



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

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA
COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTOR: CRISTIAN FERNANDO GUAMÁN PADILLA

DIRECTOR: ING. SIMÓN RODRIGO MORENO ÁLVAREZ

Riobamba – Ecuador

2022

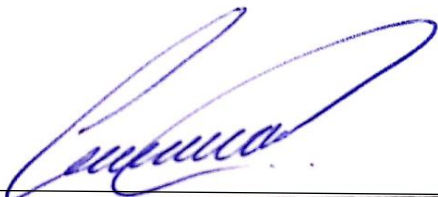
© 2022, Cristian Fernando Guamán Padilla

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 de Autor.

Yo Cristian Fernando Guamán Padilla, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de noviembre de 2022.



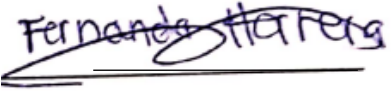


Cristian Fernando Guamán Padilla

C. I.: 060581652-9

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**”, realizado por el señor: **CRISTIAN FERNANDO GUAMÁN PADILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en la virtud del Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-11-29
Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-11-29
Lic. María Fernanda Herrera Chico ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-11-29

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía y protector en el transcurso de mi vida. A mis padre Jorge Guamán por demostrarme su apoyo incondicional a pesar de las adversidades, motivando a seguir adelante y que los sueños pueden hacerse realidad con constancia y perseverancia, a mi madre Rosario Padilla por ser una mujer luchadora siempre velando por el bienestar de su familia, y sobre todo por su amor que me ha demostrado cada día, sus consejos, motivación y apoyo en mis buenos y malos momentos, a mis hermanas Avigail, Ruth, Mayra por brindarme su amor de madre, quien en los momentos más difíciles han estado para apoyarme durante el transcurso de este proceso , y mi hermano Armando que son un soporte primordial y motor para seguir adelante motivándome a nunca rendirme por mis sueños.

Cristian

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme culminar con satisfacción mis estudios. De manera especial agradecer a mis padres, hermanos y sobrinos que me apoyaron y motivaron de alguna u otra manera a culminar este proceso académico. El más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por permitirme formar como profesional, un sincero agradecimiento a todos los docentes que formaron parte de mi vida académica impartiendo sus conocimientos, en especial al Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez por brindarme su apoyo y asesoramiento, de igual manera a la Lic. María Fernanda Herrera Chico por su paciencia y constancia para el desarrollo de mi proyecto de titulación. A su vez al Sr. Bolívar Ledesma gerente de la Cooperativa de Taxis Héroe de Tapi, por la apertura, compromiso y colaboración con el proceso del presente trabajo.

Cristian

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Limitación y delimitaciones.....	4
1.3.	Problema general de la investigación.....	4
1.4.	Problema específico de la investigación.....	4
1.5.	Objetivos.....	4
1.5.1.	<i>Objetivo general</i>	4
1.5.2.	<i>Objetivos específicos</i>	5
1.6.	Justificación.....	5
1.6.1.	<i>Justificación teórica</i>	5
1.6.2.	<i>Justificación metodológica</i>	6
1.6.3.	<i>Justificación práctica</i>	6
1.7.	Idea a defender.....	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes investigativos.....	7
2.2.	Referencias teóricas.....	8
2.2.1.	<i>Administración</i>	8
2.2.1.1.	<i>Importancia de la administración</i>	9
2.2.2.	<i>Proceso administrativo</i>	9
2.2.3.	<i>Etapas del proceso administrativo</i>	9
2.2.4.	<i>Organización</i>	11

2.2.5.	<i>Clasificación de las organizaciones</i>	11
2.2.5.1.	<i>Según su naturaleza</i>	12
2.2.5.2.	<i>Según su propiedad</i>	12
2.2.5.3.	<i>Según su actividad</i>	12
2.2.5.4.	<i>Según el origen del capital</i>	13
2.2.5.5.	<i>Según su tamaño</i>	13
2.2.5.6.	<i>Según la localización de sus actividades, el origen del capital y el ámbito de acción</i>	13
2.2.5.7.	<i>Organizaciones que enfatizan algún rasgo de gran significatividad</i>	14
2.2.6.	<i>Cooperativa</i>	14
2.2.7.	<i>Sector cooperativo</i>	14
2.2.8.	<i>Cooperativas de servicio</i>	15
2.2.9.	<i>Cooperativa de transporte</i>	15
2.2.10.	<i>Taxi</i>	15
2.2.10.1.	<i>Taxi convencional</i>	15
2.2.10.2.	<i>Taxi ejecutivo</i>	15
2.2.11.	<i>Calidad</i>	16
2.2.11.1.	<i>Características de la calidad</i>	16
2.2.12.	<i>Gurús de la calidad</i>	16
2.2.13.	<i>Herramientas de control de calidad</i>	20
2.2.14.	<i>Mejora continua</i>	21
2.2.14.1.	<i>Herramientas para la mejora continua de procesos</i>	22
2.2.15.	<i>Calidad de servicio</i>	22
2.2.16.	<i>Sistema de gestión de calidad</i>	23
2.2.16.1.	<i>Sistema de gestión</i>	23
2.2.16.2.	<i>Sistema de gestión de calidad</i>	23
2.2.16.3.	<i>Principios de la gestión de la calidad</i>	23
2.2.17.	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	24
2.2.18.	<i>Estructura de la Norma ISO 9001:2015</i>	24
2.2.19.	<i>Beneficios de utilizar la Norma ISO 9001:2015</i>	25

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	27
3.1.	Enfoque de investigación	27
3.2.	Nivel de investigación	27
3.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	27

3.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	27
3.3.	Diseño de investigación	27
3.3.1.	<i>No experimental</i>	27
3.3.2.	<i>Diseño transversal</i>	28
3.3.3.	<i>Factor administración</i>	29
3.3.4.	<i>Factor contabilidad</i>	30
3.3.5.	<i>Factor tecnológico</i>	31
3.3.6.	<i>Factor prestación del servicio</i>	32
3.3.7.	<i>Factor de gestión de calidad</i>	34
3.4.	Tipo de estudio	36
3.4.1.	<i>Estudio de Campo</i>	36
3.4.2.	<i>Estudio documental</i>	36
3.5.	Población y planificación	36
3.5.1.	<i>Población en la operadora</i>	36
3.5.2.	<i>Población y muestra de usuarios</i>	37
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	38
3.6.1.	Métodos	38
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	38
3.6.1.2.	<i>Deductivo</i>	38
3.6.1.3.	<i>Analítico</i>	38
3.6.2.	Técnicas	38
3.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	38
3.6.2.2.	<i>Encuesta</i>	39
3.6.2.3.	<i>Observación directa</i>	39
3.6.3.	Instrumentos	39
3.6.3.1.	<i>Guía de entrevista</i>	39
3.6.3.2.	<i>Cuestionario</i>	39
3.6.3.3.	<i>Fichas de observación</i>	39

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
4.1.	Análisis e interpretación de datos	40
4.1.1.	<i>Resultados de la encuesta dirigida a los clientes</i>	40
4.1.2.	<i>Resultados ficha de observación</i>	51
4.1.3.	<i>Resultados de la encuesta dirigida a los socios</i>	53
4.1.4.	<i>Resultados de la entrevista</i>	61

4.2.	Cuadro resumen diagnóstico	67
------	---	----

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	72
5.1.	Propuesta	72
5.2.	Contenido de la propuesta	72
5.2.1.	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	72
5.2.2.	<i>Referencias normativas</i>	72
5.2.3.	<i>Términos y definiciones</i>	73
5.2.4.	<i>Contexto de la organización</i>	76
5.2.4.1.	<i>Comprensión de la organización y de su contexto</i>	76
5.2.4.2.	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	79
5.2.4.3.	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</i>	82
5.2.4.4.	<i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i>	83
5.2.5.	Liderazgo	90
5.2.5.1.	<i>Liderazgo y compromiso</i>	90
5.2.5.2.	<i>Enfoque al cliente</i>	93
5.2.5.3.	<i>Política</i>	94
5.2.5.4.	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i>	95
5.2.6.	Planificación	97
5.2.6.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	97
5.2.6.2.	<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i>	100
5.2.6.3.	<i>Planificación de los cambios</i>	103
5.2.7.	Apoyo	106
5.2.7.1.	<i>Recursos</i>	106
5.2.7.2.	<i>Competencia</i>	112
5.2.7.3.	<i>Comunicación</i>	129
5.2.7.4.	<i>Información documentada</i>	130
5.2.8.	Operación	132
5.2.8.1.	<i>Planificación y control operacional</i>	132
5.2.8.2.	<i>Requisito para el cliente</i>	135
5.2.8.3.	<i>Diseño y desarrollo del servicio</i>	138
5.2.8.4.	<i>Liberación del servicio</i>	144
5.2.8.5.	<i>Control de las salidas no conformes</i>	145
5.2.9.	Evaluación de desempeño	146
5.2.9.1.	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	146

5.2.9.2. <i>Auditoria interna</i>	151
5.2.9.3. <i>Revisión por la dirección</i>	153
5.2.10. Mejora	156
5.2.10.1. <i>Generalidades</i>	156
5.2.10.2. <i>Mejora continua</i>	156
CONCLUSIONES	164
RECOMENDACIONES	165
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Factor administrativo	29
Tabla 2-3:	Factor contabilidad.....	30
Tabla 3-3:	Factor tecnológico.....	31
Tabla 4-3:	Factor prestación del servicio	32
Tabla 5-3:	Factor de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.....	34
Tabla 6-3:	Población de la operadora	36
Tabla 1-4:	Género.....	40
Tabla 2-4:	Prestación del servicio - Frecuencia del uso de del servicio de taxi	41
Tabla 3-4:	Factor prestación del servicio – Calidad del servicio de taxi.....	42
Tabla 4-4:	Factor prestación del servicio – Motivos o razones del uso de taxis	43
Tabla 5-4:	Factor prestación del servicio – Cumplimiento de estándares de seguridad en la actualidad	44
Tabla 6-4:	Factor prestación del servicio – Comportamiento e interacción del conducir con el cliente.....	45
Tabla 7-4:	Factor prestación del servicio – Higiene y comodidad al interior del vehículo... ..	46
Tabla 8-4:	Factor prestación del servicio – Uso del taxímetro	47
Tabla 9-4:	Factor prestación del servicio – Seguridad del servicio.....	48
Tabla 10-4:	Factor prestación del servicio – Mejora en el servicio.....	49
Tabla 11-4:	Factor prestación del servicio – Controversias con los conductores.....	50
Tabla 12-4:	Ficha de observación para los equipos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi	51
Tabla 13-4:	Ficha de observación de la flota vehicular de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi	52
Tabla 14-4:	Factor prestación del servicio – Compromiso con los clientes	53
Tabla 15-4:	Factor prestación del servicio – Controversias con los clientes.....	54
Tabla 16-4:	Factor prestación del servicio – Prestación de servicio	55
Tabla 17-4:	Factor prestación del servicio – Manual de calidad	56
Tabla 18-4:	Factor prestación del servicio – Capacitación al conductor.....	57
Tabla 19-4:	Factor prestación del servicio – Mejorar la prestación de servicio	58
Tabla 20-4:	Factor prestación del servicio – Riesgos del conductor	59
Tabla 21-4:	Factor prestación del servicio – Mantenimiento Vehicular	60
Tabla 22-4:	Factor prestación del servicio – Elementos y dispositivos reglamentarios que emite la ANT	61
Tabla 23-4:	Resultado de la entrevista	62

Tabla 24-5:	Cuadro resumen diagnóstico de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.....	67
Tabla 1-5:	Registro N° 01. Comprensión de la organización y su contexto de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.....	76
Tabla 2-5:	Análisis FODA.....	78
Tabla 3-5:	Registro N° 02. Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	79
Tabla 4-5:	Registro N° 03. Alcance en el contexto de la organización.....	82
Tabla 5-5:	Registro N° 04. Operación de procesos.....	85
Tabla 6-5:	Matriz de riesgos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.....	87
Tabla 7-5:	Matriz de Riesgos de las partes interesadas	88
Tabla 8-5:	Registro N° 05. Liderazgo y compromiso	90
Tabla 9-5:	Registro N° 06. Enfoque al cliente.....	93
Tabla 10-5:	Registro N° 07. Comunicación de la política de calidad	94
Tabla 11-5:	Registro N° 08. Roles y responsabilidades	96
Tabla 12-5:	Registro N° 09. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	97
Tabla 13-5:	Registro N° 10. Plan de calidad	100
Tabla 14-5:	Registro N° 11. Planificación de cambios	103
Tabla 15-5:	Registro N° 12. Generalidades.....	106
Tabla 16-5:	Registro N° 13. Presupuesto del SGC.....	107
Tabla 17-5:	Registro N° 14. Personas	108
Tabla 18-5:	Registro N° 15. Infraestructura	109
Tabla 19-5:	Registro N° 16. Ambiente para la operación de los procesos.....	110
Tabla 20-5:	Registro N° 17. Recursos de seguimiento y medición del SGC	111
Tabla 21-5:	Registro N° 18. Conocimiento de la organización.....	111
Tabla 22-5:	Procedimiento N° 01. Organización	112
Tabla 23-5:	Diseño de puesto	114
Tabla 24-5:	Descriptor de puesto	115
Tabla 25-5:	Análisis de puesto	116
Tabla 26-5:	Evaluación del desempeño con el método mixto.....	117
Tabla 27-5:	Procedimiento N° 02. Provisión	118
Tabla 28-5:	Convocatoria del personal.....	119
Tabla 29-5:	Formato de entrevista para el reclutamiento de personal.....	120
Tabla 30-5:	Procedimiento N° 03. Retención.....	122
Tabla 31-5:	Modelo de remuneración	123
Tabla 32-5:	Remuneración del talento humano.....	124
Tabla 33-5:	Higiene laboral.....	125
Tabla 34-5:	Registro N° 04. Desarrollo.....	126

Tabla 35-5:	Programa de capacitación	127
Tabla 36-5:	Registro N° 19. Toma de conciencia	128
Tabla 37-5:	Registro N° 20. Comunicación	129
Tabla 38-5:	Registro N° 21. Información documentada.....	130
Tabla 39-5:	Registro N°22. Planificación y control operacional.....	132
Tabla 40-5:	Registro N°23. Comunicación al cliente.....	135
Tabla 41-5:	Registro N°24. Requisitos para el servicio	136
Tabla 42-5:	Registro N° 25. Revisión de los requisitos	137
Tabla 43-5:	Cambios en los requisitos	138
Tabla 44-5:	Procedimiento N°05. Diseño de servicio	138
Tabla 45-5:	Registro N° 26. Entradas para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio	140
Tabla 46-5:	Registro N° 27. Salidas del diseño.....	141
Tabla 47-5:	Registro N° 28. Control de la provisión.....	142
Tabla 48-5:	Procedimiento N° 06. Liberación del servicio	144
Tabla 49-5:	Registro N° 07. Control de las salidas no conformes.....	145
Tabla 50-5:	Registro N°29. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	146
Tabla 51-5:	Registro N° 30. Satisfacción del cliente.....	148
Tabla 52-5:	Registro N° 31. Análisis de la evaluación.....	149
Tabla 53-5:	Registro N°32. Revisión por la dirección	153
Tabla 54-5:	Registro N°33. Entradas de la revisión por la dirección	154
Tabla 55-5:	Análisis matricial	156
Tabla 56-5:	Diagrama de Pareto.....	158
Tabla 57-5:	Plan de mejora.....	160
Tabla 58-5:	Diagrama de GANTT	161
Tabla 59-5:	Verificación de resultados.....	162

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2:	Proceso administrativo.....	10
Figura 2-2:	La organización como sistema abierto.....	11
Figura 3-2:	Círculo de Deming.....	17
Figura 4-2:	Evaluación externa de la calidad.....	22
Figura 5-2:	Sistema de gestión de calidad.....	23
Figura 1-5:	Determinación de Macro procesos.....	83
Figura 2-5:	Proceso del servicio.....	84
Figura 3-5:	Roles, responsabilidades y autoridades.....	95
Figura 4-5:	Diagrama de flujo para la gestión de un programa de auditoria.....	151
Figura 5-5:	Diagrama causa-efecto.....	157
Figura 6-5:	Diagrama causa-efecto.....	157
Figura 7-5:	Diagrama del Cómo.....	159
Figura 8-5:	Estandarización de acciones.....	163

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1-4:	Género del encuestado	40
Gráfico 2-4:	Frecuencia del uso de del servicio de taxi.....	41
Gráfico 3-4:	Calidad del servicio de taxi.....	42
Gráfico 4-4:	Motivos o razones del uso de taxis	43
Gráfico 5-4:	Cumplimiento de estándares de seguridad en la actualidad.....	44
Gráfico 6-4:	Comportamiento e interacción del conducir con el cliente	45
Gráfico 7-4:	Higiene y comodidad al interior del vehículo	46
Gráfico 8-4:	Uso del taxímetro	47
Gráfico 9-4:	Seguridad del servicio.....	48
Gráfico 10-4:	Mejora en el servicio.....	49
Gráfico 11-4:	Controversias con los conductores.....	50
Gráfico 12-4:	Compromiso con los clientes	53
Gráfico 13-4:	Controversias con los clientes.....	54
Gráfico 14-4:	Prestación de servicio	55
Gráfico 15-4:	Manual de calidad	56
Gráfico 16-4:	Capacitación al conductor.....	57
Gráfico 17-4:	Mejorar la prestación de servicio	58
Gráfico 18-4:	Riesgos del conductor	59
Gráfico 19-4:	Mantenimiento Vehicular	60
Gráfico 20-4:	Elementos y dispositivos reglamentarios que emiten la ANT	61
Gráfico 1-5:	Diagrama de Pareto.....	158

