	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.4.4.3. Información documentada

La Cooperativa debe mantener información documentada, para los diferentes procesos que se llevan a cabo, en este caso se debería llevar un control de los procesos mediante la hoja de chequeo

Tabla 46-3 Información documentada

PROCESOS	DESCRIPCION	DOCUMENTOS			
		Macro procesos	Ilustración	Procedimientos	Chek list
Proceso gobernante Administración del SGC	Ayuda a la organización de las diversas actividades desempeñadas dentro de la empresa a fin de brindar un servicio de calidad.	✓		✓	
Auditoria de calidad	Herramienta de gestión empleada por una organización con el fin de evaluar la eficacia de su sistema de gestión de calidad.			✓	✓
Proceso de Realización Servicio de Transporte Mixto	Proceso medular de la cooperativa, dentro del mismo se realiza la prestación de servicio de transporte ya sea de pasajeros o carga en base a los usuarios.			✓	✓
Proceso de Soporte Gestión de Talento Humano	Se refiere al conjunto integrado de procesos dentro de una organización, que se diseñan para atraer, desarrollar, motivar y buscar mejores resultados en sus colaboradores.			✓	✓
Capacitación	Permite a los colaboradores adquirir nuevos conocimientos, herramientas, habilidades y aptitudes para la interacción correcta en su antero laboral.		✓	✓	✓
Contable	Lleva la contabilidad ayudando a conocer los resultados financieros en un periodo de tiempo determinado.	✓	✓		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.5. Liderazgo

La Cooperativa de Transporte mixto 10 de enero, lleva a cabo varios equipos para mejorar el sistema de Gestión de Calidad, el cual está conformado por equipo de alta dirección, equipo de mejora continua, equipo de prestación del servicio.

Tabla 47-3 Liderazgo

EQUIPOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Equipo de Alta Dirección	Director del SGC(Externo) Auditor del SGC(Externo) Miembro Consejo de Administración
Equipo de Mejora Continua	Gerente Miembro Consejo de Administración Miembro Comisiones Especiales
Equipo de prestación de Servicio	Gerente Miembro Consejo de Administración Secretaría/o

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.5.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección (Presidente y Gerente) de la cooperativa de transporte mixto debe liderar y comprometerse a cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015, manteniendo el enfoque a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

Tabla 48-3 Liderazgo y compromiso

Parámetros Requisitos del SGC	Liderazgo y Compromiso								
	Integración de requisitos	Establecimiento de la política	Responsabilidad, rendición de cuentas y comunicación de la calidad.	Disponibilidad de recursos	Comunicación de la gestión de calidad	Enfoque al cliente	Eficacia del sistema	Logro de resultados	Promover la mejora
4.Contexto de la organización	Fomentar el uso y aplicación de la norma y sus requisitos.	Acorde al contexto de la organización.	Informar a las partes interesadas la realidad de la organización en relación a cuestiones internas y externas.	Determinar recursos necesarios para los procesos y asegurar su disponibilidad.	Determinar comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGC.	Garantizar la satisfacción del cliente.	Determinar y aplicar criterios y métodos que aseguren la operación del sistema.	Mantener información documentada que muestre el cumplimiento o de lo planificado.	Mejorar los procesos y el SGC.
5. Liderazgo	Compatibles con la dirección estratégica.	Apoye su dirección estratégica.	Socializar a todos los integrantes al implementar cambios en el sistema.	Talento humano comprometido al cumplimiento de los roles y responsabilidades encomendadas.	Se debe entender y aplicar dentro de la organización.	Determinar, comprender y cumplir los requisitos del cliente.	La alta dirección debe informar de manera periódica sobre el desempeño de la organización	Asegurar siempre la integridad del SGC	Promover el trabajo conjunto.
6. Planificación.	Tomar en cuenta los requisitos aplicables y pertinentes para la conformidad del servicio.	Ser consistentes.	Mantener información documentada.	Determinar recursos necesarios para los procesos y asegurar su disponibilidad.	Mantener una comunicación continua sobre los objetivos de la calidad.	Planificación cambios	Evaluar los cambios y sus consecuencias.	Determinar las maneras de evaluar los resultados.	Asignación de autoridades y responsabilidades
7. Apoyo.	Establecer las capacidades y limitaciones de	Basado en los objetivos de la calidad.	Incorporar tecnologías de la información y comunicación.	Contar con personal, infraestructura y tecnología	Determinar comunicaciones internas y externas	Satisfacción en el servicio.	Contribuir a la mejora del desempeño.	Asegurar que las personas sean competentes	Establecer un ambiente adecuado de trabajo.

	los recursos internos.			actualizada para la operación de sus procesos.	pertinentes para el SGC.			para la aplicación del SGC.	
8. Operación	Incluir requisitos legales y reglamentarios.	Demostrando conformidad de los productos y servicios generados.	Informar sobre posibles fallas que necesiten corrección durante la operación del sistema.		Conversaciones internas sobre la efectividad de la aplicación del sistema.	Obtener retroalimentación de los clientes acerca del servicio.	Llevar un control minucioso sobre en cada proceso del sistema.	Verificar el cumplimiento de requisitos en cada etapa planificada.	Aportar soluciones inmediatas a fallas que se presenten en la operación.
9. Evaluación del desempeño.	Verificar el cumplimiento de requisitos dispuestos en la norma.	Guarde relación con los objetivos de calidad.	Informar a la dirección pertinente los resultados en las auditorias.	Determinar métodos adecuados para dar seguimiento y la revisión de la información.	Conservar y compartir la información documentada sobre resultados de la aplicación del sistema.	Dar seguimiento de las percepciones a los clientes.	Midiendo el grado de satisfacción del cliente.	Comunicar cualquier necesidad de cambio en el sistema.	Revisar eficacia del sistema y tomar acciones correctivas.
10. Mejora.	Determinar y seleccionar oportunidades de mejora en relación a los requisitos del cliente.	Acorde a necesidades y expectativas futuras.	Hacer cambios en el sistema de ser necesario.	Contar con elementos de análisis y evaluación para tomar acciones.	Informar resultados de cualquier acción correctiva.	Enfocarse en el cumplimiento de los requisitos del cliente.	Centrarse en la revisión y análisis de la no conformidad del sistema.	Desarrollo eficaz del SGC	Reducir efectos negativos que impidan el desarrollo efectivo del SGC

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.2.5.1.1. Enfoque al cliente

La Cooperativa de Transporte mixto 10 de enero debe enfocarse en cumplir las expectativas y necesidades de sus clientes, con el fin de lograr la satisfacción de los mismos.

Tabla 49-3 Enfoque al Cliente

Requisitos del SGC	Parámetros	Objetivo	Enfoque al Cliente				Cumplimiento de Requisitos		Conformidad del servicio			
			Necesidades	Expectativas	Riesgos	Oportunidades	Legales	Técnicos	25%	50%	75%	100%
4.Contexto de la organización		Establecer un análisis del contexto y sus procesos	Calidad de gestión Servicio de calidad Se cumpla con la política de calidad	Excelencia en el servicio Garantizar su seguridad en todo el proceso de servicio Comodidad en todo momento	Falta de compromiso del Talento Humano Información documentada mal elaborada Deficiencia en la prestación del servicio Inseguridad vehicular Perdidas económicas	Implementar la gestión por procesos Diseño del Sistema de gestión de calidad de la Norma ISO 9001:2015. Cumplimiento de reglamentos y normas INEN vigentes Invertir en la calidad del servicio	Ley de Tránsito Ordenanzas locales Resoluciones ANT Norma Internacional ISO 9001:2015	Norma INEN de seguridad vial y homologación de vehículos de servicio público.	X			
5. Liderazgo	Comprender y cumplir los requisitos del cliente.								X			
6. Planificación.	Asegurar el logro de los objetivos de la calidad.								X			
7. Apoyo.	Proporcionar recursos necesarios para la conformidad del servicio.									X		
8. Operación	Planificar y controlar la ejecución de los procesos									X		
9. Evaluación del desempeño.	Analizar y evaluar los resultados de conformidad del servicio.									X		
10. Mejora.	Detectar oportunidades de mejora.										X	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.5.2. Política

3.2.5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

“La Cooperativa de Transporte Mixto 10 de Enero está comprometida a trabajar bajo un enfoque al cliente, con un alto liderazgo, una gestión por procesos y el mejoramiento continuo de la gestión y del servicio”.

3.2.5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad debe ser difundida y comprendida por todas las partes de manera que se entienda y se revise el cumplimiento de la misma.

Tabla 50-3 Comunicación de la política de calidad

Partes interesadas	Medios de comunicación
Socios	<ul style="list-style-type: none">• Documentación física y electrónica.• Socialización• Redes sociales• Carteles, banner
Administradores	<ul style="list-style-type: none">• Documentación física y electrónica.• Pancartas dentro de la sede
Clientes/Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Afiches disponibles en cada unidad de transporte• Redes sociales• Volantes
GAD San Miguel	<ul style="list-style-type: none">• Documentación física y electrónica
ANT	<ul style="list-style-type: none">• Documentación física y electrónica

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización

Tabla 51-3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Equipos \ Aspectos	Roles	Responsabilidades	Autoridad	Nivel de cumplimiento			Acción de mejora
				Alto	Medio	Bajo	
Equipo de alta Dirección	Asegurar que la política y los objetivos sean establecidos para el sistema de gestión de calidad y contribuya a la eficacia del mismo	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar y realizar modificaciones al SGC - Capacitar al Talento Humano y Conductores - Evaluar el SGC - Generar los informes del SGC - Desarrollar cronogramas para cursos virtuales 	Máxima autoridad de la operadora y del SGC Revisar y realizar modificaciones en el SGC que se considere pertinentes	✓			Implementar cambios de ser necesario acorde a las necesidades de los clientes y evaluar si los requisitos establecidos fueron alcanzados
Equipo de Mejora Continua	Planificar dirigir y controlar las actividades de mejora continua del SGC	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar, analizar y proponer las actividades y procesos de mejora para el SGC - Garantizar la eficacia de los procesos - Mantener actualizado el SGC 	Establecer los recursos disponibles y necesarios para efectuar el proceso de mejora.		✓		
Equipo de Prestación de Servicio	Brindar un servicio de calidad de acuerdo al SGC	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir eficientemente la prestación del servicio de acuerdo al SGC - Acatar disposiciones del Equipo de alta dirección 	Responsable de la atención y transporte seguro de los clientes	✓			
Socios	Responder antes las necesidades del SGC	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las disposiciones de calidad de servicio por parte del SGC 	Determinar la satisfacción de los clientes	✓			
Coordinador del SGC	Administrar el SGC	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la aplicación del SGC 	Responsable del SGC		✓		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.6. Planificación.