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** MODELO DE ENCUESTA
- ANEXO B:** MODELO DE ENTREVISTA
- ANEXO C:** MODELO DE FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO D:** FOTOS

RESUMEN

El presente proyecto de investigación denominado “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, tuvo como objetivo mejorar la calidad de servicio e implementar herramientas de gestión que beneficien al desempeño organizacional, a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos como: entrevista dirigida al representante legal de la organización, encuestas dirigidas a los socios y usuarios del servicio de transporte de taxi del cantón Riobamba, finalmente la aplicación de una ficha de observación, permitió obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Posterior a ello, se realizó el análisis de la situación actual, identificando que la organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, además se pudo encontrar falencias como: personal no capacitado en temas de atención al cliente y servicio de calidad, la inexistencia de un organigrama estructural, su método de trabajo se resiste al cambio, es decir tradicional, no cuentan con un valor agregado para la satisfacción del cliente, no cuentan con un plan operativo anual, inexistencia de procesos y acciones de mejora. Por lo tanto, para el desarrollo de la propuesta parte de la elaboración de los requisitos de la Norma ISO 9001; 2015, de tal manera que se recomendó realizar auditorías internas para el control y evaluación de los procesos que integran en la prestación de servicio, la elaboración de un análisis FODA, un organigrama estructural, política y plan de calidad. En virtual de lo antes expuesto se recomienda implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, con el fin de obtener resultados eficientes, enfocados a brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: <CALIDAD DE SERVICIO>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <MEJORA CONTINUA>, <TRANSPORTE DE TAXI>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



19-12-2022

2441-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The current research project called "ELABORATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE ISO 9001:2015 STANDARD FOR THE TAXI COOPERATIVE HÉROES DE TAPI, OF THE CANTON RIOBAMBA, PROVINCE OF CHIMBORAZO", aimed to improve the quality of service and implement management tools that benefit organizational performance, through techniques and data collection instruments such as interview directed to the legal representative of the organization, surveys led to the partners and users of the cab transport service of the canton Riobamba, finally the application of an observation sheet, allowed to obtain the necessary information for the development of the research. Subsequently, an analysis of the current situation was carried out, identifying that the organization does not have a quality management system. In addition, it was possible to find shortcomings such as staff not being trained in customer service and quality service, the absence of a structural organization chart, its work method resisting change, i.e., traditional, does not have an added value for customer satisfaction, does not have an annual operating plan, lack of processes and improvement actions. Therefore, for the development of the proposal, it was recommended to carry out internal audits for the control and evaluation of the processes involved in the provision of service, the result of a SWOT analysis, a structural organization chart, policy, and a quality plan. Based on the above, it is recommended to implement a Quality Management System based on ISO 9001:2015 to obtain efficient results focused on providing a quality service.

Keywords: <SERVICE QUALITY>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <TAXI TRANSPORTATION>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.
C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

La importancia de la gestión de la calidad basada en el estándar internacional como la ISO 9001:2015 es primordial para el desarrollo y el control eficaz de la gestión por procesos, trabajando a través del ciclo PHVA de mejora continua (Planificar, hacer, verificar y actuar). En la actualidad muchas de las organizaciones que ofrecen el servicio de transporte de taxis no cuentan con un sistema que les permita cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

El presente proyecto de investigación se enfoca en la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con la intención de contribuir a la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, en identificar los riesgos y oportunidades de la misma, a través del análisis de factores como: administrativos, contables, gestión de talento humano, prestación de servicio, tecnológicos y gestión de calidad, creando estrategias y procesos que beneficiaran a la organización con la finalidad de brindar un servicio de calidad para la población del cantón Riobamba.

Con los antecedentes presentados el siguiente trabajo de titulación está conformado por cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

CAPÍTULO I hace referencia al problema de investigación, el cual contiene todos los problemas que se presentan en la organización, los objetivos: general y específicos que se pretenden alcanzar en el proceso de la elaboración de la presente investigación y por último la justificación.

CAPÍTULO II comprende el marco teórico, el cual abarca, los antecedentes de investigación y las referencias teóricas de donde inicia la elaboración de este trabajo.

CAPÍTULO III corresponde al marco metodológico, es decir, qué tipo de investigación vamos a desarrollar, su modalidad, su diseño tomando en consideración factores como: la administración, el talento humano, contable, tecnológico, prestación de servicio y gestión de calidad, la población y el cálculo de la muestra para poder aplicar, los métodos, técnicas e instrumentos que nos ayudará en la recolección de información, para determinar mediante el análisis de la situación actual cuales son las falencias o problemas que se presentan dentro de la organización.

CAPÍTULO IV se enfoca en el marco de análisis e interpretación, es decir de la información recolectada a través de los métodos, técnicas e instrumentos que se aplicaron en el capítulo anterior, determinando así, un diagnostico situacional de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

CAPÍTULO V engloba al marco propositivo, el cual se basa en la propuesta de la elaboración de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda a la ciudadanía del cantón Riobamba.

Finalmente, se establece las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, bibliografía y anexos del presente trabajo.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, debido a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y dinámico, las organizaciones a nivel mundial están preocupadas por su gestión, en el talento humano, y en la calidad ya sea de un producto o servicio que permita distinguirse de la competencia, con la finalidad de alcanzar sus objetivos y propósitos basándose en la satisfacción de los cliente o usuarios.

En el Ecuador el transporte de taxis ha presentado diferentes problemas, debido a la competencia que existe dentro de cada ciudad con los denominados taxis informales, los cuales a través de plataformas tecnológicas brindan el servicio de transporte, las aplicaciones más frecuentes son: UBER, INDRIVER, CABIFY y EASY TAXI, de tal manera que mucho de los usuarios prefieren adquirir estos servicios, debido al nivel de satisfacción y muchas veces la calidad de servicio que brindan al momento de trasladarse de un lugar a otro (SCPM, 2018, pág. 3).

En este contexto se puede recalcar que en la ciudad de Riobamba existe una problemática en el ámbito de prestación de servicio de taxis debido a la gran competencia que existe en los últimos años, tomando en cuenta la gran cantidad de cooperativas y compañías de taxis que se puede visualizar en las calles de la ciudad, haciendo que los conductores se preocupen más por obtener la mayor cantidad de utilidades dejando a un lado las necesidades y la satisfacción que se merece el usuario, que son los que dinamizan la economía local. A diario se puede evidenciar el malestar por parte de los clientes al momento de abordar a una unidad manifestando que, algunos conductores no son amables, incumplen las leyes de tránsito, exponiendo a un peligro constante a los pasajeros (Latorre, 2018, pág. 5).

Por lo cual la Cooperativa de taxis Héroe de Tapi de la ciudad de Riobamba no es la excepción, ya que muestra inconvenientes en cuanto a su gestión y con ello afecta directamente en la calidad del servicio del transporte ofrecida a la ciudadanía. Por tal motivo, se plantea desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, la cual se dedica al transporte de pasajeros dentro de su jurisdicción la misma que fue creada en la ciudad de Riobamba el 13 de junio de 1985; con un total de 41 socios ubicada en las calles: Avenida 9 de Octubre y Morona (SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS, 2022).

La Cooperativa por el momento no cuentan con una eficiente gestión, provocando un poco eficacia en los órganos administrativos como lo es la Asamblea General de socios, consejo de vigilancia, consejo de administración y gerencia, las principales falencias es la inexistencia de procesos de organización, es decir, no mantienen un organigrama estructural adecuado, inexistencia de un plan operativo anual, no existe una política de calidad, ni normas de calidad del servicio, laboran a través de un método de trabajo tradicional, le temen al cambio, de tal manera que no cuentan con algún valor agregado para la prestación de servicio.

1.2. Limitación y delimitaciones

Campo de acción: Gestión de Transporte

Espacio: Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, teniendo como límites: al norte con los cantones Guano y Penipe, al sur con los cantones Colta y Guamote, al este con el cantón Chambo y finalmente al oeste con el cantón Bolívar.

1.3. Problema general de la investigación

¿De qué manera afecta a la prestación de servicio de taxis y la gestión, al no disponer de un sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi?

1.4. Problema específico de la investigación

¿La aplicación de la mejora continua ayudará a mejorar los procesos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi?

¿Según el esquema establecido por la Norma ISO 9001:2015, beneficiaría en la gestión de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

- Proponer un Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2015, para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, para mejorar la gestión y calidad de servicio.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Analizar las variables que intervienen en un sistema de gestión de la calidad.
- Diagnosticar la situación actual de la operadora de taxis Héroes de Tapi a través de fuentes de información primaria para establecer la propuesta de mejora.
- Proponer el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

1.6. *Justificación*

1.6.1. *Justificación teórica*

En el numeral 2 del artículo 62 del Reglamento General de Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, prescribe que el servicio de taxis convencional consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición de un servicio de manera directa en las vías urbanas, en puntos específicos definidos dentro del mobiliario urbano (paradero de taxi) o mediante la petición a un centro de llamadas.

Según la Agencia Nacional de Tránsito (2018) en su Resolución No. ANTACDSGRDI18-0000094, trata sobre el procedimiento de intervención que se realizan a las operadoras de transporte público inter e intraprovincial, no se refiere al transporte comercial en taxi, pero contiene parámetros de calidad hacia una operadora los mismos que son: gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores y personal de apoyo, gestión de la prestación del servicio y gestión operativa, control y seguridad; en sí son los parámetros para garantizar una buena gestión y la calidad del servicio ofrecida por una operadora hacia el usuario o cliente (Agencia Nacional de Tránsito , 2018, pág. 4).

Actualmente algunas cooperativas que ofrecen el servicio de taxis no disponen de un sistema de gestión de calidad, por ende, no trabajan con la Norma ISO 9001:2015 siendo esto un pilar fundamental en la presente investigación, ya que se tomará como guía u orientación, la cual permitirá mejorar la gestión y la calidad de servicio en la modalidad de transporte comercial en taxi. Tomando en consideración el concepto de la administración, ya que forma parte fundamental de la excelencia en la prestación del servicio de una organización y en la economía del país, es así que, el sistema económico del Ecuador está conformado por las organizaciones públicas, privadas, mixtas y populares y solidarias (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Por lo tanto, es importante que la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi cuente con una forma de administrar eficiente, a través de un estándar internacional como lo es la norma ISO 9001:2015, mediante los requisitos o procedimientos de ésta, la misma que es la guía para llevar a cabo una eficaz gestión en las organizaciones y que contribuye a mejorar la calidad y por ende la prestación del servicio.

1.6.2. *Justificación metodológica*

A través de las técnicas de investigación como la encuesta, entrevista y ficha de observación se alcanzará los objetivos de la presente propuesta, de tal manera que nos permitirá efectuar los procesos de recolección de información, con la finalidad de realizar una evaluación de datos y un análisis del diagnóstico de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, dándonos como resultado un reflejo de la realidad de la organización en la prestación de su servicio.

1.6.3. *Justificación práctica*

La ejecución de la investigación concluye en la “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”, con la finalidad de identificar los procesos necesarios, determinándola como una herramienta de gestión para la mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de manera eficaz y eficiente, en la prestación de servicio de taxis, facilitando oportunidades de aumentar la satisfacción de los usuarios.

Para el desarrollo del presente proyecto existe la colaboración por parte de las autoridades que representan dicha operadora, ya que se contó con el permiso para realizar el estudio necesario y pertinente. Los beneficiarios de la elaboración de este proyecto son las autoridades administrativas, socios, talento humano y usuario, puesto que este proyecto mejorara todos los procesos que intervienen en la prestación de servicio de la cooperativa de taxis.

1.7. *Idea a defender*

La elaboración de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejorará la administración y la prestación del servicio de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Las investigaciones referentes al trabajo de titulación planteado, han incrementado durante los años, es por eso que se han encontrado fuentes nacionales e internacionales relacionados parcialmente con el tema propuesto, las cuales serán de mucha ayuda para el estudio y elaboración del presente trabajo, entre ellas tenemos las siguientes;

En Latinoamérica en el año 2021 en LIMA- PERÚ, se presentó un trabajo de investigación elaborada por Robert Emilio Valdez Begazo y Daniela Thais Zanabria Valdivia relacionado a un “Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la Empresa de transporte Nuevo Horizonte S.A 2021”. La investigación se centra en incrementar su producción, a su vez reducir las falencias que existen en la gestión de los análisis referentes a la atención de sus clientes mediante llamadas telefónicas.

La búsqueda de mejorar la atención y operación, ha recaído en la elaboración de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de proporcionar a sus usuarios un servicio con valores agregados, mediante el rastreo de las unidades para mitigar las posibles fallas mecánicas de los vehículos, estipulado acciones de corrección que ayuden con la mejora continua del proceso, brindando un servicio con los estándares de calidad indicado en la norma (Robert & Zanabria, 2021).

En el trabajo de investigación desarrollado por Mary Yanet Castillo Gil, titulado “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la gestión de transporte de Transterre S.A- Surco 2020”, señala que el su objetivo principal es demostrar que a través de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 mejorara la gestión del transporte.

Cabe recalcar que una vez implementado el SGC proporcione ventajas comerciales, posicionando a la marca de la empresa a través del aseguramiento de la calidad de su servicio, además este sistema ayuda a visualizar conductas positivas en cuanto a los indicadores de puntualidad, fiabilidad y cumplimiento (Castillo, 2020, pág. 1).

En el contexto Nacional, en el año 2018 en RIOBAMBA- ECUADOR se elaboró el proyecto de investigación realizado por Lissette Fernanda Sánchez Ambi perteneciente a la carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde se propone un “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN BASE A LA NORMATIVA ISO 9001:2015, PARA LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DEL CANTÓN RIOBAMBA- CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTE PURUHÚA”, La presente investigación tiene como finalidad el análisis de la calidad de servicio que presta la organización hacia sus clientes, a través de un diagnóstico situacional se logró evidenciar que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que brinda la cooperativa de transporte, debido a que no existe compromiso en la lata dirección, además de que el talento humano no cuenta con capacitaciones referentes a la calidad de servicio, por lo cual al implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 elevará el nivel de satisfacción de los clientes (Sánchez L. , 2018, pág. 3).

Finalmente los autores Gina Yessenia Banchon Salgado y Ricardo Daniel Landeta Manjarres en su proyecto de investigación titulado “FORMULACION DEL PLAN ESTRATEGICO Y EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL MAYORISTA ETRAMAY S.A”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mencionan que su objetivo principal es la implementación de herramientas de gestión que permitan mejorar el desempeño organizacional y brindar un servicio óptimo, llegando con esto a captar una mayor cantidad de usuarios, a lo que se refiere al Talento Humano, se estableció un proceso para la captación de personal motivados, competentes y comprometidos con la compañía, además de la implementación de un sistema de gestión de calidad, el cual será de ayuda para la organización para ser acreditada como prestadora de servicio de carga pesada de calidad (Banchon & Landeta, 2018, pág. 3).

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Administración

La administración se la puede definir como una especialidad relacionada a cuestiones referente a las relaciones humanas y tiempo que logran evidenciar en cualquier organización. Se puede decir que es la actividad principal que logra marcar una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a los individuos que afectan (Stephen P & Coulter, 2005, pág. 26).

La administración es de mayor relevancia o importancia dentro de una organización, ya que se encarga de organizar, controlar y dirigir el trabajo grupal e individual con el fin de alcanzar los objetivos propuestos (Sánchez M. , 2015, pág. 45).

2.2.1.1. *Importancia de la administración*

Una organización exitosa depende de la efectividad en su administración, debido a que esta favorece la integración de equipos de trabajo, obteniendo así relaciones excelentes, a su vez, un adecuado uso de los recursos materiales y de sus instalaciones, por otro lado, ayuda a identificar los obstáculos, a vencer y determinar de la mejor manera las soluciones con respecto a los problemas que se detecten (Blandez, 2014, pág. 6).

2.2.2. *Proceso administrativo*

El proceso administrativo se relaciona con la consecución de fases y etapas, teniendo como propósito principal llevar a cabo la práctica de la administración, orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos mediante el uso adecuado de sus recursos (Cano, 2017, pág. 22).

El proceso administrativo es una de las herramientas más importantes para el trabajo que desarrollan los administradores de cualquier tipo de organización. Este proceso tiene consigo distintos elementos, los mismos que, permiten a los distintos estratos tanto estratégicos, como tácticos que conforman la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa (Blandez, 2014, pág. 8).

2.2.3. *Etapas del proceso administrativo*

Existen cuatro funciones vitales que funcionan dentro de la administración, de manera que se refleja en la figura (1-2).



Figura 1-2: Proceso administrativo

Fuente: (Blandez, 2014).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Planeación: Se basa en la determinación de cada uno de los objetivos y cursos de acción que constituyen en una organización, a través de los cuales se determinan:

- Las metas de la organización.
- las mejores estrategias para lograr los objetivos.
- Las estrategias para poder alcanzar las metas (Blandez, 2014, pág. 9).

Organización: Es la distribución del trabajo en grupo, de manera que se logre establece y reconocer las relaciones y autoridades adecuadas, lo que implica:

- El diseño de tareas y puestos.
- Designación de ocupación de puestos a las personas idóneas.
- La estructura de la organización.
- Métodos y procedimientos que se emplearán (Blandez, 2014, pág. 9).

Dirección: Dirigir al talento y esfuerzo de toda la organización para obtener los resultados esperados, para esto implica:

- Determinación de cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas hacia el cambio.
- Determinar cada una de las estrategias para la solución de problemas.
- Toma de decisiones (Blandez, 2014, pág. 9).

Control: Se trata de la revisión de lo que está planeado para poder lograrlo, de manera que implica:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearán (Blandez, 2014, pág. 9).

2.2.4. Organización

La organización se le define como un sistema integrado de personas, procesos y recursos articulados con el propósito de cumplir una determinada finalidad y ante todo ser productiva, competitiva y rentable (Stephen P & Coulter, 2005, pág. 16).

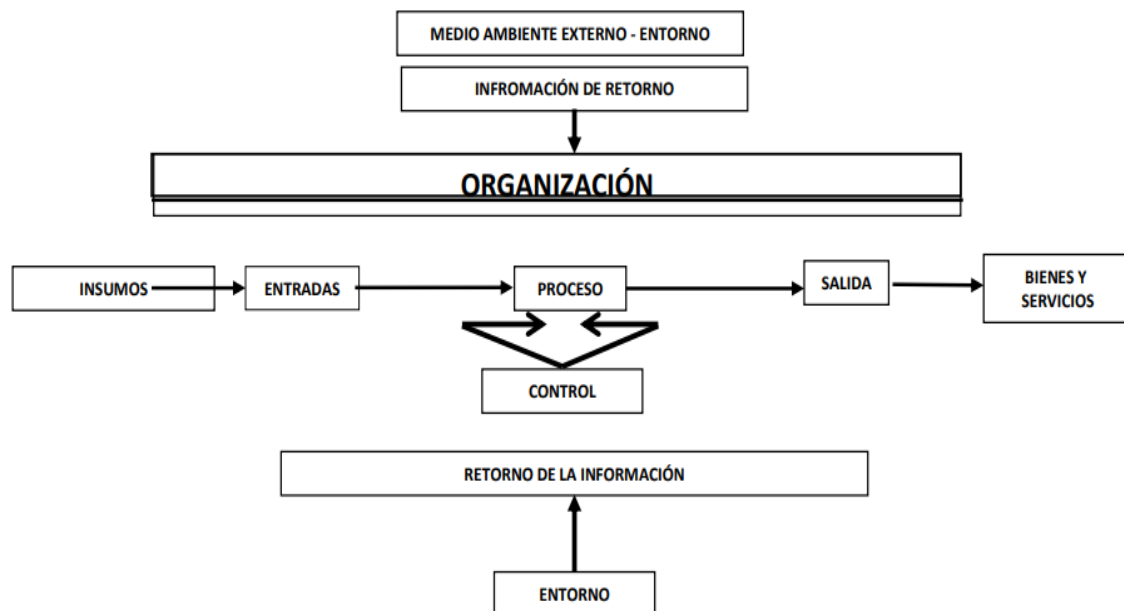


Figura 2-2: La organización como sistema abierto
Fuente: (Cano, 2017).

2.2.5. Clasificación de las organizaciones

Las organizaciones mantienen un rol importante dentro del desarrollo económico de cada país, en términos generales buscan prestar servicios o producir bienes y recursos (Cano, 2017).

2.2.5.1. *Según su naturaleza*

- **Organizaciones lucrativas:** Se las define también organizaciones con fines de lucro, son aquellas que los dueños del capital generan beneficios monetarios de una determinada actividad, un ejemplo específico son aquellas empresas que poseen un capital privado (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, pág. 13).
- **Organizaciones no lucrativas:** Son aquellas organizaciones sin fines de lucro, sus beneficios son apropiados por agentes individuales, tratan de atender una determinada problemática sea esta social para beneficio de la comunidad mediante actividades organizacionales (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, pág. 13).

2.2.5.2. *Según su propiedad*

- **Organizaciones Públicas:** Dentro de esta clasificación se distinguen los denominados organismos públicos, mismos que realizan funciones semejantes a la administración pública y a la gestión del Estado, cuyo fin principal es la producción de bienes o servicios específicos (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, pág. 13).
- **Organizaciones Privadas:** Este tipo de organizaciones es de origen privado, a su vez que son independientes del poder público.
- **Sociedades anónimas (S.A.):** En este tipo de organizaciones privadas los titulares lo son en base a la participación de capital que se ve reflejado en sus acciones (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).
- **Sociedades de responsabilidad limitada (S. R. L.):** En estas sociedades la responsabilidad que recae en los propietarios se ve reflejada en su participación en el capital, lo que no implica su responsabilidad en el patrimonio personal (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).
- **Organizaciones mixtas:** Son aquellas que sus propiedades son parte de un capital privado y parte del Estado.

2.2.5.3. *Según su actividad*

- **Organizaciones Industriales:** Son aquellas que destinan sus actividades a la producción de bienes materiales, en las que se distinguen las que realizan funciones extractivas y de transformación.
- **Organizaciones de servicios:** Destinadas a la provisión de servicios, se pueden subclasificar en distintas ramas de actividades como la del transporte, recreativas, turísticas, entre otras.
- **Organizaciones comerciales:** Se dedican a la compraventa de bienes sin la necesidad de la realización de procesos de transformación (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, pág. 14).

2.2.5.4. *Según el origen del capital*

- **Nacionales:** Cuando el capital es de proveniencia nacional o local, los inversionistas son 100% del país.
- **Extranjeras:** Cuando el capital que conforma el patrimonio de la empresa es de inversionistas extranjeros.
- **De coparticipación:** Los aportes del capital se componen de una parte realizada por capitales nacionales y de otra parte realizada por capitales extranjeros (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, pág. 15).

2.2.5.5. *Según su tamaño*

Al referirse a las organizaciones según su tamaño, se debe considerar que pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Pero existen diferentes criterios por los que se puede determinar el tipo de empresa al que puede pertenecer, tal es el caso de:

- **Criterio Financiero:** Se determina por el monto de su capital.
- **Criterio del Personal Ocupado:** Dentro de este criterio se establece que la empresa pequeña es aquella en la cual laboran menos de 250 empleados, una empresa mediana posee entre 250 y 1000, mientras que una empresa grande aquella conformada por más de 1000 empleados.
- **Criterios de las Ventas:** Según este criterio una empresa es pequeña cuando las ventas realizadas son de manera local, una mediana aquella que vende a nivel nacional, y una grande cuando sus ventas son dirigidas a mercados locales, nacionales e internacionales.
- **Por el Nivel Tecnológico:** Aquella que está altamente mecanizadas, y además posee procesos los cuales son altamente tecnificados.
- **Criterio de Constitución Legal:** Según el régimen jurídico en que se constituya la empresa, ésta se puede clasificar en: Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad en Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones y, empresas SAS (Corporación Unoversitaria de Asturias, 2014).

2.2.5.6. *Según la localización de sus actividades, el origen del capital y el ámbito de acción*

- **Multinacionales:** Son aquellas que actúan en el ámbito internacional con la conformación de una estructura compleja, mediante la ayuda de una casa matriz y un subconjunto de empresa las cuales son distribuidas en diferentes países.

- **Transnacionales:** Se caracterizan porque las operaciones realizadas sobrepasan las fronteras nacionales.
- **Locales o Regionales:** Son aquellas empresas que trabajan en una determinada región o localidad (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

2.2.5.7. *Organizaciones que enfatizan algún rasgo de gran significatividad*

- **Empresas familiares:** La mayor parte de su capital proviene de una familia o un pequeño número de familias.
- **Empresas sociales:** Están caracterizadas porque persiguen un objetivo social, incluido el hecho de que cada una de las ganancias generadas son reinvertidas con el objetivo de mejorar el producto o servicio y a su vez su expansión.
- **Empresas recuperadas por sus trabajadores:** Estas empresas se caracterizan porque son emprendimientos los cuales han quebrado o han sido abandonadas, ante ello sus trabajadores deciden tomar las instalaciones y restablecer la producción, para de esta manera mantener las fuentes de trabajo (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

2.2.6. *Cooperativa*

La ley de Cooperativas (2001), define como “las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros” (Ley de Cooperativas, 2001).

2.2.7. *Sector cooperativo*

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), define que, “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social” (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario , 2011).

2.2.8. Cooperativas de servicio

Se definen a las cooperativas de servicio como “Aquellas que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud” (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario , 2011).

2.2.9. Cooperativa de transporte

Las cooperativas de transporte son definidas por la Real Academia Español como aquella “Sociedad cooperativa que asocia a personas físicas y jurídicas, titulares de empresas de transporte o profesionales que pueden ejercer la actividad de transporte, y que tiene por objeto la prestación de servicios y suministros y la realización de operaciones encaminadas a la mejora económica y técnica de la actividad de sus socios” (Real Academia Española, 2017).

2.2.10. Taxi

Según el Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2012), establece que el servicio de transporte comercial taxi consiste en el traslado de terceras personas de un lugar de origen hacia un destino a cambio de recibir una compensación económica. A su vez, se divide en dos subtipos (Agencia Nacional de Tránsito, 2012, pág. 16).

2.2.10.1. Taxi convencional

Es el transporte que brinda el servicio a terceras personas de manera directa, este proceso se lo ejecuta en las vías urbanas en puntos específicos denominados paradas de taxis mediante una petición directa o centro de llamadas (Agencia Nacional de Tránsito, 2012, pág. 16).

2.2.10.2. Taxi ejecutivo

El servicio de traslado a terceras personas se da exclusivamente a través de un centro telefónico, determinando un recorrido autorizado por el cliente (Agencia Nacional de Tránsito, 2012, pág. 16).

2.2.11. Calidad

La calidad se define como un conjunto de conceptos que se encuentran relacionado con la actividad humana, que ayudan a facilitar las relaciones entre trabajadores y comprender los procesos que transforman el medio ambiente laboral (Villalba, Gestión de calidad, 2016).

2.2.11.1. Características de la calidad

Según Villalba, M. (2016), existen cuatro características de la calidad que son:

- **Grado:** Es un indicador de nivel que categoriza los procesos, productos y servicios para un mismo uso, pero con diferentes necesidades.
- **Imperfección:** Es la desviación de una característica de la calidad.
- **Inconformidad:** Se refiere a la desviación de la calidad con respecto al nivel de satisfacción que puede causar al brindar un bien o servicio.
- **Defecto:** Se refiere a la desviación de una característica con respecto al nivel de satisfacción que puede causar al brindar un bien o servicio. (Villalba, Gestión de calidad, 2016).

2.2.12. Gurús de la calidad

Los grandes maestros de la calidad nos indican la importancia de éste término en la aplicación a la gestión de las organizaciones. Así tenemos:

- **William Edwards Deming**

Desarrolló su teoría de los “14 puntos de Deming” de gestión. Edward Deming, garantiza la calidad, la productividad y la competitividad, los cuales están orientados a la calidad como filosofía de gestión, los puntos son:

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.

4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad. La principal causa de la baja calidad y productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora (Gabarró, 2019).

Otro aporte importante para la calidad por parte de Deming es el círculo de la calidad que consiste en:

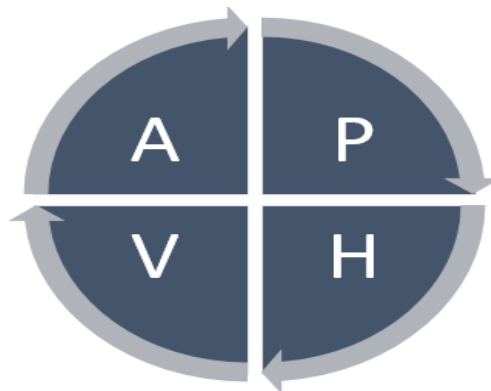


Figura 3-2: Círculo de Deming
Fuente: (Villalba, Gestión de calidad, 2016).
Realizado por: Guamán, C, 2022.

Planear (P): Define los planes y la misión que se plantea la organización, una vez establecido los objetivos a cumplir se aplica un diagnóstico situacional (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 21).

Hacer (H): Se establece un plan de trabajo, a través del control del desarrollo de las actividades, para llevar a cabo este proceso se puede utilizar el diagrama de Gantt (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 21).

Verificar (V): Se comparan los resultados obtenidos, de manera que se pueda establecer indicadores de medición, con el fin de mejorar en una forma sistemática (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 21).

Actuar (A): Mediante esta etapa se concluye con el ciclo de la calidad (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 21).

- **Joseph M. Juran**

Entre las contribuciones que presenta Joseph Juran están:

La difusión del diagrama de Pareto, el cual es aplicado mediante el Principio de Pareto, a los problemas presentados de calidad. Además, existen la contribución de su Trilogía, la cual, implicada un enfoque dentro de la gestión, está compuesto por tres procesos: la planificación, el control de la calidad y la mejora continua; para este último Joseph Juran expuso 10 medidas las cuales ayudan a la mejora continua como:

1. Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar.
2. Establecer metas para la mejora.
3. Crear planes para lograr los objetivos.
4. Proporcionar capacitación.
5. Ejecutar proyectos para resolver problemas.
6. Informe sobre el progreso.
7. Dar un reconocimiento para el éxito.
8. Comunicar los resultados.
9. Llevar la cuenta.
10. Mantener el impulso de mejora (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 30).

- **Philip B. Crosby**

Las aportaciones de Philip Crosby a la calidad se detallan de la siguiente manera mediante las 6C:

1. **Comprensión:** Inicia con el nivel directivo, la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración para la calidad, y culmina con la comprensión de todo el personal (Villalba, 2016).
2. **Compromiso de la organización:** liderada por Dirección, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.
3. **Competencia:** Para lograr la competencia, se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entiendan y tienen oportunidad de participar en la mejora de la calidad.
4. **Comunicación** Un plan de comunicación existente en una organización evidentemente es de suma importancia para la documentación y difusión de la misma.
5. **Corrección:** La corrección implica contar con un sistema formal que incluya los departamentos y empleados, porque ataquen los problemas de incumplimiento.
6. **Continuidad:** Un plan de comunicación existente en una organización evidentemente es de suma importancia para la documentación y difusión de la misma. (Gabarró, 2019).

- **Kaoru Ishikawa**

El Gurú de la calidad Kaoru Ishikawa, amplió los conceptos definidos por otros gurús, añadiendo otros significados, e introdujo otros conceptos como:

1. Diagrama Ishikawa o diagrama de causa u efecto.
2. Siete herramientas de Ishikawa para el control de la calidad.
3. Trata la calidad y la mejora continua como una filosofía de análisis y planificación fundamental para toda la compañía (Gabarró, 2019).

- **Genichi Taguchi**

El aporte más importante que realizó Genichi Taguchi, fue el diseño robusto el cual se enfocaba en las necesidades que tiene los consumidores, con la finalidad de producir un ahorro representativo, rebasando las expectativas de los clientes al adquirir sus productos, por lo tanto al aplicar el diseño robusto a un producto o servicio la posibilidad de tener éxito incrementaba considerablemente (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 39).

- **Shigeo Shingo**

La filosofía de Shigeo Shingo, era enfocado en un sistema con “cero inventarios en proceso”, definiéndole como un conjunto de sistemas el cual permite obtener un nivel de producción óptimo, cumpliendo el “justo a tiempo”. El beneficio de aplicar este sistema es al instante que se reduce los errores se reducen los desperdicios, ya que no deben almacenarlos, por lo tanto reducen los costos de producción (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 39).

- **Jan Carlzon**

Su aportación más importante es el “momento de la verdad”, el cual es un sistema donde los usuarios y los miembros de la organización interactúan durante 15 segundos, la estrategia de Carlzon, se basa en documentar todos los pasos que el consumidor debe seguir para recibir el servicio, siguiendo una secuencia repetible de eventos, donde las personas intentan satisfacer las necesidades y expectativas de los cliente, a este proceso se le denomina “el ciclo de servicio” (Villalba, Gestión de calidad, 2016, pág. 43).

Por otro lado Carlzon estableció el apoderamiento de la organización, la cual se basaba en la pirámide invertida, determinando que es de suma importancia que todos los empleados son indispensables dentro de la empresa, considerando a la motivación como factor primordial que se presenta a través de la gente para lograr la calidad. Además, los clientes deben tener un trato personalizado, ya que, a nadie le gusta ser tratado como uno más, sino alguien distinto, un único cliente (Villalba, 2016, pág. 43).

2.2.13. Herramientas de control de calidad

En la actualidad podemos encontrar una gran variedad de herramientas, las cuales ayudan en la búsqueda de problemas, la causa, el análisis y sus soluciones, por ende, todas estas herramientas comparten una serie de características en común, tales como: La sencillez, debido a que cualquier persona de la organización está al nivel de manejarlas sin tener un conocimiento amplio de estadística. La Aplicabilidad, su factibilidad es inmediata ya que se puede aplicar en los diferentes niveles de la organización sea directivo, administrativo. Y finalmente la utilidad, ya que todas ellas ayudan a recolección y organización de datos, identificando las causantes de los problemas, determinando posibles soluciones. Las herramientas de control actualmente son utilizadas la información del problema requiere ser organizada y agrupada sistemáticamente para su verificación (López, 2016, pág. 25).

- **Hoja de verificación:** Según Paloma López (2016), establece que “la hoja de verificación son formatos o modelos especialmente diseñados para recoger información relativa a una actividad, un proyecto, un proceso”. Además, esta herramienta no permite a realizar un análisis sino que ayuda a la recolección de información de manera sistemática y organizada.
- **Diagrama de causa- efecto:** Denominada como espina de pescado, es una técnica la cual nos permite en identificar y clasificar los datos e ideas relativas a las causas del problema, esta herramienta ayuda a la identificación de las posibles causas que pueden estar causando la problemática existente.
- **Histograma:** Es una de las herramientas más utilizadas en la actualidad, debido a que ayuda a mostrar la disposición de la base de datos, en definitiva se aplica en todos los sectores empresariales y para cualquier actividad que se realice al interior de la organización, está compuesta por clase, rango y frecuencia (López, 2016, pág. 30).
- **Diagrama de Pareto:** Se basa en el análisis de las causas más importantes de un problema y las de menor importancia, es un método que tiene como finalidad dar a conocer a la o causas que debemos darle prioridad. Por lo tanto se interpreta que un 80% del problema son originados por un 20% de causas, y lo que Pareto indica es que debemos establecer acciones ante ese 20% y con ello resolveremos el problema en un 80%.
- **Diagrama de dispersión:** Identifica la posible relación de dos variables. Esta relación entre variables se la denomina como correlación.
- **Gráfica de control:** Ayuda a controlar y mejorar un proceso mediante el análisis de su variación en el tiempo, además nos permite establecer límites de control del proceso el cual ayuda identificar cuando el proceso está controlado (López, 2016, pág. 30).