3.4.6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La Cooperativa de Camionetas de Transporte Mixto 10 de Enero dentro de su planificación debe tener en cuenta los aspectos internos y externos considerando los riesgos y oportunidades asegurando la eficacia en el sistema de gestión de calidad.

Tabla 52-3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Parámetros Riesgos y Oportunidades		Situación Actual	Objetivos	Acciones	Resultado	Mejora		
						Organización	Servicio	Procesos
Riesgos	Calidad de la Gestión	No se maneja bajo un SGC	Diseñar un SGC	Aplicar a toda la organización	Cumplir con los objetivos de calidad			X
	Falta de compromiso del Talento Humano	Inexistencia de un programa de recompensas o sanciones	Evaluar el compromiso del talento humano	Aplicar encuestas a usuarios para determinar la calidad del servicio.	Conocer las falencias ocasionadas por el talento humano y tomar acciones correctivas	X		
	Deficiencia en la prestación del servicio	Reducida capacitación en materia de calidad de servicio	Elaborar planes de capacitación enfocados en calidad de servicio	Revisar el cumplimiento de las capacitaciones.	Aumento en la referencia del servicio.		X	
	Inseguridad vehicular	No existe un centro de control operativo.	Implementar un centro de control operativo. Garantizar la operabilidad de los vehículos	Controlar el recorrido de los vehículos constantemente. Mantenimiento periódico de los vehículos.	Conocer a tiempo real ubicación de los vehículos en caso de emergencias.		X	
Oportunidades	Mercado	No se efectúa estudios sobre demanda del servicio.	Brindar valor agregado respecto a la competencia.	Aplicar encuestas sobre necesidades del cliente	Mayor captación de usuarios		X	
	Alianzas	No registran alianzas estratégicas.	Seleccionar la alianza con mayor beneficio colectivo.	Generar convenios para mantenimiento y respuestas del vehículo.	Reducción de costos.	X		
	Tecnología	No cuenta con software para manejo y proceso de datos.	Elaborar plataforma con todos los elementos de necesidad en el sistema	Obtención de modernos software.	Eficiencia en los equipos y procesos de datos	X		

	Cumplimiento de requisitos legales	La cooperativa cumple con todos los requisitos legales para su operación.	Mantener vigente el permiso de operación	Designar personal encargado de trámites legales.	Libre operación del servicio	x		
	Conocimiento de nuevas leyes	Desconocimiento en la reforma a las leyes y reglamentos de tránsito.	Identificar todas las nuevas leyes vigentes en el país.	Capacitar al personal en el ámbito legal	Manejo de leyes y reglamentos concerniente al tránsito por parte del personal.	x		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.6.2. *Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.*

La cooperativa tiene que establecer los objetivos de calidad, tomando en cuenta sus procesos y las partes interesadas para llevar a cabo un buen sistema de gestión de la calidad.

Tabla 53-3 Plan de Calidad del SGC.

Factores Aspectos	Situación Actual	Objetivos de calidad	Recursos			Tiempo	Responsable	Nivel de Cumplimiento			Indicadores	Metas	Acciones de mejora	Observación
			Eco	Tec	TH			Alto	Medio	Bajo				
Elementos Organizacionales	Servicio de transporte mixto	Buen servicio de transporte			x	Cada 6 meses	EPS		x		Evaluar el estado físico y mecánico de las unidades de transporte	Evitar averías en las unidades de transporte	Control periódico del estado físico y mecánico de las unidades de transporte	Mantener la comunicación del plan de calidad con su respectiva
	Administración	Reducido conocimiento en cuanto a la calidad de servicio.	Guiar la correcta aplicación del SGC.	X		X	Cada 6 meses	EAD		x	Medir el nivel de cumplimiento	Mejorar el desempeño organizacional.	Evaluar el desempeño del SGC.	
	Talento Humano / Capacitación	Falencias en el personal en base a la calidad de servicio.	Garantizar su cumplimiento. Reforzar conocimientos en calidad del servicio al cliente		x	X	Cada mes	EMC			x	Efectividad de las capacitaciones.	Garantizar un personal competitivo.	

	Contable	El proceso contable responde a los requisitos de la cooperativa.	Generar estabilidad financiera a la cooperativa.		x	X	Cada 6 meses	EAD		x	Numero de revisión y cambios en el presupuesto.	Mantener el proceso contable	Implementar software para el manejo automatizado de contabilidad.	información documentada y realizar cambios en caso de ser necesarios.
	Clientes/ Usuarios	Es considerado bueno, pero es necesario mejorar la calidad de servicio.	Superar expectativas del cliente.		x	X	Cada 6 meses	EPS		x	Número de clientes completamente satisfechos	Aumentar el número de clientes satisfechos.	Generar valor agregado al servicio.	
	Gestión de la Calidad	No cuenta con un SGC.	Diseñar un SGC con base en la norma ISO 9001	X	x	x	Una vez	EMC		x	Valorando el nivel de cumplimiento	Cumplir los requisitos dispuestos en la norma	Incentivar la aplicación del SGC.	
	Contexto de la organización	No existe análisis FODA	Efectuar un análisis FODA			x	Cada 6 meses	EAD		x	Análisis diagnóstico	Analizar oportunidades de mejora	Definir las	
Requisitos del SGC	Liderazgo	No existe una política de calidad	Implementar una política de calidad	X	x	X	Cada 6 meses	EAD		x	Valorando el nivel de cumplimiento	Comunicarla dentro y fuera de la cooperativa	Dar a conocer a todos los involucrados en el sistema	
	Planificación	No existe plan de calidad ni de cambios	Llevar a cabo los objetivos del plan de calidad	X	x	x	2 al año	EAD		x	Numero de objetivos cumplidos	Analizar los resultados	Elaborar estrategias de cumplimiento	
	Apoyo	Escasa comunicación e información documentada	Mantener una información disponible	X	x	x	1 al año	EAD		x	Numero de documentos, registros o procedimientos	Contar con información documentada actual	Generar apoyo y motivación interna	

Operación	No Existe un diseño del servicio	Establecer los requisitos del servicio	X	x	x	Cada 6 meses	EPS			x	Número de salidas no conformes	Identificar salidas no conformes del servicio	Revisar las actividades para la prestación del servicio
Evaluación del desempeño	Nulo programa de auditoria	Evaluar el desempeño y eficacia del SGC	X	x	x	1 al año	EAD EMC		x		Auditorias realizadas	Programar auditoria de calidad	Aplicar una auditoria de calidad
Mejora	No existe	Mejorar los procesos		x	X	1 al año	EMC			x	Problemas atendidos y mejorados	Aplicar el ciclo PHVA	Realizar el PMC

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021.

3.4.6.3. Planeación de los cambios.

La Cooperativa de Transporte Mixto 10 de Enero, debe hacer uso de herramientas de planificación y control con la finalidad de dar seguimiento evaluación y medición al cumplimiento de políticas, objetivos y requisitos de la calidad.

Tabla 54-3 Planeación de los cambios.

SGC / Dimensiones	Objetivos de la Calidad	Acciones de Mejora	Indicadores	Recursos			Planificación de Cambios
				TH	Tec	Eco	
Servicio de transporte mixto	Garantizar un servicio de calidad.	Control periódico del estado físico y mecánico de las unidades de transporte	Evaluar el estado físico y mecánico de las unidades de transporte	x		x	Mantener unidades de transporte modernas y con todos los elementos para el servicio de transporte mixto
Administración	Guiar la correcta aplicación del SGC.	Evaluar el desempeño del SGC.	Medir el nivel de cumplimiento	x		x	Establecer un equilibrio democrático y participativo entre socios
Talento Humano / Capacitación	Garantizar su cumplimiento. Reforzar conocimientos en calidad del servicio al cliente	Actualizar conocimiento del personal basadas en calidad de servicio y normativa de tránsito y transporte.	Efectividad de las capacitaciones.	x	x	x	Contar con un talento humano altamente competente en las funciones que desempeñan
Contable	Generar estabilidad financiera a la cooperativa.	Implementar software para el manejo automatizado de contabilidad.	Numero de revisión y cambios en el presupuesto.	x	x		Administración optima de recursos optimizando costos.
Clientes/ Usuarios	Superar expectativas del cliente.	Generar valor agregado al servicio.	Número de clientes completamente satisfechos	x	x	x	Establecer un análisis histórico sobre la satisfacción del cliente
Gestión de la Calidad	Diseñar un SGC con base en la norma ISO 9001	Incentivar la aplicación del SGC.	Valorando el nivel de cumplimiento	x	x		Estandarización de procesos.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.7. Apoyo

3.2.7.1 Recursos

3.4.7.1. Gestión de recursos

La cooperativa debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios y a su vez proporcionar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos para la prestación del servicio.

Tabla 55-3 Recursos de la cooperativa

Parámetros Requisitos SGC	TH	RECURSOS					MEDICION DEL USO Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS	ACCION	OBSERVACIÓN
		Económico	Materiales	Tecnología	Equipos	Vehículos			
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Personal de oficina capacitado en el diagnóstico de problemas tanto internos y externos	x			x		Evaluar el desempeño del TH	Contar con el financiamiento y personal adecuado	Mantener una evaluación continua de los recursos que garanticen la operabilidad del sistema y la satisfacción del servicio y de ser necesario agregar nuevos recursos
LIDERAZGO	Personal de capaces de guiar y trabajar en equipo		x	x			Aplicar tecnología avanzada y actualizada	Mantener actualizada la tecnología	
PLANIFICACION	Responsabilidad en su trabajo	x	x	x	x		Evaluar el desempeño del TH, materiales y equipos	Dotar de todos los materiales y equipos requeridos para el servicio	
APOYO	Compromiso y cooperación del personal	x		x	x		Nivel de participación los procesos	Motivar al personal para mejorar su desempeño	
OPERACIÓN	Profesionales de conducción para la prestación del servicio	x			x	x	Nivel de satisfacción del cliente	Contar con vehículos en perfectas condiciones	
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Personal de oficina que genere transparencia en resultados		x		x		Verificar la calidad de materiales y equipos	Tomar acciones correctivas inmediatas si se presenta fallas	
MEJORA	Equipo de mejora continua		x		x		Generar valor agregado al servicio	Capacitar al personal en mejora del servicio	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.2.7.1.2 Infraestructura

La cooperativa debe disponer de la infraestructura necesaria con la finalidad de cumplir con las necesidades de los usuarios.

Tabla 56-3 Detalle de la infraestructura de la cooperativa

Parámetros Infraestructura	Función	Tecnología		Estado		
		Informa	Comunica	Excelente	Bueno	Malo
Flota vehicular	Medio por el cual de brinda el servicio de transporte.			X		
Edificio/Sede	Lugar donde se brinda información del servicio, usado para reuniones y diversos eventos sociales.				X	
Sistema de Radio frecuencia	Permite la comunicación entre las diferentes unidades de trabajo.		X	X		
Computadoras Impresora	Equipo de trabajo usado para facilitar la realización de trámites tanto internos y externos.	X			X	
Internet	Acceso rápido a la información	X	X		X	
Software GoOgle Maps	Facilita el procesamiento de datos Muestra ubicación real de las unidades	X		X		
Sillas Mesa de reuniones Estantes para archivar documentos Escritorios	Mobiliario que brinda comodidad a la organización				X	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.2.7.1.3. Presupuesto del SGC

La cooperativa debe establecer un presupuesto para el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar su operación y buen funcionamiento.

Tabla 57-3 Detalle del presupuesto para la calidad y el SGC

PRESUPUESTO COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO 10 DE ENERO		
Ingresos aportación por socio	\$	25,00
Total ingresos	\$	8.400,00
Egresos		
Gastos en el SGC		
Capacitaciones y asesoría	\$	1.200,00
Muebles y accesorios de oficina	\$	700,00
Gestión de riegos	\$	600,00
Documentación y equipos	\$	3.000,00
Acciones preventivas y correctivas	\$	400,00
Acción de mejora	\$	500,00
Total, gastos en el SGC	\$	6.400,00
Gastos Administrativos		
TH	\$	1.000,00
Servicios Básicos	\$	180,00
Mantenimiento de equipos	\$	300,00
Internet	\$	300,00
Total gastos administrativos	\$	1.780,00
Total egresos	\$	8.180,00
Superávit de la Cooperativa	\$	220,00

Fuente: Cooperativa de camionetas 10 de enero

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.7.2. Competencia y toma de conciencia

La cooperativa debe garantizar que las personas que colaboran dentro de la institución, sean competentes basándose en su educación, formación o experiencia y que puedan generar un trabajo que contribuya a la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

A) GESTION DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Tabla 58-3 Comportamiento humano

Parámetros	DETERMINACION DEL COMPORTAMIENTO HUMANO												MEDICION DEL NIVEL DE COMPORTAMIENTO			ACCION	OBSERVACION	
	ACTITUDES				HABILIDADES			COMPROMISO			VALOR AGREGADO		Alto	Medio	Bajo			
	Responsabilidad	Cooperación	Mejora	Aportar Sugerecias	Relaciones interpersonales	Comunicación	Solución de problemas	Alto	Medio	Bajo	Cortesía	Calidad de servicio						Puntualidad
Requisitos del SGC																		
4.Contexto de la organización	X			X			X	X					x					x
5. Liderazgo	X	X		X	x		X	X				x		x				
6. Planificación.		X		x		x		X					x	x				
7. Apoyo.	X	X		x	x		X	X				x		x				

B) GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dentro de este punto se debe desarrollar los procesos de gestión del talento humano.

Tabla 59-3 Procesos de gestión del talento humano

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Organización	Diseño, análisis, descriptor de puesto y evaluación de desempeño.
Provisión	Reclutamiento y selección de personal.
Retención	Higiene y seguridad en el trabajo.
Desarrollo	Capacitación y desarrollo personal.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Metodología

Se desarrollará un procedimiento para cada proceso descrito dentro de la Gestión del Talento Humano.

Puestos existentes en la Cooperativa de Transporte Mixto 10 de Enero.

- Gerente
- Secretario/a
- Operador de Radiofrecuencia
- Contador/a
- Conductor

Elección del puesto

Nombre del puesto: Conductor

Desarrollo

Proceso de organización

Registro: Diseño de puestos

Tabla 60-3 Diseño de puestos

DISEÑO DE PUESTO	
	
ASUNTO	DESCRIPCIÓN
Nombre del puesto	Conductor
Código	GTH-01
Responsable	Equipo de alta dirección
Personas a ocupar el puesto	1
Descripción	Colaborar en la prestación del servicio de transporte, en el momento solicitado de manera rápida y eficiente.
Actividades del puesto	Mantener la operacionalidad y funcionalidad del vehículo.
	Conducir a la defensiva velando por la seguridad del usuario.
	Practica de normas de cortesía con los usuarios.
	Mantener el vehículo limpio

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Tabla 61-3 Descriptor de puestos

DESCRIPTOR DE PUESTO		
Nombre del puesto	Conductor	
Código	GTH-01	
Responsable	Equipo de alta dirección	
Misión	Presta servicio de transporte mixto cumpliendo las necesidades y expectativas de los usuarios	
Actividades del puesto	Mantener la operacionalidad y funcionalidad del vehículo.	
	Conducir a la defensiva velando por la seguridad del usuario.	
	Practica de normas de cortesía con los usuarios.	
	Mantener el vehículo limpio y en buen estado	
	Conocer y respetar leyes de transito	
	Respetar reglas internas	
Perfil del puesto	Tercer Nivel o Superior	Bachiller Licencia profesional tipo C
	Formación	Capacitación en mecánica básica y mantenimiento vehicular
		Capacitación en atención al cliente y primeros auxilios
Experiencia	2 años trayectoria como chofer profesional	
Habilidades	Relaciones interpersonales	
	Facilidad en resolver problemas	
	Facilidad de palabra	
	Adaptarse a cambios	
Competencia	Apoyo a los compañeros	
	Autocontrol	
	Calidad del trabajo	
	Comunicación	
	Tolerancia a la presión	
	Nivel de compromiso-disciplina	

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Tabla 62-3 Análisis de puestos

ANÁLISIS DE PUESTO			
Nombre del puesto	Conductor		
Código	GTH-02		
Responsable	Equipo de alta dirección		
Perfil personal	Intelectual	Grado de estudios	Bachiller Licencia profesional tipo C
		Experiencia	2 años trayectoria como chofer profesional
		Formación	Capacitación en mecánica básica y mantenimiento vehicular
			Capacitación en atención al cliente y primeros auxilios
		Capacidades	Relaciones interpersonales, comunicación, honestidad servicio, flexible
	Físico	Estado de salud satisfactorio	
		Concentración en el trabajo	
		Actitud positiva	
	Responsabilidades	Transporte de personas y carga.	
		Comunicación por Radiofrecuencia	
		Emitir informes sobre falencias en el trabajo	
		Garantizar seguridad a los clientes	
		Mantener su vehículo en óptimas condiciones	
Cuidar su imagen y aseo personal			
Respetar reglas internas			
Condiciones de trabajo	Acondiciona el vehículo a su comodidad		
	Cordialidad entre colaboradores		
	no sobrecargar el trabajo		
	Aseo del vehículo		

Fuente: (Chiavenato, 2011)
Realizado por: Mantilla, J. 2021

Evaluación del desempeño

Tabla 63-3 Modelo de evaluación del desempeño

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
Puesto	Conductor					
Evaluado	Nombres y apellidos					
Fecha evaluación	dd/mm/aa					
Elementos de evaluación						
Áreas de desempeño	Calificación					Puntos
	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)	
Habilidades para decidir						
Acepta cambios						
Acepta responsabilidades						
Actitud						
Cumple Reglas						
Cooperación y comunicación						
Iniciativa personal						
Soporta tensión y presión						
Conoce el trabajo						
Liderazgo						
Calidad del trabajo						
Prácticas de seguridad						
Atención al cliente						
PUNTAJE TOTAL						
Evaluador: Nombres y apellidos				Calificación		

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Proceso de Provisión

Reclutamiento

Tabla 64-3 Convocatoria de trabajo

CONVOCATORIA		
La Cooperativa de Transporte Mixto 10 de Enero, del cantón San Miguel Provincia de Bolívar requiere contratar personal, para la operación de sus unidades de transporte		
Personal solicitado	Conductores	
Tipo de contrato	Temporal	
Sueldo	Sueldo más beneficio de ley	
Formación académica	Bachiller Licencia profesional tipo C Conocimiento en manejo de la carga	
Conocimientos	Mecánica y mantenimiento de la carga Leyes de tránsito Atención al cliente Primeros auxilios Manejo de la carga	
Características personales	Experiencia	Mínimo 2 años como conductor profesional
	Edad	20-40
	Disponibilidad	Tiempo completo
Personas interesadas enviar su hoja de vida al siguiente correo electrónico transportemixto10@gmail.com hasta el dd/mm/aa		

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Prueba de conocimientos

Tabla 65-3 Prueba de conocimientos.