2.2.14. *Mejora continua*

La definición de mejora continua se basa en el hecho de que nada puede considerarse como finalizado o mejorado totalmente o a su vez finalizado de forma definitiva. Se establece que es la parte que se encarga en calibrar las actividades que se desarrolla dentro de la organización con la finalidad de proporcionarles una mayor eficiencia y eficacia (MEJORA CONTINUA, 2012, pág. 5).

En el proceso de la mejora continua incluye:

- Identificar el problema.
- Analizar los datos y procesos.
- Determinar la causa principal del problema.
- Generar ideas para la solución del problema (Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio, 2017, pág. 180).

2.2.14.1. Herramientas para la mejora continua de procesos

La mejora continua de procesos se establece como una serie de acciones u operaciones que benefician a un fin, es una forma de resolver problemas, de tal manera que se han creado diferentes alternativas o herramientas para mitigar los problemas, por ejemplo, las auditorías internas y externas, la evaluación externa de la calidad es otra herramienta útil.

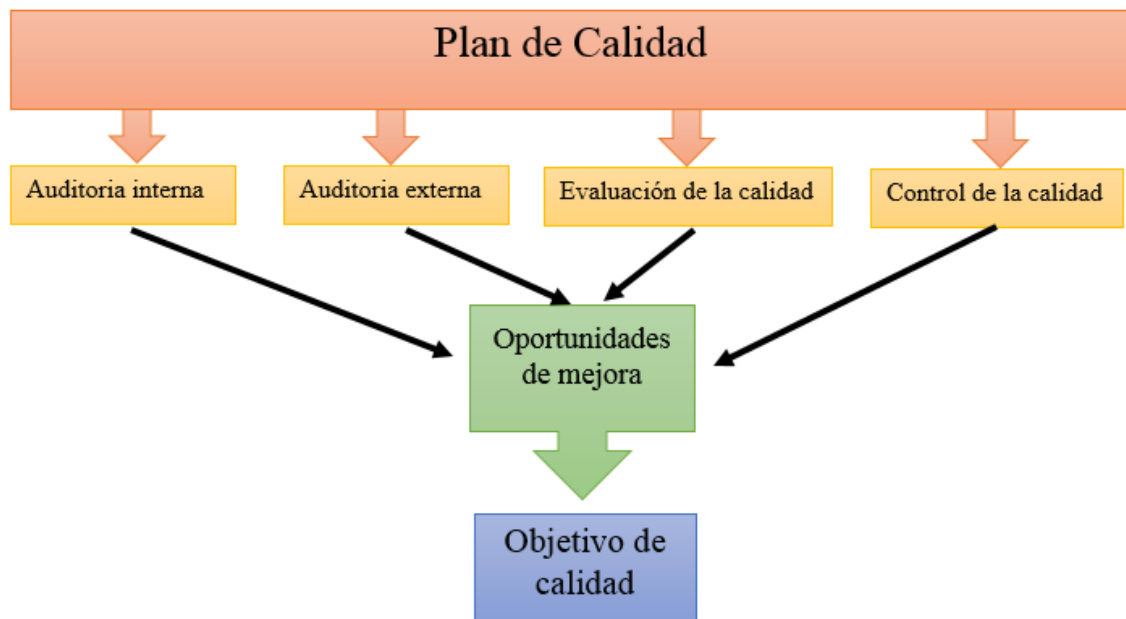


Figura 4-2: Evaluación externa de la calidad

Fuente: (Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio, 2017).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

2.2.15. Calidad de servicio

La calidad de servicio tiene un papel importante y fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener un lugar en lo más alto, con una continuidad permanente. Por ende, la calidad de servicio es un hábito desarrollado y puesto en marcha por una organización para identificar las necesidades y expectativas que tienen los clientes al instante de adquirir un producto, en consecuencia, un servicio ágil, oportuno, eficaz, eficiente, seguro y confiable, hace que los clientes se sientan comprendidos (Blanco, 2019, pág. 153).

2.2.16. Sistema de gestión de calidad

2.2.16.1. Sistema de gestión

El sistema de gestión está conformado por elementos que trabajan conjuntamente, este trabajo se basa en el proceso, con el propósito de alcanzar sus objetivos. Algunos de dichos elementos son los recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencias (Carrera, Ligña, Moreno, & Morales, 2018, pág. 20).

2.2.16.2. Sistema de gestión de calidad

Cuando se trata del sistema de gestión de Calidad su definición se orienta a procesos de desarrollo eficaces y eficientes basados en políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad (Carrera, Ligña, Moreno, & Morales, 2018, pág. 20).

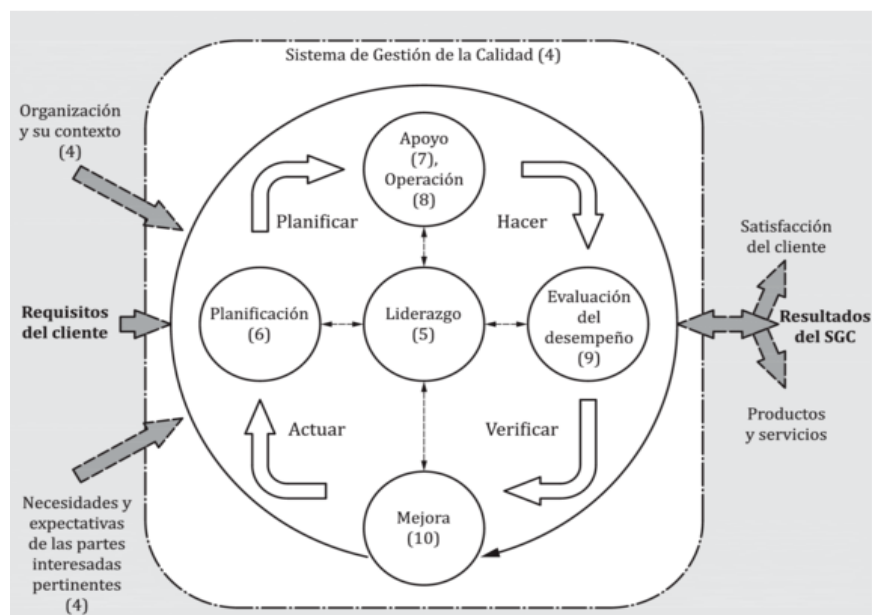


Figura 5-2: Sistema de gestión de calidad
Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

2.2.16.3. Principios de la gestión de la calidad

Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización. Por lo tanto, se distribuyen en 8 principios que son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;

- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones (Carrera, Ligña, Moreno, & Morales, 2018, pág. 10).

2.2.17. Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 es aquella norma que regula los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), además de centrarse en todos los elementos que intervienen en la calidad de procesos de fabricación y prestación de servicios, los cuales deben ser tomados en cuenta por cualquier organización que busque obtener un sistema efectivo que le permita gestionar y mejorar la calidad de servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes (Carrera, Ligña, Moreno, & Morales, 2018, pág. 22).

2.2.18. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 está estructurada por diez requisitos fundamentales, los mismos que están orientados a mejorar la calidad de una organización. (NORMA ISO 9001, 2015).

- 1) **Objetivos y campo de aplicación:** Aplicabilidad para aquellas organizaciones que sin importar su tamaño proporcionen un producto o servicio.
- 2) **Referencias normativas:** Documentos Normativos que pueden formar parte del Sistema.
- 3) **Términos y definiciones:** Se aplican términos y definiciones de acuerdo a la Norma ISO 9000:2015
- 4) **Contexto de la organización**
 - Comprensión de la organización y su contexto.
 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- 5) **Liderazgo**
 - Liderazgo y compromiso.
 - Política.
 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6) Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad (Plan de calidad).
- Planificación de los cambios.

7) Apoyo

- Recursos.
- Competencia.
- Toma de conciencia.
- Comunicación.
- Información documentada

8) Operación

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y provisión del servicio.
- Liberación de los productos y servicios.
- Control de las salidas no conformes.

9) Evaluación de desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Auditoría interna.
- Revisión por la dirección.

10) Mejora

- Generalidades.
- No conformidad y acción correctiva.
- Mejora continua (NORMA ISO 9001, 2015).

2.2.19. Beneficios de utilizar la Norma ISO 9001:2015

Los principales beneficios que se adquiere al aplicar esta norma es la capacidad para proveer un determinado producto o servicio cumpliendo con los requerimientos del cliente; satisfacer al cliente aprovechando las oportunidades; permite identificar los riesgos producto de su labor y;

demostrar el cumplimiento de los requisitos que componen el sistema de gestión enfocados a la calidad. (NORMA ISO 9001, 2015).

Por otro lado, cuando una organización requiere o decide implementar un sistema de gestión de calidad basada en la ISO 9001:2015, obtiene los siguientes beneficios:

- Mejoramiento de la organización.
- Cumplir con los requisitos legales.
- Desarrollo de proveedores.
- Posicionamiento en el mercado.
- Cumplir un requisito impuesto por el cliente (Carrera, Ligña, Moreno, & Morales, 2018, pág. 26).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

La presente investigación tendrá un enfoque mixto, se aplicarán técnicas de investigación como es la encuesta, entrevista y ficha de observación, debido a que se considerara las variables cuantitativas y cualitativas.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Investigación exploratoria*

Se aplicó este tipo de investigación, con la finalidad de que el investigador se familiarice con la problemática existente en la organización, para que a su vez se pueda determinar posibles soluciones.

3.2.2. *Investigación descriptiva*

Por medio de este tipo de investigación, se describió la situación o fenómeno objeto de estudio, las causas principales que generan el conflicto y las actividades que se desempeñan dentro de la organización referente a su gestión.

3.3. Diseño de investigación

Mediante el presente diseño de investigación se consideró importante evaluar todos los factores organizacionales de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi de forma sistemática, en la siguiente tabla se especifica los parámetros a considerar en cada uno de ellos.

3.3.1. *No experimental*

En la presente investigación se aplicará un diseño no experimental, debido a que es completamente investigativo de manera que se desea conocer la realidad acerca de la prestación de servicio y el proceso de administración que presenta la organización.

3.3.2. *Diseño transversal*

Se aplicara este tipo de diseño ya que se obtuvo la información a través del objeto de estudio (población, muestra), en un momento dado y por única vez, este proceso se realizó mediante encuestas aplicadas a dos muestras, además de la aplicación de una entrevista al gerente de la organización.

3.3.3. Factor administración

Tabla 1-3: Factor administrativo

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Factor administrativo	Planeación	Plan	Exploratoria	Entrevista	- ¿La organización dispone de un plan operativo anual (POA)? - ¿La organización cuenta con un plan estratégico?
	Organización	Estructura	Exploratoria	Entrevista	- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional? Mencione el tipo
		Reglamento			¿La organización dispone un reglamento interno?
		Proceso			¿Cuál es el proceso de toma de decisiones?
		Procedimientos			¿Los objetivos y metas dentro de la organización son evaluados para su cumplimiento y como le hacen conocer?
	Dirección	Liderazgo	Exploratoria	Entrevista	¿Quién efectúa el proceso de toma de decisiones?
		Sistema de comunicación			¿Los administrativos de la cooperativa tienen una visión futurista para la organización?
		Relaciones interpersonales			
	Control	Retroalimentación	Exploratoria	Entrevista	¿La organización cuenta con alguna herramienta de gestión?
		Indicadores			
		Evaluación y seguimiento			

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

3.3.4. Factor contabilidad

Tabla 2-3: Factor contabilidad

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Factor contabilidad	Contabilidad	Recaudación	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo se lleva la contabilidad de la organización?
		Documentos contables			
	Financiamiento	Aporte mensual	Exploratoria	Encuesta	- ¿Cuál es el aporte mensual que realiza cada socio a la organización?
		Presupuesto			-¿La organización cuenta con un presupuesto para la ejecución de actividades?
	Costos	Servicios básicos	Exploratoria	Encuesta	¿Cuál es el valor aproximado que la organización utiliza en gastos administrativos?
		Salarios			
	Riesgos	Incumplimiento de aportes	Exploratoria	Encuesta	¿Qué medidas se toman al presenciar retrasos en las aportaciones de los socios?

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

3.3.5. Factor tecnológico

Tabla 3-3: Factor tecnológico

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Factor tecnológico	Equipos	Computador	Exploratoria	Ficha de Observación	Equipo tecnológico
		Impresora			Equipo tecnológico
		Mobiliario			Infraestructura
		Software informático			Herramientas tecnológicas
	Flota vehicular	Estado del vehículo	Exploratoria	Ficha de Observación	Estado del vehículo
		Mantenimiento			Mantenimiento
		Documentos legales			Título habilitante Licencia

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

3.3.6. Factor prestación del servicio

Tabla 4-3: Factor prestación del servicio

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Factor prestación del servicio	Transporte	Convencional	Exploratoria	Entrevista	¿La organización labora comprometida y acorde a las necesidades de sus clientes? ¿La organización se hace responsable por las quejas de los clientes?
	Talento humano	Atención al cliente	Exploratoria	Encuesta	¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a los usuarios?
		Desempeño			¿Los socios reflejan un compromiso con la organización?
	Clientes	Necesidades	Exploratoria	Encuesta	¿Cuáles son los motivos o razones por la cual utiliza usted el servicio de taxis? ¿Con qué frecuencia hace uso usted del servicio de taxi?
		Expectativas			¿Cómo considera usted la calidad de servicio al momento de abordar un taxi? ¿Considera que el dispositivo de tarifa (taxímetro) marca lo justo al momento de transportarse?
		Satisfacción			¿El conductor se dirige a usted de manera cordial y amable al momento de abordar el vehículo? ¿Cómo considera la higiene y la comodidad al interior del vehículo? ¿Qué mejoraría usted del servicio de taxi?

		Seguridad			<p>¿Considera que el servicio de taxi cumple con los estándares de seguridad en la actualidad?</p> <p>¿Cómo se siente al utilizar el servicio de taxi?</p> <p>¿Ha presentado usted problemas con algún conductor al momento de abordar un taxi?</p>
	Conductores	Mantenimiento del vehículo	Exploratoria	Encuesta	<p>¿Con que frecuencia su vehículo recibe los respectivos mantenimientos?</p> <p>¿El vehículo dispone con los elementos y dispositivos reglamentarios que emite la ANT?</p>
		Cortesía			<p>¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a los usuarios?</p> <p>¿En algún momento ha presentado controversias con algún cliente?</p> <p>¿Cómo calificaría usted el trato que recibe el cliente por parte de los colaboradores de la cooperativa?</p>
		Riesgos			<p>¿Existe riesgos en su área de trabajo?</p>
		Capacitación			<p>¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un manual de calidad?</p> <p>¿Con que frecuencia recibe usted capacitaciones referentes a la prestación de servicios?</p> <p>¿Qué recurso considera importante usted para mejorar la prestación de servicio?</p>

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

3.3.7. Factor de gestión de calidad

Tabla 5-3: Factor de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

Aspecto organizacional	Parámetro principal	Parámetro secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Factor de gestión de calidad	Contexto Organizacional	Interno	Exploratoria	Entrevista	¿La organización dispone de un análisis FODA?
		Externo	Análisis FODA		
	Liderazgo	Compromiso	Exploratoria	Entrevista	¿La organización cuenta con políticas de calidad?
		Políticas			
		Roles, responsabilidades y autoridades			
	Planificación	Riesgos y oportunidades	Exploratoria	Entrevista	¿La organización aplica alguna herramienta de mejora de calidad? ¿Conoce usted que es la Calidad de Servicio?
		Objetivos de calidad			
		Planificación de cambios			
		Plan de calidad			
	Apoyo	Recursos	Exploratoria	Entrevista	¿Cuáles son los recursos más importantes que considera usted para mejorar la calidad de servicio?
		Competencias del talento humano			
		Toma de conciencia			
		Comunicación			
		Información documentada			

	Operación	Planificación y control operacional	Exploratoria	Entrevista	¿La organización se preocupa por el estado de las unidades para la prestación de servicio?
		Control de procesos y cambios			
		Requisitos de servicio			
	Evaluación de desempeño	Seguimiento, análisis y evaluación del SGC	Exploratoria	Entrevista	¿La organización ha cruzado por alguna auditoria?
		Satisfacción del cliente			
		Auditoria interna			
		Revisión del SIG			
Mejora	Oportunidades de mejora	Exploratoria	Entrevista	¿La organización aplica alguna herramienta de mejora de calidad?	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C., 2022.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Estudio de Campo

Se aplicó este tipo de estudio, ya que el investigador estuvo inmerso en los lugares de los hechos, de tal manera que se obtuvieron información y datos reales sobre el desarrollo y ejecución de las actividades que mantiene la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

3.4.2. Estudio documental

Por medio de este tipo de estudio y a través de información secundaria como libros, artículos científicos, informes y páginas web que se utilizará para desarrollar y estructurar de mejor manera el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

3.5. Población y planificación

3.5.1. Población en la operadora

Para la representación de la población de la operadora se tomó en consideración, que el total es de 41 personas distribuido de la siguiente manera: Consejo de Administración (6) tomando en cuenta que en este consejo están inmerges, el gerente (1), presidente (1), secretario (1) y sus respectivos suplentes (3); Consejo de vigilancia (3) con sus respectivos suplentes (3) y por último los socios (29).