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS			
Nombre			
Puesto a ocupar	Conductor		
PREGUNTAS			
Marcar la respuesta correcta			Calificación
Definición de Vehículo	Artefacto que se mueve por la tierra	<input type="checkbox"/>	
	Cosa que sirve como medio de transmisión o propagación de otra	<input type="checkbox"/>	
	Modo de transporte impulsado por un motor, usado para transportar personas o cosas	<input type="checkbox"/>	
Definición de conductor	Persona que transita por las vías	<input type="checkbox"/>	
	Un presentador de programas	<input type="checkbox"/>	
	Persona que opera un vehículo automotor	<input type="checkbox"/>	
Definición de Peatón	Persona que conduce un vehículo	<input type="checkbox"/>	
	Persona que tiene el pie grande	<input type="checkbox"/>	
	Persona que transita pie por las vías o aceras	<input type="checkbox"/>	
¿Qué es el transporte Mixto?	Transporte de maquinaria	<input type="checkbox"/>	
	Transporte de vegetales	<input type="checkbox"/>	
	Transporte de personas y carga	<input type="checkbox"/>	
¿Qué tipo de licencia debe tener un Conductor de transporte comercial?	TIPO C	<input type="checkbox"/>	
	Tipo A	<input type="checkbox"/>	
	Tipo D	<input type="checkbox"/>	
¿El servicio de transporte que oferta la cooperativa puede ser realizado en otro cantón?	SI	<input type="checkbox"/>	
	NO	<input type="checkbox"/>	
RESPONDER			
Que es y para qué sirve la ley de transito			
Cada qué periodo de tiempo se debe realizar el mantenimiento mecánico			

Detalle aspectos que debe revisar en el vehículo antes de encenderlo en la mañana		
¿Qué hacer si se enciende una luz intermitente en el tablero al conducir?		
¿A qué velocidad debe circular en una pendiente y en áreas pobladas?		
Cual es número máximo de persona que debe llevar en una camioneta doble cabina		
CALIFICACIÓN TOTAL		

Fuente: (Chiavenato, 2011)
Realizado por: Mantilla, J. 2021

Entrevista

Tabla 66-3 Formato de entrevista al personal

FORMULARIO DE PREGUNTAS AL PERSONAL		
Entrevistado	Nombres y apellidos	
Puesto a ocupar	Conductor	
Numero	Preguntas	
1	¿Conoce sobre el servicio que presta la cooperativa?	
2	¿Cuál es el motivo para trabajar como conductor?	
	¿Qué enseñanzas ha tenido a lo largo de su experiencia como conductor?	
3	¿Expectativas de su trabajo como conductor en nuestra cooperativa	
4	¿En qué funciones se desempeñó anteriormente?	
5	¿Cómo eran sus relaciones interpersonales en su trabajo anterior?	
6	¿Qué aspiraciones tiene a futuro en nuestra cooperativa?	

Fuente: (Chiavenato, 2011)
Realizado por: Mantilla, J. 2021

Proceso de retención

Tabla 67-3 Seguridad y salud en el trabajo

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
Puesto	Conductor	
Parámetros		
Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza interna y externa del vehículo • Aplicación de protocolos de bioseguridad • Compañerismo y relaciones interpersonales • Actitud positiva 	
Derechos y Obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un buen trato • Alimentación e hidratación en horarios establecidos • Pago justo y puntual 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Responsabilidad • Cumplir actividades designadas • Participar en eventos sociales 	
Prohibiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ingerir alcohol en horarios de trabajo • Incumplir leyes de tránsito durante el servicio • Retrasos en el servicio • Faltar el respeto al cliente 	
Salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Recreación • Motivación • Tener botiquín de primeros auxilios 	

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Tabla 68-3 Seguridad en el trabajo

SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
Puesto	Conductor	
PARÁMETROS		
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial de conductor • Uniforme 	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Cámaras en el vehículo que monitoree constantemente • Radiofrecuencia activa para mantener comunicación continua con las demás unidades • Numero de emergencia 	
Ergonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el vehículo a su comodidad • Mantener una ventilación adecuada • Momentos de relajación y recreación 	
Derechos y Obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un buen trato • Alimentación e hidratación en horarios establecidos • Pago justo y puntual 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Responsabilidad • Cumplir actividades designadas • Participar en eventos sociales
Prohibiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar uso de celular mientras conduce • Ingerir alcohol en horarios de trabajo • Incumplir leyes de tránsito durante el servicio

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Proceso de Desarrollo

Tabla 69-3 Programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACION		
Beneficiarios	Conductores y socios de la cooperativa	
Nombre de la Capacitación	Atención y mejoramiento del servicio al cliente	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Seguridad Vial • Ley de tránsito 	
Beneficios	Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción y preferencia del servicio • Líder en el mercado • Actualización de conocimientos • Mejoramiento total de la cooperativa
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta un mejor servicio • Mejora sus relaciones interpersonales • Conoce los riesgos de evadir las leyes • Conoce sus derechos y responsabilidades en el trabajo • Competentes en su trabajo
Lugar	Sede de la cooperativa	
Fecha	DD/mm/aa	
Costo	En base a la negociación con el capacitador	
Responsable	Equipo de alta dirección (EAD)	

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.7.3. Programa de comunicación organizacional

La cooperativa está obligada a mantener un comunicación interna y externa sobre las cuestiones referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 70-3 Programa de comunicación organizacional

Dimensiones Parámetros	INTERNA			EXTERNA			NIVEL DE CUMPLIMIENTO			ACCION	OBSERVACION	
	Tríptico	Cartelera	Página Web	Tríptico	Periódico	Página Web	Alto	Medio	Bajo			
SGC	Repartido a los socios	En la sede de la cooperativa	Creada y manejada por la cooperativa	Se entregará a los usuarios del servicio		Creada y manejada por la cooperativa	x			Informar interna y externamente de la cooperativa la implementación del sistema de gestión de calidad, su política, objetivos, los procesos del servicio para entregar un servicio de calidad.	Mantener siempre una comunicación continua para tener una idea clara de lo que se realiza y lo que se quiere lograr a futuro	
CALIDAD	Repartido a los socios			Se entregará a los usuarios del servicio			x					
NORMA ISO 9001: 2015									x			
REQUISITOS PERTINENTES		En la sede de la cooperativa										x

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.7.4. Información documentada

Tabla 71-3 Información documentada

Parámetros Requisitos del SGC	DOCUMENTOS										USO O APLICACION	REVISION	OBSERVACION
	TIPOS					ELABORACION							
	Hoja de chequeo	Registros	Procesos	Procedimientos	Plan	EAD	EPS	EMC					
4.Contexto de la organización		x				x					Identificar el contexto interno y externo de la cooperativa	Realizar una supervisión y actualización constante de toda la información documentada, con el fin de detectar posibles fallas que afecten al buen funcionamiento del sistema	Mantener la confidencialidad de la información documentada, para evitar mal uso de la misma
5. Liderazgo		x				x				Guía para conocer lo que se desea alcanzar			
6. Planificación.			x		x	x				Define los pasos a seguir para el logro de objetivos			
7. Apoyo.		x		x			x			Determinan los recursos necesarios para, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC			
8. Operación			x	x			x			Colabora como guía en la prestación del servicio			
9. Evaluación del desempeño.	X	X						x		Refleja los resultados sobre las diferentes acciones en el SGC			
10. Mejora.			X		x			x		Plantea acciones de mejora dentro del sistema			

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.8. OPERACIÓN

3.4.8.1. Planificación y control operacional

La cooperativa debe realizar una planificación y control de sus procesos con la finalidad de garantizar la prestación del servicio.

Tabla 72-3 Planificación y control operacional

Macro procesos	Parámetros	Descripción	Requisitos prestación servicio de transporte			Recursos			Control Operacional/Acciones		Seguimiento		
			Cliente	Legal	Reglamentarios	Económico	Tecnológico	Talento Humano	SGC	PST	Cada tres meses	Cada 6 meses	Cada Año
Procesos Gobernantes	Administración del SGC	Se van a encargar de planear, organizar dirigir y controlar la cooperativa y el SGC	Los procesos estén direccionados a mejorar la calidad de servicio	Regirse a la Y LOEPS LOTTTSV	Aplicación del estatuto institucional, así como su reglamento interno			X	Elaboración de un plan de contingencia			X	
	Auditoria de Calidad	Se encarga de regular y controlar las actividades de la cooperativa				x	x	X	Verificar el cumplimiento de cada proceso			X	
	Mejora Continua	Colabora en la mejora de los procesos					x	X	Promover la mejora en la calidad del servicio mediante el ciclo PHVA			x	

Procesos Claves	Transporte Mixto	Razón principal por la cual la cooperativa fue creada	Vehículos en perfectas condiciones Calidad de servicio Seguridad Rapidez	Contar con el título habilitante acorde a su función	Permiso de operación vigente Revisión vehicular anual Matricula al día	x	x	X		Aplicar cuestionarios sobre la satisfacción del servicio		x	
	Servicio al Cliente	Atención que se brinda al usuario durante el servicio								Determinar necesidades de los clientes			
Procesos de Soporte	GTH	Se refiere a todo el personal que colabora dentro de la cooperativa cumpliendo una función específica	Personas profesionales en cada área de servicio Personal dispuesto a colaborar Buen trato a los usuarios Aporte con ideas innovadoras al servicio	Guiarse en el código de trabajo	Cumplir con el número de capacitaciones dispuestas a nivel nacional	x	x	X	Realizar una evaluación y análisis sobre conocimientos para la prestación del servicio				x
	Gestión Contable	Determina la situación financiera de la cooperativa					x	X	Análisis presupuestario de la cooperativa				x
	Capacitación	Se encarga de brindar asesoramiento en temas relacionados a la prestación del servicio de transporte mixto					x	x	X	Establecer un programa de capacitación		x	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.8.2. Requisitos para el servicio

3.4.8.2.1. Comunicación con el cliente

Se requiere brindar una información correcta al cliente manteniendo una buena comunicación y a su vez determinar los requisitos para la prestación del servicio.

Tabla 73-3 Comunicación con el cliente

Parámetros Aspecto	Comunicación con el cliente					Acciones de contingencia
	Información del servicio	Necesidades	Quejas	Contratos/ Pedidos	Consultas	
Cliente	Disponibilidad de la política de calidad y calidad en el instalaciones y infraestructura de las paradas adecuadas y accesibles y Documentos de la cooperativa y los vehículos en regla Vehículos en perfectas condiciones tanto mecánicas e higiénicas Personal altamente capacitado	Comodidad y calidad en el servicio Personal amable y dispuesto a colaborar en lo que el cliente requiera Servicio rápido y seguro	Establecer un buzón de sugerencias A quien informar sobre el trato conductor-usuario Informar sobre la forma de conducir durante el servicio	Mediante llamadas o contratación directa en la parada de la cooperativa Rutas dispuestas por el usuario Carrera doble Entregas a domicilio	¿Maneras de obtener el servicio ? ¿Formas de pago? ¿Con comunicarse en caso de tener reclamos?	Atender las quejas de los clientes. Dialogar y llegar a acuerdos que beneficien a las partes interesadas Hacer participe a los clientes sobre la calidad del servicio y plantear nuevas maneras de servicio

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.8.2.2. *Determinación de los requisitos para la prestación del servicio*

Se debe considerar todos los requisitos que intervienen dentro de la prestación del servicio de transporte mixto

Requisitos para la prestación del servicio

Tabla 74-3 Requisitos para la prestación del servicio de transporte

Elementos Factor	Requisitos prestación servicio de transporte						Satisfacción del servicio		
	Cliente	Legal	Reglamentarios	Vehículos de transporte	Infraestructura	Talento Humano	Alta	Media	Baja
Transporte Mixto	Ser prioridad Precio justo Tener un buen trato Servicio de calidad Seguridad en el viaje Rapidez	Cumplir con la LOTTTSV Y LOEPS Permiso de operación vigente Licencia de conducir Tipo C Código de Trabajo	Aplicar el estatuto y reglamento interno Cumplir con las diversas ordenanzas y resoluciones	Modelo dentro del rango permitido Perfectas condiciones mecánicas e higiénicas Confiable y seguro Contar con un sistema de comunicación (Radiofrecuencia)	Llamativa Limpia Inclusiva De fácil acceso	Personal presentable y capacitado Practique normas de cortesía con los clientes Genere confianza y seguridad al cliente	x		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.8.2.3. Revisión de los requisitos y cambios en los requisitos del servicio

La cooperativa está en la obligación del cumplir con los requisitos que demanda servicio antes de ofertar al usuario, caso contrario se deben efectuar los cambios necesarios manteniendo siempre su respectiva información documentada.

Tabla 75-3 Revisión y cambios en los requisitos del servicio

Parámetros Requisitos	Revisión de los requisitos									Cambios en los requisitos		Información documentada	
	Detalle	Nivel de cumplimiento			Revisión	Responsable			Aceptación		Cambios		Personas pertinentes
		Alto	Medio	Bajo		EAD	EPS	EMC	Aprueba	Reprueba			
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Ser prioridad Precio justo Tener un buen trato Servicio de calidad Seguridad en el viaje Rapidez 	x			Cada 6 meses	x	x		x		Al momento de establecer cambios en los diversos requisitos se debe socializar con toda la cooperativa con la finalidad mantener actualizada la información	<ul style="list-style-type: none"> Socios Presidente Gerente Secretario/a Usuarios 	Conservar información documentada actualizada y disponible en la cooperativa
Legal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la LOTTTSV Y LOEPS Permiso de operación vigente Licencia de conducir Tipo C Código de Trabajo 	X			Cada año	x			x				
Reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar el estatuto y reglamento interno Cumplir con las diversas ordenanzas y resoluciones 		x		Cada año	x			x				
Vehículos de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Modelo dentro del rango permitido Perfectas condiciones mecánicas e higiénicas Confiable y seguro 	X			Cada 6 meses		x	X	x				

	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un sistema de comunicación (Radiofrecuencia) 												
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Llamativa • Limpia • Inclusiva • De fácil acceso 		x		Cada año	x		X	x				
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Personal presentable y capacitado • Practique normas de cortesía con los clientes • Genere confianza y seguridad al cliente 	X			Cada 6 meses	x	x	X	x				

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.8.3. *Diseño y desarrollo del servicio*

Tabla 76-3 Prestación del servicio de transporte

“COOPERATIVA DE CAMIONETAS 10 DE ENERO”		
Título: Prestación del Servicio de Transporte Mixto		
Objetivo: Describir la prestación del servicio de Transporte Mixto		
Referencias: Norma ISO 9001:2015		
Desarrollo		
N°	Descripción	Diagrama
1	Disponer de un personal capacitado en atención al cliente	
2	Verificar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones tanto mecánicas y físicas	
3	Disponibilidad de los elementos de seguridad y bioseguridad	
4	Colocar el vehículo a disposición del cliente	
5	Atención al cliente	
6	Verificar si el cliente cuenta con los elementos de bioseguridad	
7	Puesta en marcha del servicio y monitoreo constante (radiofrecuencia)	
8	Llegada al destino y pago por el servicio	
9	Sugerencias por parte de los clientes	

10	Regreso a la parada de trabajo		
11	Desinfección del vehículo	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 --> 3[3] 2 --> No1[] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 --> 7[7] 6 --> No2[No] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> Fin([Fin]) </pre>	
Responsable	EAD-EMC-EPS		
Elaborado por:	Juan Mantilla		
Revisado y aprobado por:	Gerente		
Fecha	dd/mm/aa	Firmas	

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.9. Evaluación del desempeño

3.4.9.1. Seguimiento, medición, análisis, evaluación.

La cooperativa está obligada a realizar una evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad.

Evaluar el desempeño y eficacia del SGC

Tabla 77-3 Evaluación del desempeño y eficacia del SGC

Parámetros Requisitos del SGC	Objetivo	Método	Seguimiento			Medición	Análisis	Evaluación	Nivel de desempeño		
			Mensual	Semestral	Annual				Alto	Medio	Bajo
4.Contexto de la organización	Realizar el Análisis DOFA	Mediante la Matriz DOFA		X		Aspectos internos y externos	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	Obtiene un DOFA actualizado	x		
5. Liderazgo	Implementar la política de Calidad	Hoja de verificación	x			Política de Calidad y sus equipos	Dirección mediante tres equipos	Grado de aplicación de la política	x		

6. Planificación.	Ejecutar los objetivos del plan de calidad	Hoja de verificación		X		Nivel de aplicación de plan de calidad	Escaso compromiso de los colaboradores y desconocimiento de los objetivos de calidad	No se da el cumplimiento total a los objetivos de calidad		X	
7. Apoyo.	Mantener información disponible	Hoja de verificación	x			Numero de documentos	Tipos de documentos	Verificar veracidad de todos los documentos	x		
8. Operación	Establecer los requisitos del servicio	Grafica de control	x			Cumplimiento de las actividades del diseño del servicio	Contar con los recursos necesarios para cumplir con el servicio	Satisfacción del cliente	x		
9. Evaluación del desempeño.	Evaluar el desempeño y eficacia del SGC y del servicio	Auditoría interna			X	Desempeño del SGC y del servicio	En base a la Norma ISO 9001 Y la conformidad de los clientes		x		
10. Mejora.	Mejorar los procesos	Ciclo PHVA			X	La inconformidad	Problemas que afectan a la cooperativa	Aplicar mejora continua			

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.9.2. Auditoría interna

a) Análisis y evaluación del SGC

Para evaluar el desempeño y eficacia del SGC en la organización, se desarrollará una auditoría en base a la ISO9011, como se muestra a continuación:

1. *Objetivo*

Verificar la correcta aplicación y la eficacia del sistema de gestión en la cooperativa de transporte mixto 10 de enero en el cantón

2. *Ámbito de aplicación*

El procedimiento se aplica en la organización.