Tabla 6-3: Población de la operadora

Personas	Numero
Consejo de Administración	6
Consejo de vigilancia	6
Socios/conductores	29
Total	41

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

3.5.2. Población y muestra de usuarios

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la población del área urbana de la ciudad de Riobamba es de 156. 723 habitantes. Además, se tomó en cuenta la tasa de crecimiento anual de acuerdo al censo o INEC 2001-2010 es de 1.63% por lo tanto el total de población con proyección al año 2022 es de 190281. El cálculo de dicha población anterior mente nombrada se calculó de la siguiente manera (CENSOS, 2010).

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

P_p: Población proyectada

P_o: Población base

i: Crecimiento poblacional

n: periodo de diseño

n: (tf-to)

tf: fecha de población proyectada

to: fecha de población base o inicial

$$P_p = 156.723 * (1+0,0163)^{12}$$

$$P_p = 190.281$$

Por lo tanto, para encontrar la muestra de usuarios para la investigación, se fundamenta en la siguiente ecuación

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 190.281}{190.281 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 383$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% constante 1.96= 1.96

p = Variabilidad positiva: 0.5

q = Variabilidad negativa: 0.5

N = Tamaño de la población: 190.281

E = Precisión o el error: 0.05

Tomando en cuenta la ecuación nombrada con anterioridad, obtenemos una muestra de 383 personas a encuestar, la misma que nos permitirá obtener datos necesarios para determinar el diagnóstico de la operadora.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo

Lo primordial de este método es partir de lo particular a lo general, de manera que a través de la recolección de datos y la observación de los problemas individuales de la organización. Se procedió a levantar la información mediante encuestas y entrevistas cuyos resultados permitirá establecer las conclusiones sobre la calidad de servicio que brinda la cooperativa de taxis.

3.6.1.2. Deductivo

Mediante la observación e interpretación de los resultados se puede tomar conclusiones generales de la problemática que existe dentro de la organización y a su vez de la calidad de servicio que recibe el usuario.

3.6.1.3. Analítico

A través de este método se logró identificar las actividades que presentan errores dentro de la organización, de tal manera, que no permite el funcionamiento adecuado con relación a la gestión y calidad de servicio.

3.6.2. Técnicas

3.6.2.1. Entrevista

Es una técnica que nos permitirá obtener información mediante el dialogo. La entrevista se realizó en la sede de la Cooperativa de Taxis Héroes de Tapi, la cual está dirigida al área administrativa (gerente) para conocer la forma de gestionar a la organización.

3.6.2.2. *Encuesta*

En la presente investigación la encuesta está destinada para obtener datos de varias personas, como lo son los socios y clientes, la misma que contiene opiniones, actitudes y sugerencias.

3.6.2.3. *Observación directa*

Se utilizó esta técnica con la finalidad de determinar las características y el estado de los equipos de oficina, infraestructura y flota vehicular de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

3.6.3. *Instrumentos*

3.6.3.1. *Guía de entrevista*

Mediante este instrumento se aplicó un grupo de preguntas abiertas dirigidas al gerente de la organización.

3.6.3.2. *Cuestionario*

La aplicación de una encuesta dirigida a socios y clientes se encuentra establecida por preguntas cerradas, de manera que se pueda conocer la opinión de cada individuo respetando su perspectiva y punto de vista.

3.6.3.3. *Fichas de observación*

Lo que se propone identificar mediante este tipo de instrumento, es el estado de los equipos tecnológicos con los que cuenta la organización y su flota vehicular.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de datos

4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los clientes

1. Género del encuestado

Tabla 1-4: Género

Opción	Número	Porcentaje
Femenino	228	59,53%
Masculino	155	40,47%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

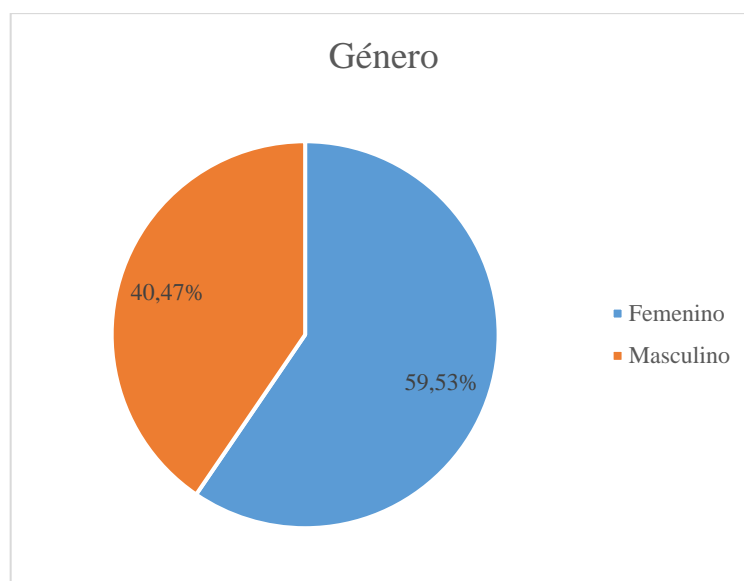


Gráfico 1-4: Género del encuestado

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 59,53 % de la muestra son de género femenino, por otro lado el 40,47% es de género masculino.

Interpretación: Se logra evidenciar que de una muestra de 383 personas, el género que más utiliza este tipo de servicio son mujeres.

2. Frecuencia de uso del servicio de taxi

Tabla 2-4: Prestación del servicio - Frecuencia del uso de del servicio de taxi

Opción	Número	Porcentaje
Diario	61	15,93%
tres veces a la semana	103	26,89%
Una vez a la semana	117	30,55%
Una vez al mes	102	26,63%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

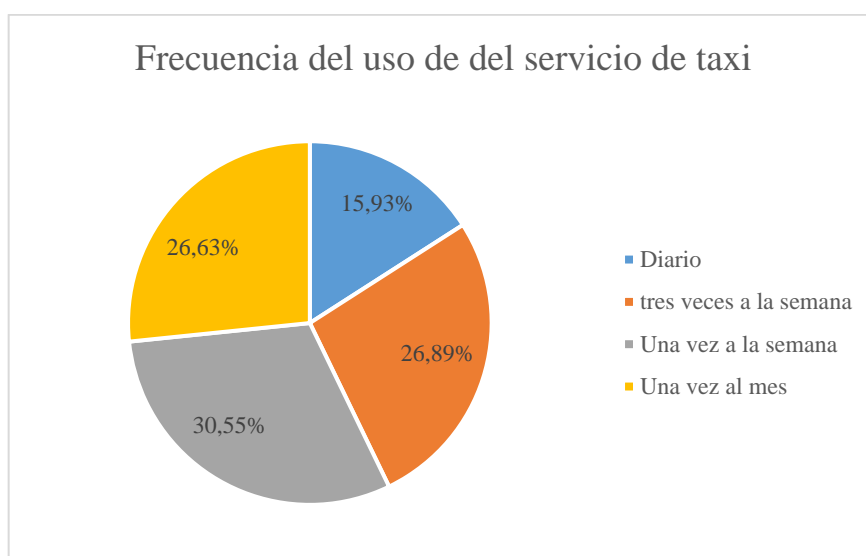


Gráfico 2-4: Frecuencia del uso de del servicio de taxi

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: De la muestra de 383 encuestados el 30,55% utiliza al menos una vez a la semana el servicio de taxi, por otro lado, el 26,89% hace uso tres veces a la semana, de la misma manera el 26,63% utiliza una vez al mes y finalmente el 15,93% hace uso diario de un taxi en la ciudad de Riobamba.

Interpretación: Las personas encuestas manifestaron que hacen uso del transporte de taxis por lo menos una vez a la semana, con el fin de realizar sus actividades diario o emergentes, se puede considerar que el uso de este tipo de transporte se ha reducido por motivos económicos que se han presentado en muchos hogares por motivo de la pandemia.

3. La calidad de servicio al momento de abordar un taxi

Tabla 3-4: Factor prestación del servicio – Calidad del servicio de taxi

Opción	Número	Porcentaje
Excelente	32	8,36%
Muy Bueno	87	22,72%
Bueno	158	41,25%
Regular	88	22,97%
Malo	18	4,70%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

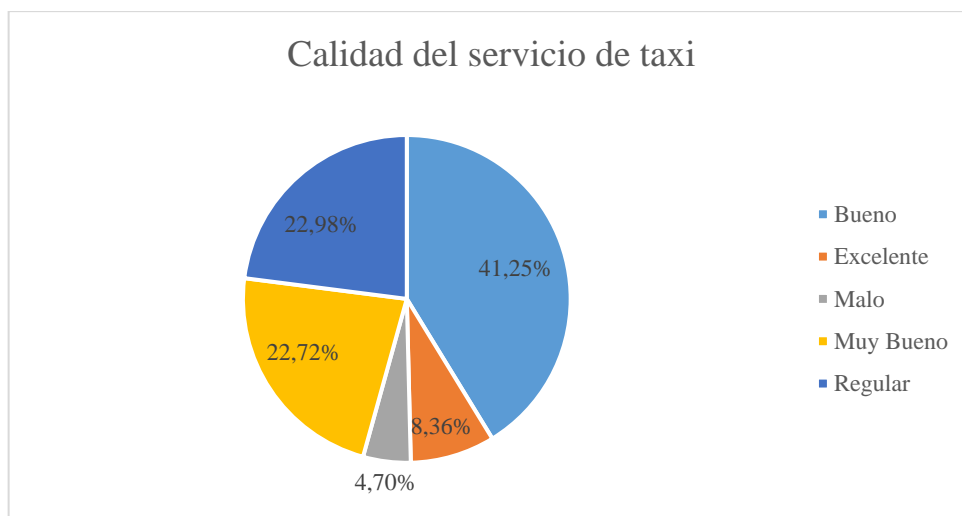


Gráfico 3-4: Calidad del servicio de taxi

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: De un total de 383 encuestados, el 41,25% manifiesta que la calidad de servicio que brinda el transporte de taxis es bueno, de la misma manera el 22,98%, 22,72%, 8,36% y 4,70% representan a que la calidad es regular, muy bueno, excelente y malo respectivamente.

Interpretación: Las personas encuestadas manifestaron que en la ciudad de Riobamba la calidad de servicio que ofrece el transporte de taxis está en un nivel bueno, ya sea por la conducta del conductor, el estado del vehículo, la limpieza del vehículo, el mal uso de los dispositivos de cobro o a su vez a la inexistencia del uso del taxímetro, entre otros, por lo cual los clientes no se sienten satisfechos con el servicio de taxis.

4. Motivos o razones por la cual utiliza usted el servicio de taxis

Tabla 4-4: Factor prestación del servicio – Motivos o razones del uso de taxis

Opción	Número	Porcentaje
Actividad social	100	26,11%
Estudios	123	32,12%
Otros	17	4,44%
Salud	48	12,53%
Trabajo	95	24,80%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

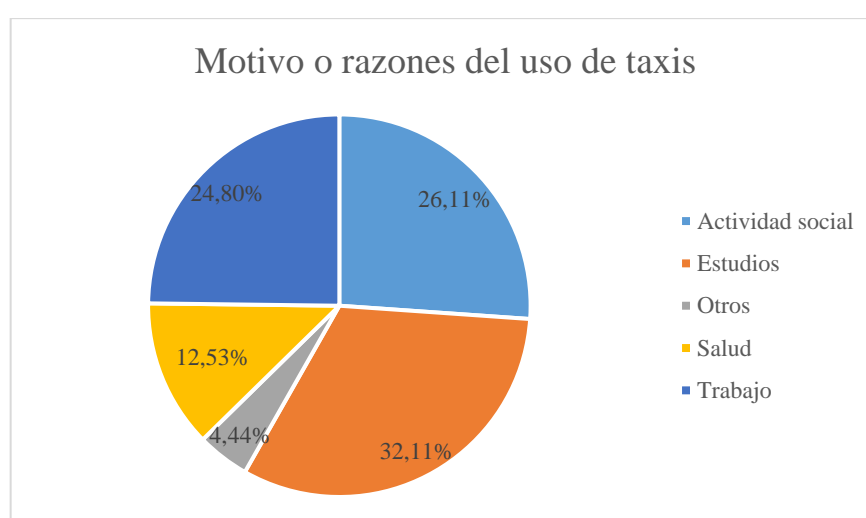


Gráfico 4-4: Motivos o razones del uso de taxis

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 32,11% de los encuestados, mencionaron que hace uso del servicio taxi por razones de estudio, seguido del 26,11% para sus actividades sociales, un 24,80% para movilizarse a sus distintos destinos de trabajo, el 12,53% se traslada a los distintos centros de salud de la ciudad de Riobamba, y finalmente un 4,44% efectúa alguna otra actividad.

Interpretación: La gran variedad de actividades que realizan cotidianamente la población del cantón Riobamba, considerando con mayor frecuencia que utilizan el servicio de taxis con dirección a sus destinos de estudios y actividades sociales, de manera que puedan satisfacer su necesidad de trasladarse.

5. Cumplimiento de estándares de seguridad en la actualidad

Tabla 5-4: Factor prestación del servicio – Cumplimiento de estándares de seguridad en la actualidad

Opción	Número	Porcentaje
No	137	35,77%
Sí	100	26,11%
Tal vez	146	38,12%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

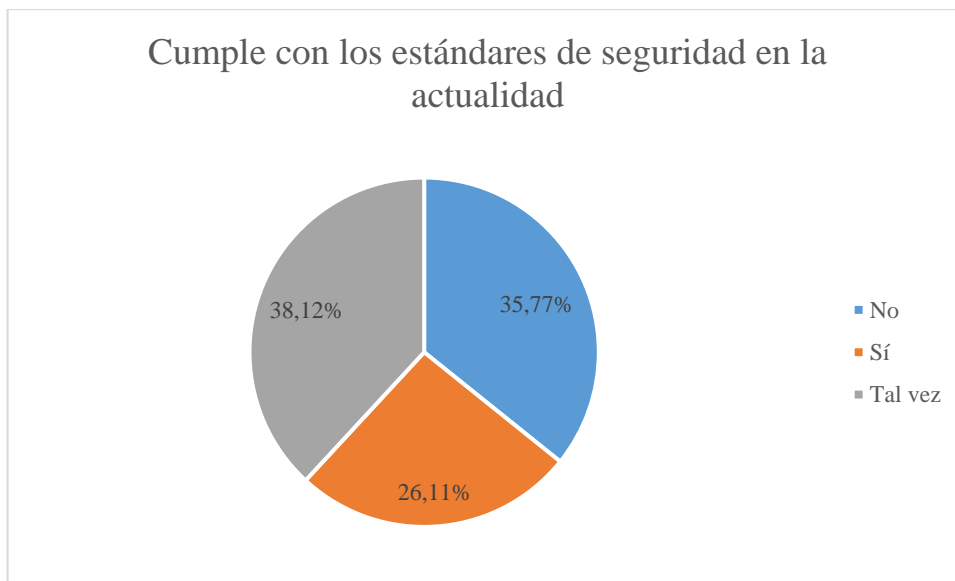


Gráfico 5-4: Cumplimiento de estándares de seguridad en la actualidad

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 38,12% de las personas encuestadas mencionan que no están en un conocimiento adecuado de los estándares de seguridad, por lo cual su elección fue la opción tal vez, seguidamente el 35,77% manifiesta que el transporte no cumple con dichos elementos y un 26,11% considera que si se rigen a la normativa.

Interpretación: Las personas encuestadas manifiestan que el servicio de taxis tal vez cumplen con los estándares de seguridad, debido al desconocimiento del total de elementos que debe mantener internamente y externamente los vehículos que prestan este servicio, ya sea las cámaras de seguridad, taxímetro, etiquetas que las diferencie de las otras operadoras, botón de auxilio, entre otros, las cuales son establecidas por la entidad competente.

6. Comportamiento e interacción del conductor con el cliente.

Tabla 6-4: Factor prestación del servicio – Comportamiento e interacción del conducir con el cliente

Opción	Número	Porcentaje
Sí	149	38,90%
No	60	15,67%
A veces	174	45,43%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

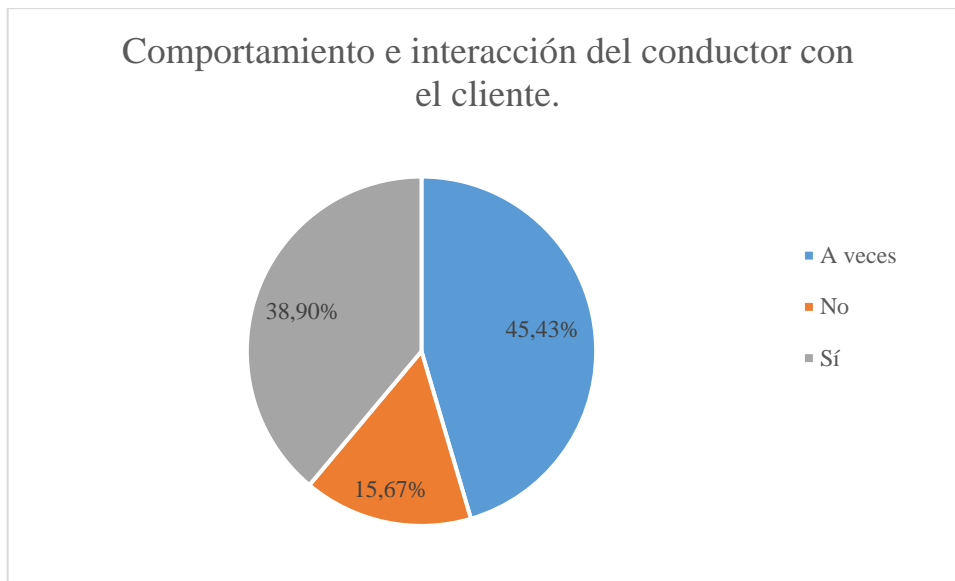


Gráfico 6-4: Comportamiento e interacción del conducir con el cliente

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: De 383 encuestados, menciona que el 45,43% de los conductores que prestan el servicio de taxis se dirigen de manera cordial y educada hacia sus clientes, por otro lado, el 30,90% considera que si reciben un comportamiento adecuado al momento de abordar una unidad, finalmente el 15,67% ha presentado una interacción inusual hacia su persona.

Interpretación: La mayoría de las personas manifiestan que el comportamiento cordial y educado por parte de los conductores que prestan el servicio de taxis no es continuo, debido a diferentes factores que presentan día a día cada uno de ellos, como puede ser problemas externos, tráfico de la ciudad, falta de educación, entre otros.

7. Higiene y comodidad al interior del vehículo

Tabla 7-4: Factor prestación del servicio – Higiene y comodidad al interior del vehículo

Opción	Número	Porcentaje
Excelente	30	7,83%
Muy Bueno	95	24,80%
Bueno	144	37,60%
Regular	97	25,33%
Malo	17	4,44%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

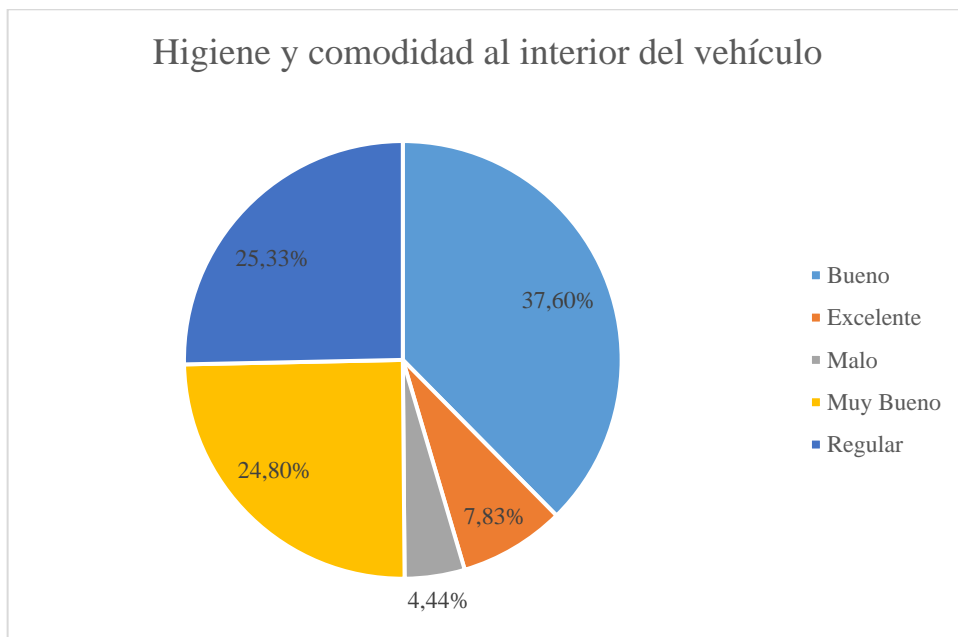


Gráfico 7-4: Higiene y comodidad al interior del vehículo

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 37,60% considera que la higiene y comodidad al interior del vehículo es bueno, seguido de un 25,33% que manifestó la opción de regular, un 24,80% es muy bueno, un 7,83% es excelente y un 4,44% considera malo la comodidad e higiene del automotor.

Interpretación: La ciudadanía del cantón Riobamba tiene una percepción de que las unidades que brindan el servicio de taxis, no ofrecen una higiene y comodidad excelente, por lo que es un factor importante de análisis para la satisfacción del cliente.

8. Utilización del dispositivo de tarifa (taxímetro)

Tabla 8-4: Factor prestación del servicio – Uso del taxímetro

Opción	Número	Porcentaje
Sí	180	47,00%
No	203	53,00%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

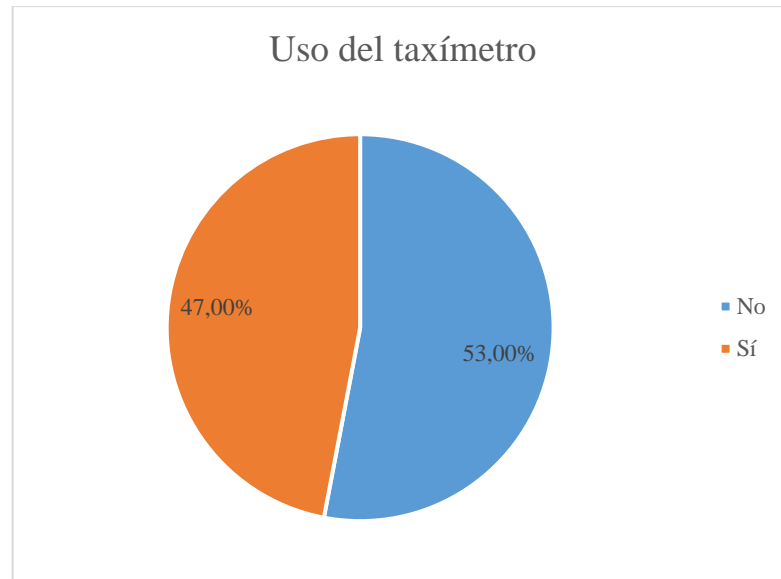


Gráfico 8-4: Uso del taxímetro

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 53% de las personas encuestadas están de acuerdo que los conductores si realizan el uso del dispositivo de cobro y el 47% consideran que utilizan el taxímetro al momento de hacer uso del servicio de taxi.

Interpretación: La mayor parte de la población encuestada considera que el dispositivo que ayuda con el cobro de tarifa es un elemento de suma importancia que ayuda a controlar los cobros excesivos por el servicio, pero en muchas ocasiones se ha logrado evidenciar que los conductores no hacen uso del mismo, por lo tanto se debería existir un control por parte de las autoridades para que en su totalidad todas las organizaciones que brindan el servicio ocupen este dispositivo.

9. Seguridad en el servicio de taxi

Tabla 9-4: Factor prestación del servicio – Seguridad del servicio

Opción	Número	Porcentaje
Seguro	125	32,64%
Desconfiado	138	36,03%
Temeroso	73	19,06%
Inseguro	44	11,49%
Otros	3	0,78%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

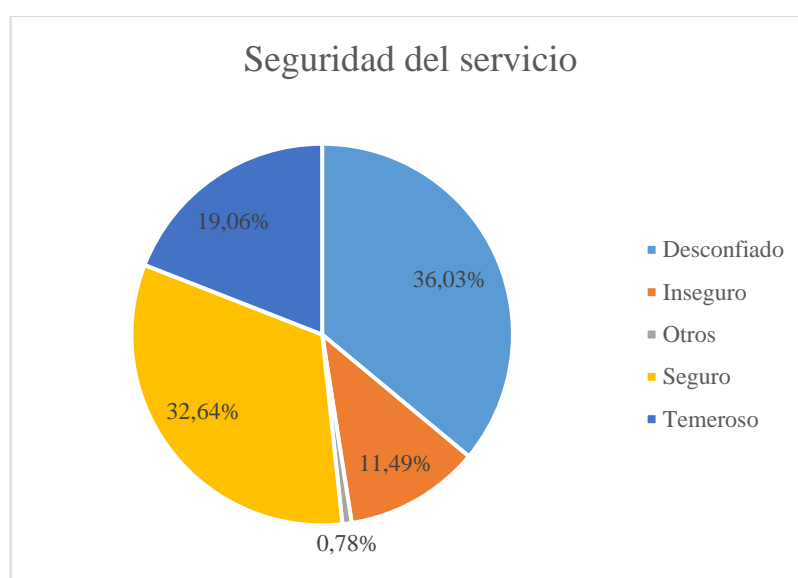


Gráfico 9-4: Seguridad del servicio

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Se consideró alternativas de percepción por parte del cliente al momento de abordar una unidad de taxi, estableciendo que de 383 personas encuestadas, el 36,03% se siente desconfiado, el 32,64% está seguro, el 19,06% tiene una actitud temerosa, el 11,49% refleja inseguridad y el 0,78% da a conocer otras actitudes diferentes a las anteriores.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas se sienten desconfiados al momento de abordar una unidad que brinda el servicio de taxi, esto se debe a los diferentes problemas como asaltos, actos violentos, entre otros, que se ha podido evidenciar a nivel nacional, por lo cual los clientes han decidido reducir el índice de ocupación en este medio de transporte.

10. Mejora del servicio de taxi

Tabla 10-4: Factor prestación del servicio – Mejora en el servicio

Opción	Número	Porcentaje
Comodidad	33	8,62%
Estado del vehículo	22	5,74%
Precio	51	13,32%
Seguridad	69	18,02%
Servicio al cliente	72	18,80%
Sistema de cobro	41	10,70%
Todas las anteriores	95	24,80%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

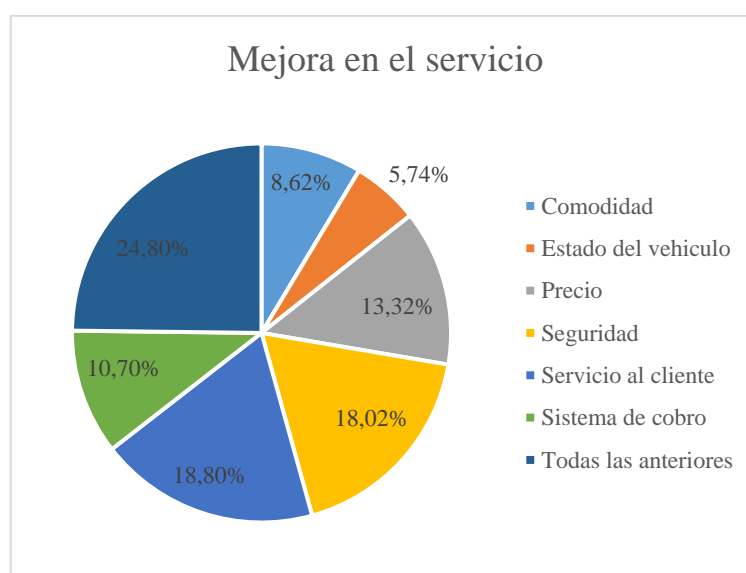


Gráfico 10-4: Mejora en el servicio

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: De 383 personas encuestadas, el 24,80% considera que se debería aplicar todas las alternativas para mejorar la calidad de servicio, el 18,80% menciona que se debería enfocarse en el servicio al cliente, el 18,02% hace referencia a la seguridad, por otro lado el 13,32% se enfoca al precio, finalmente el 10,87%, 8,62% y 5,74% hace referencia al sistema de cobro, comodidad y estado del vehículo respectivamente.

Interpretación: La población encuestada para la presente investigación hizo referencia a que las alternativas mencionadas en la (tabla 10-4) es de mucha importancia de forma individual y grupal por lo cual mencionaron que todas las opciones mejorarían en la calidad de servicio.

11. Controversias con los conductores

Tabla 11-4: Factor prestación del servicio – Controversias con los conductores

Opción	Número	Porcentaje
Sí	150	39,16%
No	233	60,84%
Total general	383	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

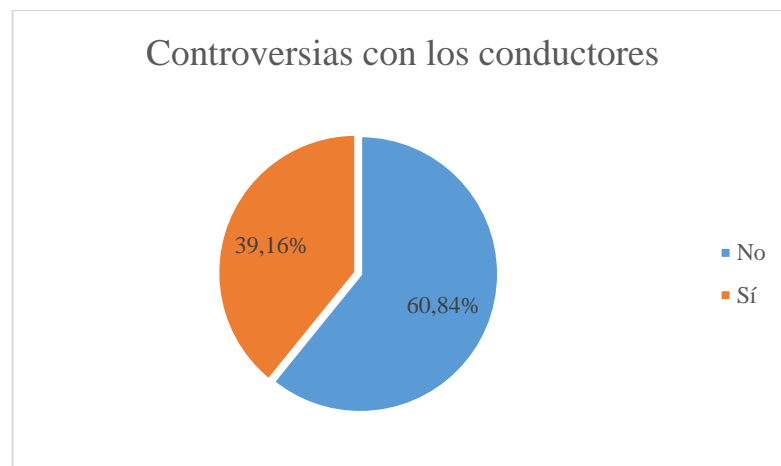


Gráfico 11-4: Controversias con los conductores

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Un 60,84% de las personas encuestadas no ha presentado problemas directos con los conductores que ofrecen el servicio de taxis, y el 39,16% menciona que si ha presentado controversias de cualquier tipo.

Interpretación: Los clientes manifestaron que prefieren evitar problemas con los conductores, debido al tiempo que se utiliza en estas discusiones, además del respeto que se merecen mutuamente.

4.1.2. Resultados ficha de observación

Mediante la ficha de observación se pudo conocer el estado actual de los equipos (tabla 12-4) y flota vehicular (tabla 13-4) de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, ya que resulta importante para ofrecer un servicio de calidad al cliente.

Tabla 12-4: Ficha de observación para los equipos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi

Parámetro	Descripción	Estado			Cumple	
		Excelente	Bueno	Malo	Si	No
Infraestructura	Instalaciones	X				
	Sala de reuniones	X				
	Parada	X				
Mobiliario	Mesas y sillas		X			
	Archiveros	X				
	Escritorios	X				
	Suministros de oficina	X				
Equipos tecnológicos	Computadora	X				
	Impresora					X
	Proyector					X
	Cámaras de seguridad					X

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Tabla 13-4: Ficha de observación de la flota vehicular de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi

Parámetro	Descripción	Estado			Cumple		Total
		Excelente	Bueno	Malo	Si	No	
Estado Vehicular	Carrocería	10	31				41
	Limpieza	30	11				41
	Asientos	35	6				41
	Estado de neumáticos	25	16				41
	Funcionamiento de faros (luces)	28	13				41
Kit de herramientas y emergencia	Botiquín				38	3	41
	Extintor				35	6	41
	Rueda de emergencia				41		41
	Gata hidráulica				39	2	41
	Triángulos				36	5	41
Elementos De Apoyo	Taxímetros				41		41
	Letrero luminoso				41		41
	Adhesivos externos				41		41
	Cámaras de seguridad				39	2	41
Documentación	Vigencia de documentación				41		41
	Licencia tipo C				41		41
	Identificador				41		41

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

4.1.3. Resultados de la encuesta dirigida a los socios

1. Compromiso con los clientes

Tabla 14-4: Factor prestación del servicio – Compromiso con los clientes

Opción	Número	Porcentaje
Sí	36	87,80%
No	5	12,20%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

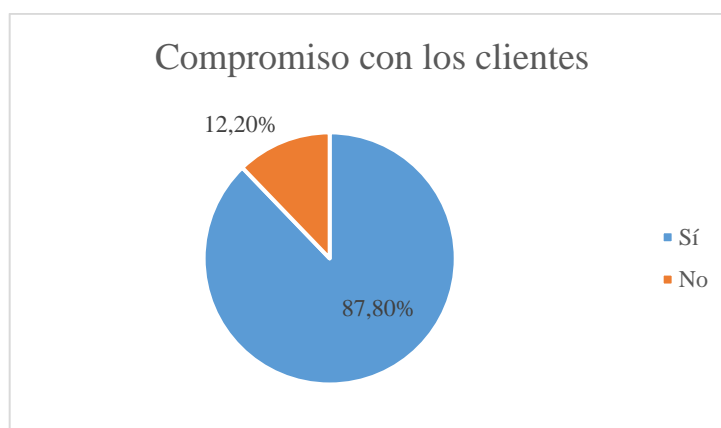


Gráfico 12-4: Compromiso con los clientes

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Del 100% de los socios encuestados, el 87,80% tiene un compromiso con los clientes al momento de brindar el servicio, por otro lado, el 12,20% no esta se siente comprometido con los usuarios.

Interpretación: De 41 socios encuestados, 36 de ellos manifestaron que se sienten comprometidos con el bienestar de los clientes al momento de abordar su unidad, además, se debe considerar que un porcentaje de dicha población no se siente comprometida, es decir, que ofrecen el servicio con la finalidad de obtener ingresos sin considerar la satisfacción y comodidad del cliente.

2. Controversias con los clientes

Tabla 15-4: Factor prestación del servicio – Controversias con los clientes

Opción	Número	Porcentaje
Sí	25	60,98%
No	16	39,02%
Total general	41	100,00%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

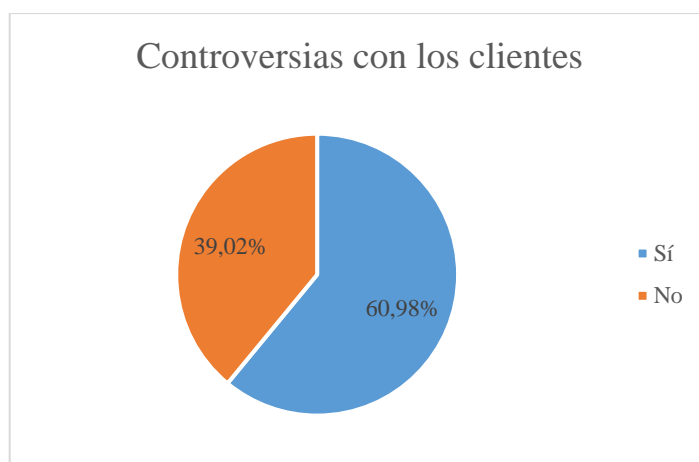


Gráfico 13-4: Controversias con los clientes

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Del total de socios de la Cooperativa de Taxis Héroes de Tapi, el 60,98% han presentado controversias con los clientes, y el 39,02% establecieron que no han existido problemas.