3. *Referencias*

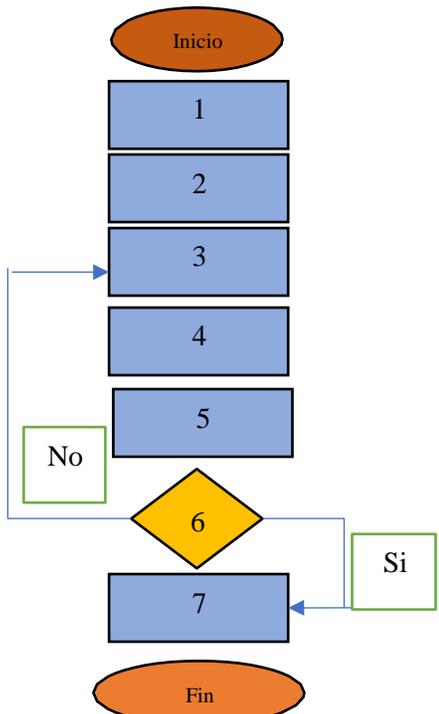
- ISO 9001:2015
- ISO 19011:2018

4. *Responsabilidad*

- Gerencia

5. *Procedimiento*

Tabla 78-3 Detalle de actividades de auditoria

N.º	Actividades	Diagrama de flujo
1	Presentar al equipo auditor	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 -- Si --> 7[7] 6 -- No --> 3 7 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Establecer actividades para la auditoria	
3	Revisión de documentación	
4	Revisión de infraestructura y equipos de la cooperativa	
5	Valoración del estado y documentación de los vehículos	
6	Elaboración del informe sobre resultados obtenidos	
7	Fin de la auditoria	

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

5.1. Definiciones

- Auditoría: evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia del sistema de gestión de la seguridad y del cumplimiento de la legislación sobre seguridad por parte de la organización.
- Conformidad: cumplimiento del requisito.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.

5.2. Criterio de la auditoría

Se realizó una auditoría en las instalaciones de la sede social de la cooperativa de camionetas 10 de enero, se realiza actividades de interacción entre el auditor y talento humano, instalaciones, equipos, documentación, se desarrolló bajo el estándar de conformidad o inconformidad de desempeño de cada requisito del sistema de gestión de calidad.

5.3. Resultados de la auditoría

Tras la auditoría del sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Camionetas 10 de Enero arrojan los siguientes resultados:

Tabla 79-3 Resultados de la auditoria

Requisitos del SGC	Elementos Clave	Conformidad	Inconformidad	Observación
Objeto y campo de aplicación	Campo de Aplicación	X		Establecer una mejora continua a todas las inconformidades encontradas en el desempeño del SGC y el servicio-
Referencia normativa	Normas	X		
Términos y condiciones	Definiciones	X		
Contexto de la organización	DOFA	X		
Liderazgo	Política de calidad	X		
Planificación	Plan de calidad		X	
Apoyo	TH Conductores	X		
Operación	Procedimiento	X		
Evaluación del desempeño	Desempeño del SGC Satisfacción del cliente	X		
Mejora	PHVA	X		

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

6. Conclusión de la auditoría

Mediante la auditoría del sistema de gestión de calidad se pudo determinar el nivel de conformidad de los requisitos de este sistema, obteniendo un resultado de 9 requisitos conformes y 1 sin conformidad. Se encontraron falencias en el requisito 6 por lo cual se recomienda realizar un seguimiento y control para mejorar el desempeño de este requisito para el correcto desarrollo del sistema de calidad en esta organización

3.4.9.3. Revisión por parte de la dirección al SGC

Tabla 80-3 Revisión por parte de la dirección

Elementos	Productividad		Desempeño			Evaluación de la gestión de calidad			Acción	Auditoría	
	Eficacia	Eficiencia	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		Conformidad	Inconformidad
Contexto de la organización	x			x			x		Las falencias encontradas requieren de una mejora continua.	x	
Liderazgo	x			x			x			x	
Planificación	x				x		x				x
Apoyo		x		x			x			x	
Operación		x		x			x			x	
Evaluación del desempeño		x		x			x			x	
Mejora		x		x			x			x	
Prestación del servicio		x		X			x			x	

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.2.9.3.1. Entradas de la revisión por la dirección

La cooperativa de Transporte mixto 10 de Enero para su respectiva revisión debe llevar a cabo los siguientes puntos:

- Notificar la funcionalidad del sistema
- Eficiencia en las acciones tomadas
- Oportunidades de mejora
- Ajuste en los recursos.

3.2.9.3.2. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados deben ir en conjunto con las decisiones de mejora que se tomen:

- Oportunidades de mejora
- Necesidad de cambios en el sistema
- Necesidad de recursos.

Tabla 81-3 Elementos que necesitan mejora

Elementos	Nivel de cumplimiento			Responsable	Acción
	Alto	Medio	Bajo		
Bajo cumplimiento de los objetivos de calidad		X		EAD	Se necesita realizar una mejora para la obtención de la satisfacción del SGC y del cliente.
Escaso compromiso del TH			X	EMC	

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3.4.10. Mejora

3.4.10.1. Generalidades

La Cooperativa de Camionetas 10 de Enero debe encontrar las diferentes oportunidades de mejora y llevar a cabo las acciones necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. Para ello se debe incluir lo siguiente:

- Conocer los requerimientos del cliente y mejorarlos.
- Corregir y reducir los efectos no deseados.
- Evaluar el desempeño del SGC.

3.4.10.2. No conformidad y acción correctiva

La Cooperativa de Camionetas 10 de Enero, después de realizar el análisis de desempeño, obtener resultados de auditoría del sistema de gestión de calidad se pudo hallar la siguiente irregularidad:

Inconformidad del requisito 6 correspondiente a “Planificación” detallándose como un escaso compromiso de los colaboradores y bajo cumplimiento de los objetivos de calidad.

3.4.10.3. Proceso de Mejora Continua

Objetivo: Identificar las causas por las que el desempeño del requisito 6 “Planificación” del SGC y la baja calidad en la prestación del servicio se genera y tomar las acciones correctivas adecuadas.

Para el desarrollo del proceso de mejora continua se establecerá dos enfoques, una está dirigida al SGC y otra a la prestación del servicio.

1) *Formulación del problema*

Escaso compromiso de los colaboradores y bajo cumplimiento de los objetivos de calidad.

2) *Diagnóstico de la situación actual*

A continuación, se establecen los elementos que intervienen en el problema.

Tabla 82-3 No conformidad en base al SGC

Elementos \ Parámetros	Nivel de Compromiso			Calidad			Productividad		Satisfacción del usuario			
	A	M	B	A	M	B	Efectividad	Eficiencia	A	M	B	
Administración			X			x	x					x
Equipos		x			x			x		X		
Presupuesto		x			x			x		X		
Talento Humano			X			x	x					x

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

3) *Analizar las causas*

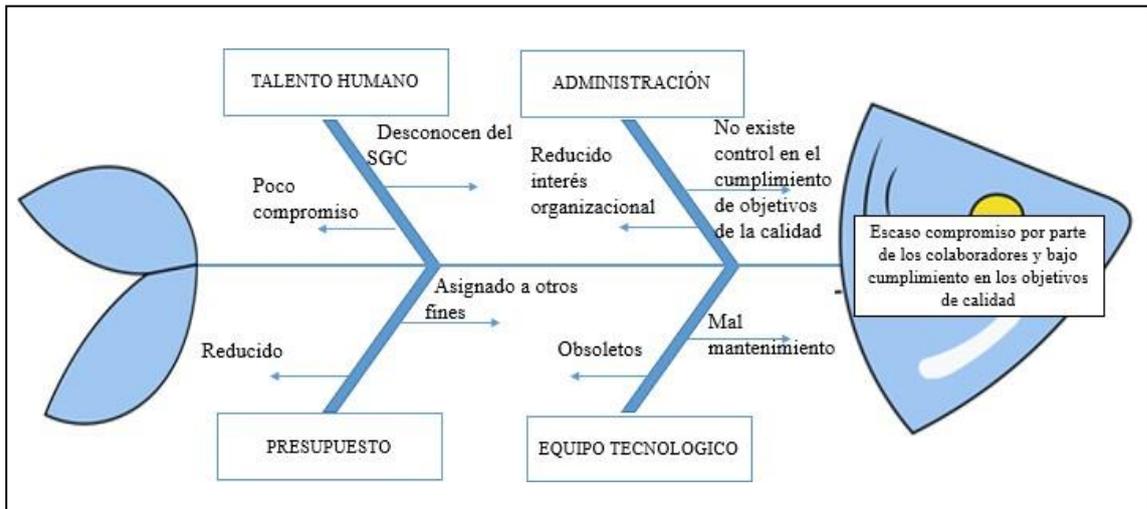


Figura 4-3 Diagrama causa efecto en base al SGC

Realizado por: Mantilla, J. 2021

4) *Diseño y selección de soluciones*

Para el desarrollo de este punto se toma en cuenta el diagrama de Pareto y el diagrama como con el fin de eliminar las causas que originan el problema.

Diagrama de Pareto

Tabla 83-3 Análisis de diagrama de Pareto

Factores	Costo	%Individual	%Acumulado
Administración	30	37.5	37.5
Talento Humano	25	31.25	68.75
Presupuesto	15	18.75	87.5
Equipos tecnológicos	10	12.5	100
Total	80	100	

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Se sabe que los valores menores a 80 necesitan mejora, en este caso son: administración y talento humano.