Interpretación: Los socios mencionan que las controversias se presentan frecuentemente, tomando en consideración que los conductores prefieren evitar los problemas, usualmente estos casos se presentan cuando laboran en la noche, por lo tanto se debería encontrar una solución para mejorar la calidad de servicio y tener un realce en la imagen de la operadora.

3. Prestación de servicio

Tabla 16-4: Factor prestación del servicio – Prestación de servicio

Opción	Número	Porcentaje
Adecuado	28	68,29%
Muy adecuado	13	31,71%
Poco adecuado	0	0,00%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

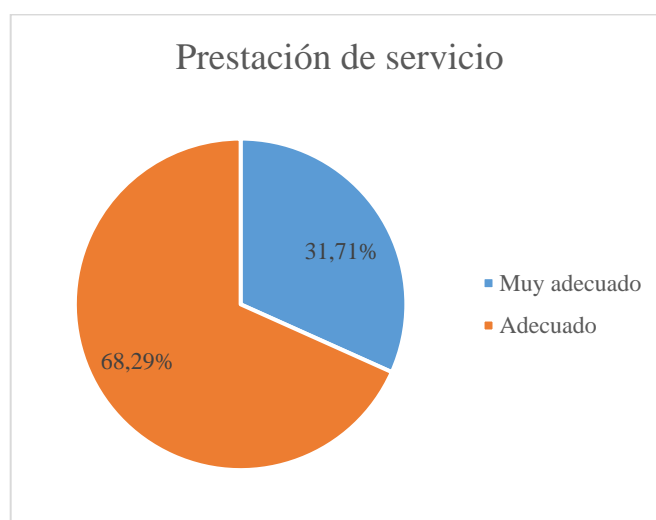


Gráfico 14-4: Prestación de servicio

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Acorde a las encuestas aplicadas a los 41 socios, el 31,71% manifestaron que su prestación de servicio es muy adecuado, por otro lado el 68,29% consideran que esta en el rango de adecuado.

Interpretación: Los socios manifiestan que procuran dar el mejor servicio de taxi, por lo tanto desde su percepción el trato que ofrecen está en un rango de adecuado, tomando en cuenta que pueden tener falencias que se pueden mejorar a través de capacitaciones constantes de servicio al cliente y poder escalar al rango de muy adecuado.

4. Manual de calidad.

Tabla 17-4: Factor prestación del servicio – Manual de calidad

Opción	Número	Porcentaje
Sí	12	29,27%
No	29	70,73%
Total general	41	100,00%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

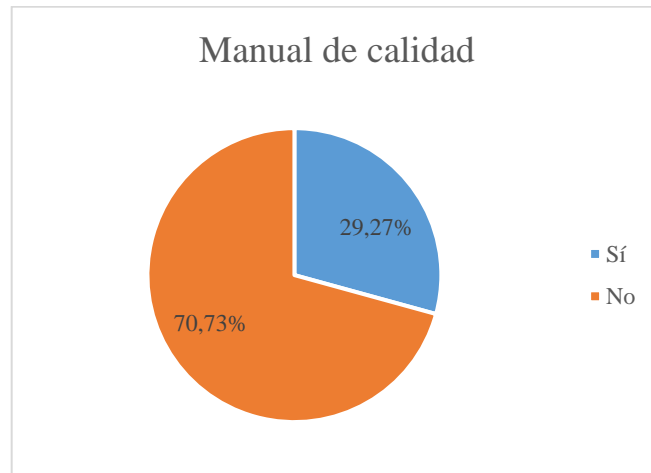


Gráfico 15-4: Manual de calidad

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 29,27% manifiesta que la cooperativa si cuenta con un manual de calidad, y el 70,73% no tiene conocimiento de lo anteriormente mencionado.

Interpretación: Los socios mencionan que en su mayoría no tiene conocimiento que la cooperativa cuente con un manual de calidad, por lo tanto, los dirigentes en este caso el gerente y presidente de la operadora deberían impartir la información de este manual debido a que existe una pequeña parte que si tiene conocimiento de la existencia de dicho manual.

5. Capacitación al conductor

Tabla 18-4: Factor prestación del servicio – Capacitación al conductor

Opción	Número	Porcentaje
Trimestral	0	0,00%
Semestral	33	80,49%
Anual	8	19,51%
Nunca	0	0,00%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

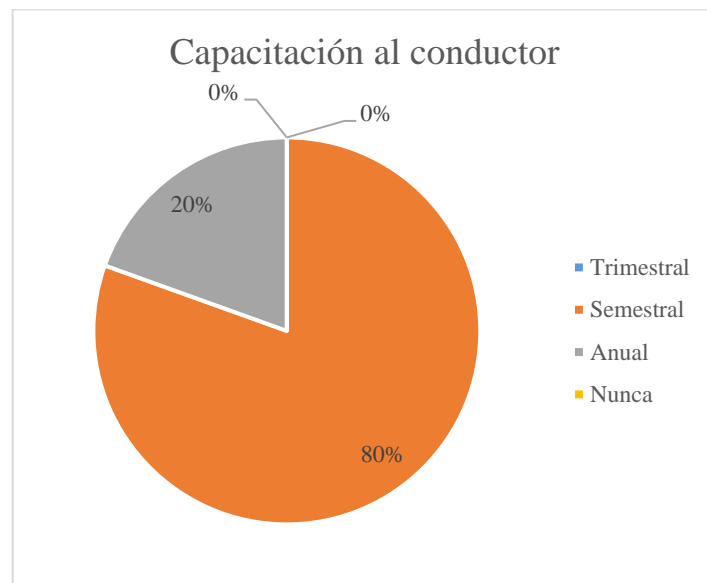


Gráfico 16-4: Capacitación al conductor

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Elaborado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 80% menciona que recibe semestralmente y el 20% optaron por la opción de capacitaciones anuales.

Interpretación: Las capacitaciones que reciben son semestrales, debido a que es un requisito emitido por la Dirección de tránsito del cantón Riobamba, además de que son capacitados en temas de calidad de servicio por la carrera Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y por parte de la operadora no ha existido capacitaciones referente al tema.

6. Mejorar la prestación de servicio.

Tabla 19-4: Factor prestación del servicio – Mejorar la prestación de servicio

Opción	Número	Porcentaje
Actitud y amabilidad	24	58,53%
Tecnología	12	29,27%
Vehículo	5	12,20%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

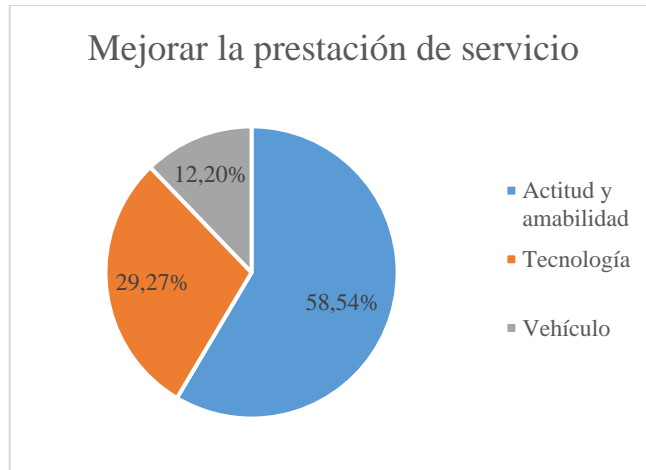


Gráfico 17-4: Mejorar la prestación de servicio

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 58,53% mencionaron que para mejorar la relación entre el conductor y cliente es la actitud y amabilidad que presenten cuando prestan este servicio, por otro lado, el 29,27% establecen que es la tecnología y finalmente el 12,20% optaron por la opción del vehículo.

Interpretación: Los socios de la Cooperativa de taxis Héroe de Tapi mencionan que al momento de brindar el servicio de taxi, la amabilidad y la actitud con la que se dirige cada conductor hacia sus clientes es de mucha importancia para que el usuario tenga confianza al momento de abordar la unidad, sin embargo, la tecnología y el estado del vehículo también es de mucha importancia para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

7. Riesgos del conductor

Tabla 20-4: Factor prestación del servicio – Riesgos del conductor

Opción	Número	Porcentaje
Averías en el vehículo	6	14,63%
Asaltos	13	31,71%
Siniestros viales	11	26,83%
Clientes agresivos	10	24,39%
Otros	1	2,44%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

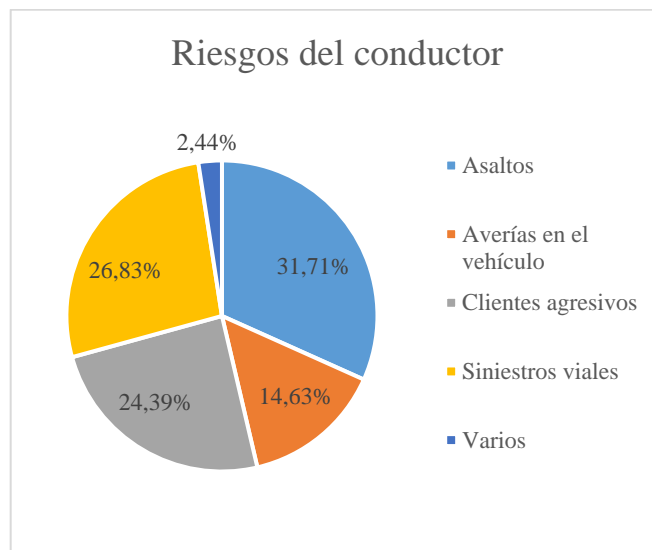


Gráfico 18-4: Riesgos del conductor

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado: Guamán, C, 2022.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 31,71% mencionaron que sufrieron un asalto cuando laboraban, el 26,39% se han relacionado con siniestros viales, el 24,39% han presenciado clientes agresivos, por otro lado, averías en el vehículo han sufrido el 14,63%, y finalmente el 2,44% faltante escogieron la opción otros mencionando que existe varios riesgos que se presentan diariamente.

Interpretación: Los socios establecieron que por la situación que está cruzando el país, el índice de asaltos a mano armada han incrementado, de manera que es uno de los riesgos que más sufren al momento de brindar el servicio de taxis, seguido de los siniestros viales que se presentan a diario en nuestra ciudad debido a la imprudencia de conductores particulares, otros riesgos que se presentan son las averías en los vehículos y los clientes agresivos los cuales se deberían tomar en consideración para mejorar la calidad de servicio.

8. Mantenimiento vehicular.

Tabla 21-4: Factor prestación del servicio – Mantenimiento Vehicular

Opción	Número	Porcentaje
Cada 15 días	3	7,32%
Mensual	31	75,61%
Semestral	1	2,44%
Trimestral	6	14,63%
Total general	41	100%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

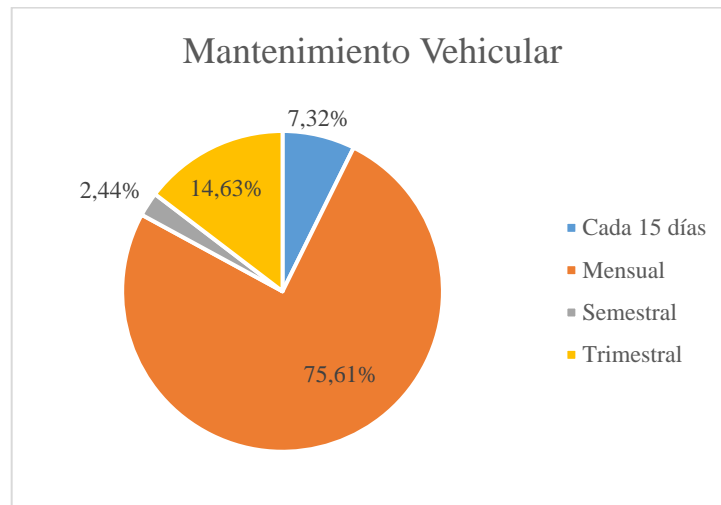


Gráfico 19-4: Mantenimiento Vehicular

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: Un 75,61% de los socios encuestados realizan un mantenimiento a sus vehículos cada mes, por otro lado el 14,63% cada tres meses, el 7,32% cada 15 días y un 2,44% lo efectúan cada 6 meses.

Interpretación: Los socios manifestaron que para ofrecer el servicio de taxis sus vehículos deben estar en óptimas condiciones mecánicas, ya que de esta manera tanto el conductor puede laborar sin preocupaciones y el cliente a su vez puede viajar con comodidad, por lo tanto, la mayor parte de los socios efectúan un mantenimiento a sus vehículos cada mes.

9. Elementos y dispositivos reglamentarios que emite la ANT.

Tabla 22-4: Factor prestación del servicio – Elementos y dispositivos reglamentarios que emite la ANT

Opción	Número	Porcentaje
Si	41	100,00%
No	0	0,00%
Total general	41	100,00%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

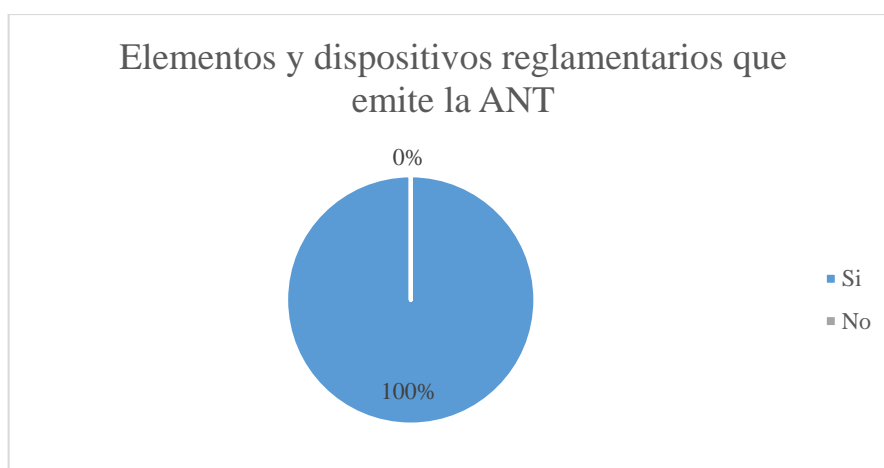


Gráfico 20-4: Elementos y dispositivos reglamentarios que emiten la ANT

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Análisis: El 100% de socios manifestaron que si cuentan con los elementos y dispositivos reglamentarios que emiten la Agencia Nacional de Tránsito.

Interpretación: Los socios manifestaron que cuentan con todos los elementos y dispositivos que emiten la Agencia Nacional De Tránsito, debido a que son requisitos indispensables para el proceso de matriculación de las unidades, dentro de los elementos reglamentarios nos referimos a los taxímetros, cámaras de seguridad, botón de pánico, adhesivos que identifican a la operadora, identificativo del conductor en la parte posterior del asiento, letrero luminoso con el identificativo de taxi, entre otros.

4.1.4. Resultados de la entrevista

El siguiente instrumento de investigación fue realizada al representante legal de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, en este caso al gerente de la misma.

Tabla 23-4: Resultado de la entrevista

Aspecto organizacional	Pregunta	Entrevistado 1 (Gerente)	Análisis
Factor administrativo	1. Plan operativo anual (POA).	La organización no cuenta con un plan operativo anual.	Lo que se debe considerar es que un POA es de mucha importancia ya que su finalidad es visualizar los procesos y objetivos que la organización debe plantearse y alcanzar cada mes, por lo tanto establecer un plan operativo seria de mucha ayuda para mejorar el proceso administrativo.
	2. Plan estratégico.	Inexistencia de un plan para la organización.	Un plan estratégico busca implementar planes operativos para que la organización logre cumplir sus objetivos, por lo tanto, aplicar este tipo de planes seria de mucha ayuda.
	3. Proceso para la toma de decisiones.	Para el proceso de toma de decisiones la asamblea general realiza un análisis de la situación actual referente al tema que se va a tratar, conjuntamente con el consejo de administración.	Por parte de la organización se puede evidenciar que para el proceso de toma de decisiones se sigue una secuencia jerárquica, de manera que la asamblea general presenta un problema y el consejo administrativo busca las respectivas soluciones.
	4. Objetivos y metas.	Los objetivos y metas se evalúan según correspondan y se los da a conocer por medio de informes en asamblea.	La organización realiza el primer jueves de cada mes una reunión donde se presentan a través de informes los procesos que se han efectuado en el mes anterior.
	5. Encargado del proceso de toma de decisiones.	Para el proceso de la toma de decisiones se encarga la asamblea general.	El proceso de toma de decisiones es de mucha importancia, ya que a través de este método se ejecutan actividades que benefician a la

			organización, por ende que la asamblea general este dentro del proceso es de gran importancia.
Factor organizacional	6. Estructura organizacional.	La organización no cuenta con una estructura organizacional.	La estructura organizacional es de suma importancia dentro de una organización, ya que define las características y elementos de cómo se debe organizar, estableciendo, jerarquía, autoridad, siguiendo una dirección.
	7. Reglamento interno.	La cooperativa si cuenta con un reglamento interno como lo estipula la ley.	Es primordial que todas las organizaciones cuenten con un reglamento interno.
	8. Herramientas de gestión.	Las herramientas de gestión son inexistentes dentro de la compañía.	Las herramientas de gestión se puede definir como técnicas establecidas que ayudan a una organización a medir la calidad de servicio y resolver problemas relacionados con la calidad, para mejorar su productividad y servicio al cliente.
	9. Análisis FODA.	La organización no cuenta con un análisis FODA.	Esta herramienta nos ayuda a visualizar la situación actual que se encuentra la organización, de manera que aplicar este análisis seria de mucha ayuda en nuestra investigación.
Factor finanzas	10. Proceso contable.	El proceso contable se da a través de la contabilidad general.	Este proceso se debe llevar en cada organización para que sus recursos económicos no se malgasten y se pueda tener documentos de respaldo de los gastos e ingresos que tiene la cooperativa.
	11. Presupuesto disponible.	La organización cuenta con un presupuesto para las actividades que se ejecuten durante el año.	Toda organización debe contar con un presupuesto que pueda solventar cualquier gasto imprevisto o gastos que se realicen regularmente.