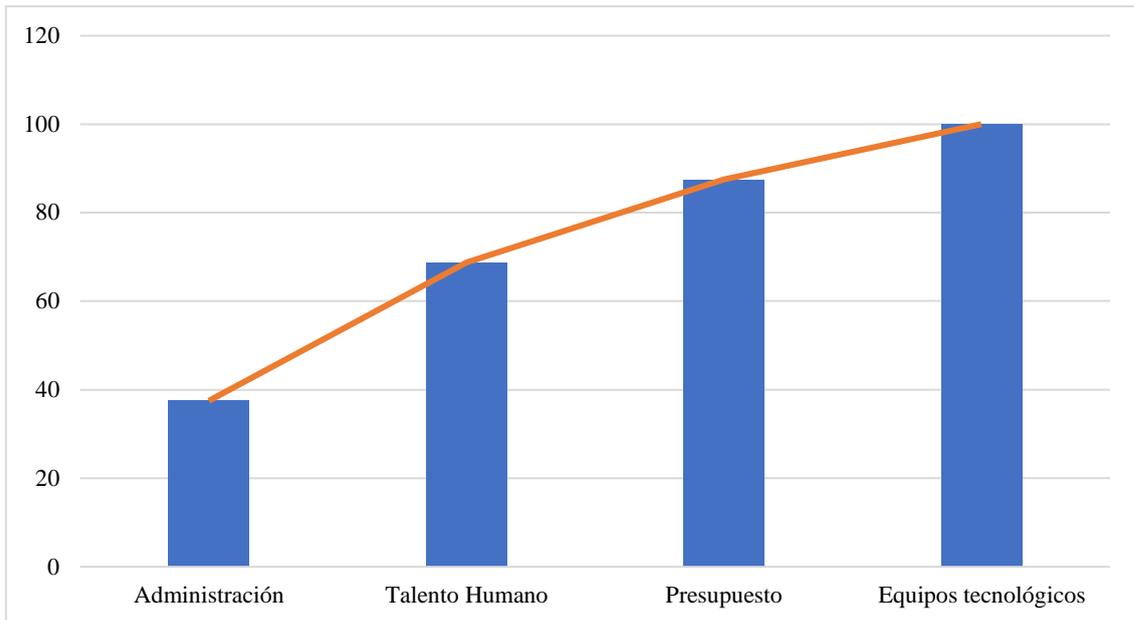


Gráfico 37-3 Análisis de diagrama de Pareto

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Diagrama ¿Cómo?

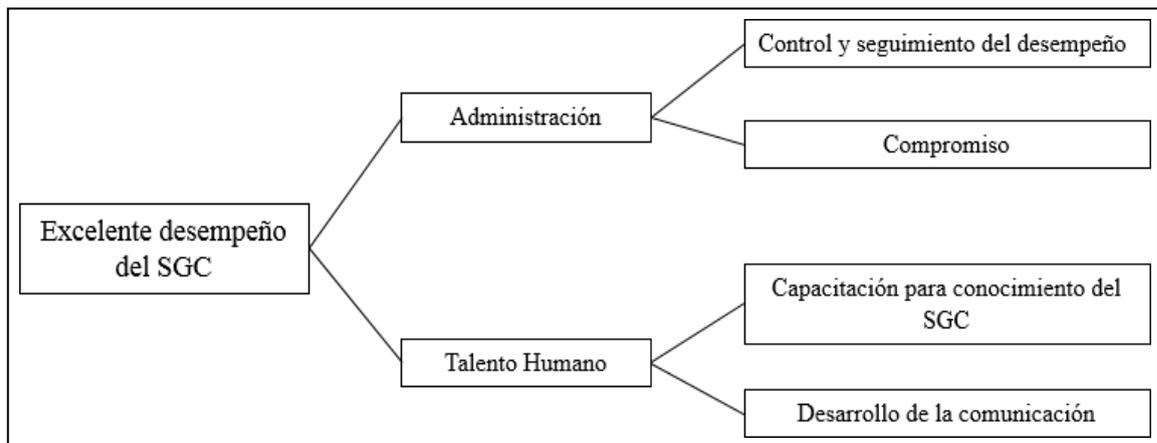


Figura 5-3 Diagrama ¿Cómo?

Realizado por: Mantilla, J. 2021

5) *Implementación (ejecución de acciones)*

De debe ejecutar las acciones planteadas

Tabla 84-3 Plan de mejora

Elemento	Acción	Objetivo	Tiempo	Calidad			Productividad		Responsable
				Alto	Medio	Bajo	Eficiencia	Eficacia	
Administración	Implementar nuevas estrategias para el cumplimiento de los objetivos de calidad	Cumplir con los requerimientos del SGC.	6 meses	x			X		EAD
	Planificar control de resultados de la aplicación del SGC	Cumplir con todos los objetivos y metas propuestas.	3 meses	x			X		EMC
Talento Humano	Capacitar el talento humano sobre la aplicación y desarrollo del SGC	Contar con talento humano capacitado y comprometido en el trabajo.	6 meses	x			X		EAD
	Fomentar la comunicación organizacional.	Hacer partícipe al talento humano en todos sus niveles del SGC.	3 meses	x			X		EAD

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

Diagrama de GANTT

Para el cronograma de implementación se elabora un diagrama de GANTT, en el cual se puede visualizar el tiempo de aplicación por semanas de las acciones para contrarrestar los problemas.

Tabla 85-3 Diagrama de GANTT

Elemento	Acción	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administración	Implementar nuevas estrategias para el cumplimiento de los objetivos de calidad												
	Planificar control de resultados de la aplicación del SGC												
Talento Humano	Capacitar el talento humano sobre la aplicación y desarrollo del SGC												
	Fomentar la comunicación organizacional.												

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

6) *Verificar los resultados*

Se debe comprobar la eficacia de las acciones de mejora que se implementaron anteriormente.

Tabla 86-3 Verificación de Resultados

Elemento	Acción	Productividad		Calidad			Satisfacción del cliente			Beneficios
		Eficiencia	Eficacia	A	M	B	A	M	B	
Administración	Implementar nuevas estrategias para el cumplimiento de los objetivos de calidad		X	x			x			Calidad de servicio con valor agregado
	Planificar control de resultados de la aplicación del SGC	X		x			x			Satisfacción total del cliente
Talento Humano	Capacitar el talento humano sobre la aplicación y desarrollo del SGC	X		x			x			Talento Humano competente
	Fomentar la comunicación organizacional.	X		x			x			Participación de todos los colaboradores

Fuente: Texto Básico: Gestión De Calidad

Realizado por: Mantilla, J. 2021

7) *Acción (Estandarización)*

En caso de que las acciones propuestas eliminen los problemas se debe estandarizar(S) o mantener, y en caso de no subsanar los problemas es necesario iniciar un nuevo ciclo PHVA con nuevas acciones que permitan eliminar problemas que impidan el correcto funcionamiento Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Camioneta 10 de Enero.

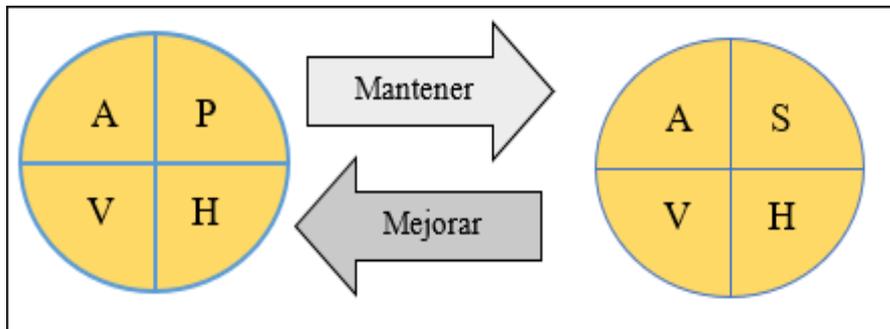


Figura 6-3 Diagrama de estandarización

Realizado por: Mantilla, J. 2021

CONCLUSIONES

- Basado en las diversas fuentes bibliográficas se determina que las variables que se debe tomar en cuenta son: gestión de calidad establecida como un conjunto de herramientas que tienen como objetivo evitar errores en el proceso productivo, proceso administrativo y gestión de talento humano las cuales contribuyen al manejo y control de una empresa mediante los elementos como la planeación, organización, dirección y control de los recurso que dispone la organización con el fin de cumplir sus objetivos.
- La Cooperativa de Camionetas 10 de Enero, actualmente se encuentra conformada por 28 socios activos, en la parte administrativa se rige bajo un organigrama estructural de manera vertical teniendo como representantes el gerente, presidente y las diferentes comisiones de apoyo, se logró evidenciar que no maneja ningún tipo de indicador o procedimiento para, evaluar el desempeño de los colaboradores, detectar falacias en el servicio y conocer el grado de satisfacción de los usuarios, llegando a determinar que existe un desconocimiento total de lo que es un sistema de gestión de calidad.
- En base a la norma ISO 9001:2015, se diseñó el sistema de gestión de calidad, para la Cooperativa de Camionetas 10 de enero, el mismo que contiene la estructuración de sus macroprocesos, el establecimiento de equipos de trabajo acorde a su plan de calidad previamente elaborado, también cuenta con el desarrollo de los diferentes procesos apoyo para el desarrollo del servicio finalmente se establece, un modelo de evolución y de mejora continua para garantizar la efectividad del sistema.

RECOMENDACIONES

- Adoptar el modelo de la ISO 9001: 2015 con la finalidad de alcanzar una adecuada gestión de la Cooperativa de Camionetas 10 de Enero, alcanzando un óptimo desempeño y desarrollo de las diferentes actividades que realiza para brindar el servicio de transporte.
- Implementar el sistema de gestión de calidad (SGC), tomando en consideración todos los parámetros dispuestos por la norma y generando un ambiente de responsabilidad por parte de los colaboradores para llevar cabo las diversas funciones que se les designe ya que de esto dependerá el éxito de la organización.
- Administrar el cambio de la gestión hacia la calidad mediante una estructura organizativa adecuada que permita el mejoramiento de la comunicación organizacional en todos los niveles de la cooperativa y de esta manera poder cumplir con las metas y objetivos de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ANT. (31 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- ANT. (2019). *REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA EL TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA Y MIXTO*. Quito: ANT.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Patria.
- Calso, N., & Pardo, J. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO14001 E ISO 45001. Madrid: AENOR.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad*. Madrid: PEARSON.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 50-63.
- Chiavetano, I. (2001). Administración de recursos humanos. Germán Alberto.
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015. Málaga: ICB.
- Cuenca, R. (2014). Propuesta de un sistema de calidad en la Coop. de Transporte Hno. Miguel basado en las normas ISO 9001:2000. Guayaquil.: Universidad de Guayaquil.
- Cuesta, A. (2010). Gestión de talento humano. Bogotá: ECOE.
- Flores, R. (2016). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. México: UNID.
- Gaytán, G., & Bouzas, J. (2019). Gestión de talento humano. México: IURE Editores.
- Gómez, J. (2019). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. Madrid: AENOR.
- González, Ó. (2016). *istema de Gestión de calidad*. Bogotá: ECOE.
- Hitt, Black, & Porter. (2006). Administración. Pearson.
- Isaza, A. (2015). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U-Transversal.
- ISO. (2019). <https://www.normas-iso.com/iso-16949/>.
- Jacque, F., Cisneros, L., & Mejía, J. (2011). Administración de PYMES. Pearson.
- Lesaki, P., Mattio, A., & Merino, S. (2020). Sistema de información contable. Maipue.

- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y. (2012). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: Asamblea Constituyente.
- Ley orgánica de transporte terrestre, t. y. (2014). *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial* . QUITO: REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL,.
- Llarena, M., Villodre, S., Pontoriero, F., & Catapan, A. (2015). MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA PUESTA EN MARCHA DE CURSOS NO PRESENCIALES: INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. *Scielo*, 50-96.
- LOEPS. (2012). DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. Quito: LOEPS.
- López, L. (2015). Novedades ISO 9001-2015. Madrid: FC.
- Normas 9000. (2015). <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>. Obtenido de <http://www.normas9000.com>
- PDOT. (2015-2020). San Miguel : GAD.
- Perdomo, J. (2017). *La gestión de la calidad total como un antecedente de la capacidad de innovación empresarial*. Universidad de Salamanca : Departamento de Administración y Economía de la Empresa.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. una mirada en Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*, 1148-1112.
- Prieto, J., & Theran, I. (2018). *Administracion teorías, autores, frases y reflexiones* . Bogota : Ediciones de la U.
- Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestion de Calidad . *Espacios*, 70-90.
- Sánchez, L. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba - caso Cooperativa de Transportes Puruhá. Riobamba: ESPOCH.
- Soriano, García, & Torrents. (2015). Economía de la Empresa. Barcelona: Universidad Poletécnica de Catalunya.
- Tejedo, J. (2016). Gestión de recursos . Macmillan Iberia.
- Vásquez, L. (2020). Conociendo los principios de Gestión ISO 9001. cid.

ANEXOS

ANEXO A: FORMATO ENCUESTA- SOCIOS DE LA COOPERATIVA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Cooperativa, para desarrollar el trabajo de investigación denominado Propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 caso “cooperativa de camionetas 10 de enero”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Encuesta aplicada a los propietarios de las unidades que conforman la cooperativa de camionetas doble cabina “10 DE ENERO”.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

1. ¿Conoce claramente usted la función que desempeña en la cooperativa?

- Sí No

2. ¿Se efectúa capacitaciones constantemente respondiendo a las necesidades de los choferes y usuarios?

- Siempre A veces Nunca

SERVICIO AL CLIENTE

3. ¿Considerando las medidas de prevención ante el COVID 19 cuantos pasajeros moviliza en su vehículo?

- 1-2 3-4 5

4. ¿Todos los vehículos que hayan cumplido con su vida útil, deberán obligatoriamente ser sometidos al proceso de chatarrización y se remplazados por vehículos que cumplan reglamentos y normas INEN vigentes?

- Siempre A veces Nunca

5. ¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía?

- Siempre A veces Nunca

6. ¿Qué tipo de riesgos laborales existe su área de trabajo?

Naturales

Físicos

Económicos

Legales

7. ¿Su vehículo cuenta con un dispositivo que le permita el monitoreo?

Si

No

8. ¿Cada cuánto tiempo usted realiza el mantenimiento de su vehículo?

Semanal

Mensual

Semestral

Anual

9. ¿Considera usted cumple rígidamente con valores y principios éticos?

Siempre

A veces

Nunca

GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Cuenta la cooperativa con un análisis FODA donde se identifique sus aspectos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica?

Si

No

11. ¿Considera que el GAD Municipal ofrece al cantón una infraestructura vial adecuada lo que garantiza seguridad al conductor y peatón?

Si

No

12. ¿La policía nacional ejecuta controles antidelinquenciales en las vías dentro y fuera del cantón en forma periódica?

Si

No

13. ¿Qué Tipo de procesos efectúa la cooperativa?

Operativos

Apoyo

Gestión

Dirección

14. ¿La Cooperativa cuenta con un plan de calidad?

Si

No

15. ¿Se aplican medidas de higiene personal y desinfección de los puestos de trabajo, dotándose de los medios de protección necesarios?

Si

No

16. ¿Los directivos de la cooperativa identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos?

- Siempre A veces Nunca

17. ¿Qué tipos de recursos considera usted que son importantes para el mejoramiento del servicio de la Cooperativa?

- Humanos Tecnológicos Financieros

18. ¿Existe un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los servicios?

- SI No

19. ¿La cooperativa realiza o a realizado algún tipo de auditoría interna?

- Siempre A veces Nunca

ANEXO B: FORMATO ENCUESTA - USUARIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LAS UNIDADES DE LA COOPERATIVA

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información relacionada al servicio que brinda la Cooperativa, para desarrollar el trabajo de investigación denominado Propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 caso “cooperativa de camionetas 10 de enero”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

1. ¿Hace cuánto tiempo utiliza usted los servicios de la Cooperativa 10 de enero?
 - Menos de 1 año
 - 1 a 3 años
 - 3 a 6 años
 - Mas de 6 años
2. ¿Con que frecuencia utiliza usted este servicio de transporte?
 - Muy frecuente
 - Frecuente
 - Poco frecuente
 - Nada frecuente
3. ¿Cuáles son las razones por la que utiliza vehículos de la cooperativa 10 de enero?
 - Limpieza y Seguridad
 - Precios
 - Horarios de atención
 - Servicio al cliente
4. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio?
 - Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
5. ¿Según su percepción considera que los vehículos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación del servicio?
 - Si
 - No
6. ¿Las señales de tránsito por la zona que circula el vehículo están libres de algún elemento que impida la visibilidad a los conductores?
 - Siempre
 - A veces
 - Nunca

7. ¿La infraestructura vial por la cual recorre el vehículo se encuentra en óptimas condiciones a fin de garantizar un buen servicio?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿El conductor respeta todas las señales de tránsito?

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO C:FORMATO ENTREVISTA - PRESIDENTE Y GERENTE



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



ENTREVISTA AL PRESIDENTE Y GERENTE DE LA COOPERATIVA

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información de la Cooperativa, para desarrollar el trabajo de investigación denominado Propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del Cantón San Miguel, provincia de Bolívar, en base a la norma ISO 9001:2015 caso “cooperativa de camionetas 10 de enero”

1. ¿La cooperativa de camionetas 10 de enero que tipos de planes realiza en su gestión administrativa?
 Plan estratégico Plan operativo
 Plan de acción Plan de contingencia
2. ¿Cuál es el tipo de organigrama con el que cuenta Cooperativa?
 Horizontal Vertical Mixto
3. ¿La cooperativa "10 de enero" cuenta y se rige a estatutos empresariales?
 Si No
4. ¿Las autoridades y socios de la cooperativa, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo para mantener y ampliar la confianza de los usuarios?
 Siempre A veces Nunca
5. ¿Se evalúa la entrega del servicio en el tiempo adecuado al cliente?
 Si No
¿Qué indicadores utiliza? _____

6. ¿Existen algún tipo de mecanismo que aplica la cooperativa donde permite conocer la satisfacción del cliente?

Si

No

¿Qué mecanismo utiliza? _____

GESTIÓN DE CALIDAD

7. ¿Cuenta la cooperativa con un análisis FODA donde se identifique sus aspectos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica?

Si

No

8. ¿Qué tipos de riesgos está expuesta la cooperativa de transporte?

Naturales

Legales

Económicos

Físicos

9. ¿Cree usted que la ANT supervisa frecuentemente la realización permanente y obligatoria de los operativos de control de transporte ilegal conforme a la ley y sus reglamentos?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Considera que el GAD Municipal ofrece al cantón una infraestructura vial adecuada lo que garantiza seguridad al conductor y peatón?

Si

No

11. ¿La policía nacional ejecuta controles antidelinquenciales en las vías dentro y fuera del cantón en forma periódica?

Si

No

12. ¿Qué Tipo de procesos efectúa la cooperativa?

Operativos

Apoyo

Gestión

Dirección

13. ¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?

Si No

14. ¿Los objetivos institucionales están relacionados con la conformidad del servicio y con el aumento de la satisfacción del cliente?

Si No

15. ¿Los directivos de la cooperativa identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos?

Siempre A veces Nunca

16. ¿Para los cambios efectuados en la gestión de la cooperativa se considera la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?

Si No

17. ¿Considera usted que el área de talento humano gestiona la buena comunicación e interacción entre las diferentes áreas de la cooperativa?

Siempre A veces Nunca

18. ¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?

Si No

19. ¿Se han realizado acciones para asegurar que los socios de la cooperativa tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?

Siempre A veces Nunca

20. ¿La cooperativa maneja algún tipo de sistema que le permita demostrar su capacidad para proporcionar servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación?

Si cuenta No cuenta

21. ¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?

Si

No

22. ¿La cooperativa realiza o a realizado algún tipo de auditoría interna?

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO D: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Parada de la Cooperativa de Camionetas 10 de Enero



Entrevista al presidente, gerente y encuesta a los socios de la Cooperativa de Camionetas 10 de Enero







epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 19 / 04 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JUAN CARLOS MANTILLA VARGAS
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



19 / 04 / 2022

0587-DBRA-UTP-2022