	12. Aportes económicos mensuales.	Los aportes que realizan cada socio son de \$15,00.	Para solventar una organización que brinda el servicio de taxis, es fundamental el aporte económico de todos los socios para poder solventar cualquier gasto económico.
	13. Medidas que se toman ante los retrasos de aportes económicos.	Cuando se presentan retrasos referentes a los aportes económicos las medidas que se toman son sanciones y multas.	Las medidas que se toman dentro de la organización están acorde a la ley,
	14. Gastos administrativos de la organización.	Dentro de los gastos administrativos se presentan el pago de servicios básicos, mantenimiento de la sede, entre otros, dando un total de \$230,00 cada mes.	El presupuesto que realiza cada mes está acorde a los gastos que se presentan como organización.
Factor Prestación de servicio	15. Compromiso con los clientes.	Si, lo primordial dentro de la organización son los clientes.	El cliente es un actor principal dentro del servicio de taxis.
	16. Servicio eficiente y eficaz que brindan al cliente.	Sí, pero en muchos casos se presentan situaciones que por parte del cliente puede tomarlo como un mal servicio.	Los conductores procuran dar el mejor servicio al cliente para satisfacer sus necesidades.
	17. Organización responsable de las quejas de los clientes	Sí, ya que se procura que el cliente tenga el mejor servicio.	Un parámetro importante dentro de una organización es solventar las quejas de los clientes, ya que así pueden ver en que están fallando y poder encontrar soluciones para mejorar el servicio.

Factor calidad	18. Compromiso con la organización por parte de los socios.	Sí, todos los socios forman un solo equipo.	El trabajo en equipo y que los socios sean comprometidos con la organización es de mucha importancia.
	19. Administrativos con visión futurística.	Sí, lo primordial es ver a la organización estable.	Tener una visión a futuro ayuda a orientar las acciones de la organización.
	20. Calidad de Servicio.	Sí, pero mi conocimiento no es tan amplio.	Como persona encargada de dirigir y controlar a una organización que presta un servicio como lo es de taxis es primordial, ya que está ligado a la calidad de servicio que se ofrece a los clientes.
	21. Políticas de calidad de la organización.	La organización no cuenta con este tipo de políticas.	Las políticas de calidad dentro de una organización es primordial, ya que está involucrado el liderazgo a través de la alta dirección, de tal manera que no ayude a visualizar con claridad los objetivos estratégicos de la entidad.
	22. Recursos importantes para mejorar la calidad de servicio.	A mi consideración los recursos más relevantes para mejorar la calidad de servicio son el recurso humano el cual se puede mejorar a través de (mejora continua, capacitaciones) y el parque automotor.	Para ofrecer un servicio de calidad el factor primordial es el talento humano o recurso humano, debido a que si este personal no está capacitado para brindar un servicio, la organización puede perder credibilidad ante sus clientes.

	23. Auditoria aplicada.	No, la organización no ha sido expuesta por alguna auditoría.	La importancia de una auditoria es ofrecer un servicio de asistencia constructiva al proceso administrativo, con el objetivo de mejorar las operaciones para obtener beneficios económicos.
	24. Herramientas de mejora de calidad dentro de la organización.	La organización no cuenta con herramientas de mejora de calidad.	Mediante las herramientas de la calidad se puede medir la calidad de servicio, en este caso para la cooperativa de taxis sería de mucha ayuda para la atención de sus clientes.
Factor operativo y seguridad	25. Organización controla el estado de las unidades.	Sí, ya que es esencial para el proceso de matriculación de las unidades.	Para una organización que brinda un servicio de transporte de un lugar de origen hacia un destino es actor primordial es su unidad, por lo tanto es importante tener controlado el estado de las mismas para que el cliente tenga un vehículo cómodo y seguro.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

4.2. Cuadro resumen diagnóstico

Después del análisis de los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, se realizó una matriz en base a los factores analizados como se presenta en la (tabla 24-4), para posteriormente emitir una propuesta que nos ayude a optimizar la gestión y calidad.

Tabla 24-4: Cuadro resumen diagnóstico de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

Aspecto organizacional	Requisitos SGC	Subrequisito	Parámetro principal	Situación actual	Acción ideal/mejora
Administración	4. Contexto de la organización.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Control • Dirección 	-La organización no cuenta con un DOFA. -No cuentan con un POA. Inexistencia de un plan estratégico. -No cuentan con un organigrama. -Inexistencia de herramientas de gestión. -La organización se basa en un sistema participativo y se rige al	Elaboración de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Elaboración de un organigrama para la organización.
		4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.			
	7.Apoyo	7.2 Competencia.			
	9.Evaluacion de desempeño	9.1Seguimiento, medición, análisis y evaluación.			

				reglamento interno que disponen.	
Gestión del talento humano	7.Apoyo	7.2 Competencia.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos 	En la organización el talento humano está conformado por el gerente.	Capacitar a los conductores en temas de atención al cliente
Contabilidad	7.Apoyo	7.1 Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Financiamiento Costos Riesgos 	<p>-La cooperativa de taxis mantiene un presupuesto que se obtiene a través de las aportaciones de los 41 socios mensualmente y a su vez de las sanciones y multas.</p> <p>La contabilidad lo lleva a cabo el gerente.</p> <p>No se da prioridad a los asuntos de calidad de servicio.</p>	Elaboración de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, que beneficie a la organización a cumplir con los estándares y expectativas que se requiere para la prestación de servicio de taxi.
Tecnológico	7.Apoyo	7.1 Recursos <hr/> 7.1.3. Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Flota Vehicular 	-No cuentan con un equipo de cómputo dentro de la sede de la organización.	

				<p>-No destinan un presupuesto para los suministros de oficina, y se debería remplazar mesas y sillas.</p> <p>-La sede de la organización no cuenta con cámaras de seguridad.</p> <p>-Las unidades están en un rango aceptable para brindar el servicio.</p> <p>-No todas las unidades cuentan con los elementos y dispositivos que emiten la ANT.</p>	
Prestación del servicio	5.Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Talento humano • Clientes • Conductores 	<p>-Poca capacitación a los conductores.</p> <p>-Alto porcentaje de controversias con los clientes.</p>	
	7.Apoyo	7.2 Competencia.			
	6.Planificación	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.			

	6. Planificación	6.2 Objetivos de la calidad.		-Clientes con poca satisfacción. -Riesgos eminentes: asaltos, siniestros viales, clientes agresivos, competencia con taxis informales.
Gestión de calidad de servicio	4. Contexto de la organización.	4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la organización • Liderazgo • Planificación • Apoyo • Operación • Evaluación de desempeño • Mejora 	<p>Macro procesos inexistentes.</p> <p>- No cuentan con una matriz de riesgos.</p> <p>-Enfoque y compromiso inexistente hacia el cliente.</p> <p>- No cuentan con una política de calidad.</p> <p>- Equipos de alta dirección.</p> <p>- No cuentan con un plan de calidad.</p> <p>-No cuentan dentro de la organización con un plan</p>
	5. Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso		
		5.2 Política		
		5.3. Roles, autoridades y responsabilidades.		
6. Planificación	6.2 Objetivos de la calidad.			
	6. Planificación de los cambios.			
	7.3 Toma de conciencia.			

		7.4 Comunicación			
	8.Operacion	8.2 Requisitos del servicio			<p>de cambios y plan de conciencia de las personas.</p> <p>- No cuentan con un sistema de comunicación sobre el sistema de gestión de calidad.</p> <p>-No existe un diseño del servicio y requisitos del servicio.</p> <p>-Proceso de auditoría interna inexistente.</p> <p>Aplicación del ciclo PHVA.</p>
		8.3 Diseño del servicio.			
	9.Evaluacion del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.			
		9.2 Auditoria interna			
	10.Mejora	10.3 Mejora continua			

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

Tema: ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

5.2. Contenido de la propuesta

5.2.1. *Objeto y campo de aplicación*

La Cooperativa de taxis Héros de Tapi, requiere la elaboración de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 que se pueda moldear al tipo de servicio que brinda a la población de la ciudad de Riobamba, con el fin de mejorar la prestación de servicio para cumplir con las expectativas y satisfacción del cliente.

Mediante la aplicación de la ISO 9001:2015 se logrará obtener los siguientes beneficios que se establecen a continuación:

- Lograr mejorar la calidad de servicio prestado a través del diseño y aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente al abordar una unidad, a través la aplicación eficaz del sistema, integrando los procesos para la mejora continua.

5.2.2. *Referencias normativas*

La Cooperativa de Taxis Héros de Tapi se registrá en las siguientes referencias normativas para el proceso de la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad:

- Estatuto y reglamento interno de la Cooperativa de taxis Héros de Tapi.
- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos.
- ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario.
- ISO 3100:2018, Gestión del Riesgo- Directrices.
- ISO 19011:2018, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

- Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial (LOTTTSV).
- Reglamento General a la Ley de Cooperativas.
- Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

5.2.3. *Términos y definiciones*

Para fines de la presente investigación, los términos y definiciones se obtendrán de la Norma (ISO 9000, 2015), que son los siguientes:

- **Asociación:** <satisfacción del cliente> organización formada por organizaciones o persona miembro.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel, la alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Capacidad:** aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá.
- **Compromiso:** participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Confiabilidad:** capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.
- **Conflicto:** desacuerdo que surge de una queja presentada.
- **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 la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Criterio de auditoria:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Desempeño:** resultado medible.
- **Diseño y desarrollo:** conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- **Documento:** información y el medio en que está contenida.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Estrategia:** plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Factor humano:** características 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.
- **Gestión de la configuración:** actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración.
- **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.
- **Innovación:** objeto nuevo o cambio que crea o redistribuye valor.
- **Inspección:** determinación de la conformidad con los requisitos especificados.
- **Manual de la calidad:** especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Medición:** proceso para determinar un valor.
- **Mejora:** actividad para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Misión:** propósito de la existencia de la organización tal como lo expresa la alta dirección.
- **Objetivo:** resultado a lograr.
- **Objetivo de la calidad:** objetivo relativo a la calidad.
- **Organización:** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Política:** intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección.

- **Política de la calidad:** política relativa a la calidad.
- **Plan de calidad:** especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuando deben aplicarse y quien debe aplicarlos a un objeto específico.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los acordados de una auditoría.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización.
- **Realización del sistema de gestión de calidad:** proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- **Reparación:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito de la calidad:** requisito relativo a la calidad.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Revisión:** determinación de la convivencia, adecuada o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Servicio al cliente:** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.
- **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y proceso para lograr estos objetivos.
- **Sistema de gestión de calidad:** parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos especificados.
- **Visión:** aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección (ISO 9000, 2015).

5.2.4. Contexto de la organización

5.2.4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi a través el diagnostico situacional logro identificar los factores internos y externos que influyen en el proceso de dirección empresarial, los cuales son importantes para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Tabla 1-5: Registro N° 01. Comprensión de la organización y su contexto de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi

Análisis Interno		Dimensiones		Observaciones	
Cuestiones	Factores	Debilidades (D)	Fortalezas (F)		
INTERNAS	Diagnostico Situación Actual	Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de una gestión por procesos. • No cuentan con un organigrama estructural. • Análisis FODA inexistente. • No mantienen un plan estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en sus funciones. 	Las debilidades y fortalezas son cuestiones internas, por otro lado las oportunidades y amenazas son cuestiones externas que indirectamente afectan en la prestación de servicio, calidad de servicio, desempeño y en el ámbito económico.
		Gestión TH	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa comunicación y toma de conciencia. • Capacitaciones escasas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de mejorar en cada puesto de trabajo. 	
		Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El tema de calidad no cuenta con un presupuesto propio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de personal en el área de contabilidad. 	
		Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • La organización no utiliza herramientas de comunicación e información, como páginas web, redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura para instalar equipos tecnológicos. 	
		Prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio tradicional, además no cuentan con un plan de acción de riesgos. • Higiene y comodidad baja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paradas en perfecto estado con sus respectivas señaléticas tanto horizontal y vertical para brindar el mejor servicio al cliente. 	

		Calidad	<ul style="list-style-type: none"> No cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la aplicación del SGC
	SGC	Valores	<ul style="list-style-type: none"> Falta de aplicación de valores organizacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulación de valores y principios.
		Cultura de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de una innovación y toma de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación de los resultados.
		Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> Escasa capacitación en temas de satisfacción al cliente y calidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Líder con conocimiento de calidad.
		Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> La organización no cuenta con indicadores de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna
Análisis Externo		Dimensiones		
Cuestiones	Factores		Oportunidades (O)	Amenazas (A)
EXTERNAS	SGC	Legal	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar normativas relacionadas con la calidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplican normativas de calidad.
		Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar al uso de aplicativos móviles para mayor acogida de cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Desactualización con los avances de la tecnología.
		Competitivo	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar benchmarking. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencia innovadora e incremento de taxis informales.
		De mercado	<ul style="list-style-type: none"> Realizar alianzas con empresas distribuidoras de repuestos y lubricadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> Demanda alta de operadoras de taxis en el cantón. No abastece a toda la ciudad. Número de socios muy reducidos.
		Cultural	<ul style="list-style-type: none"> Llegar a conectar con la comunidad de forma sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> La sociedad no acepta cambios.
		Social	<ul style="list-style-type: none"> Realizar campañas de concientización. 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas no cumplidas.
		Económico	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar un presupuesto en temas de la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto económico reducido.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).
Realizado por: Guamán, C, 2022.

Tabla 2-5: Análisis FODA

Factores		Dimensión	Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
			(D)	(O)	(F)	(A)
Cuestiones internas	Administración		X			
	Gestión TH			X		
	Contabilidad			X		
	Tecnología		X			
	Prestación del servicio		X			
	Calidad					X
	Valores		X			
	Cultura de trabajo				X	
	Conocimientos			X		
	Desempeño				X	
Cuestiones externas	Legal			X		
	Tecnológico			X		
	Competitivo					X
	De mercado			X		
	Cultural					
	Social			X		
	Económico		X			

Fuente: (ISO 9000, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.4.2. *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*

Tabla 3-5: Registro N° 02. Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas / Aspectos	Necesidades		Expectativas		Información	Prestación del servicio	Cumplimiento de requisitos			Observación
	Calidad de servicio	Colaboración	Gestión de riesgos	Aseguramiento del servicio			Cliente	Legal	Reglamentario	
Socios/ Accionistas	Control de como brindar el servicio.	Unión, relaciones y comprensión entre todos los colaboradores.	Control sobre la planificación de riesgos.	Tener una flota vehicular y talento humano ideal.	Transporte comercial en taxi	Documentada			X	Fomentar a la unión y una mejor relación entre los socios, trabajo en equipo.
Gerente	Planificar el servicio del transporte de taxi.	Socios buscando el mismo objetivo.	Acciones para abordar los riesgos.	Motivación al personal de la organización.					X	Aplicación de alianzas
Talento humano	Capacitaciones en atención al cliente.	Administradores	Minimizar los riesgos en el servicio de taxi.	Asegurar que la prestación del servicio sea buena.					X	Capacitaciones en temas de servicios de calidad.

Clientes	Transporte seguro, accesible y eficaz.	Crear publicidad	No aplica	Acceso a un servicio de calidad.			X		Reducir las controversias. Incrementar la satisfacción al cliente.	
Proveedor	Repuestos de calidad y de alta durabilidad	Financiamiento en la adquisición de repuestos.	Proveer repuestos de calidad.	Unidades de servicio de taxis modernas.				X	Devoluciones de repuestos con alguna falla.	
Dirección de Gestión de movilidad, Tránsito y Transporte del GAD municipal de Riobamba	Emisiones de títulos habilitantes	Agilización de títulos habilitantes y permisos de operación.	Revisión vehicular continua	Reglas y normativas para el funcionamiento de operadoras de taxis					X	Agilizar el proceso de matriculación y revisión vehicular.
Agencia Nacional de Tránsito (ATN)	Controles y operativos, movilidad sostenible.	Mantenimiento de equipos de forma ágil y oportuna	Revisión de elementos y dispositivos emitidos por la entidad.	Reglas y normativas para el funcionamiento de operadoras de taxis					X	Control y seguimiento del funcionamiento.

ECU 911	Control de calidad en las cámaras de seguridad	Colaboración y ayuda momentánea a los conductores.	Planes de emergencia ante siniestros.	Monitoreo de las unidades en relación al espacio y tiempo.					X	Servicio integrado de seguridad ECU 911.
Auditores	Control y asesoramiento de la calidad.	Utilizar los recursos de forma eficiente.	Verificar el cumplimiento de los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad.	No aplica				X		Control y regulación de los requisitos del SGC.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

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

Tabla 4-5: Registro N° 03. Alcance en el contexto de la organización.

Alcance del SGC Parámetros	Contexto de la organización			Liderazgo			Planificación			Apoyo			Operación			Evaluación de desempeño			Mejora		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Administración	X			X			X			X			X			X			X		
Gestión del Talento Humano	X			X			X			X			X			X			X		
Prestación del servicio	X			X			X			X			X			X			X		
Contabilidad	X			X			X			X			X			X			X		
Tecnología		X		X			X			X			X				X		X		
Gestión de calidad	X			X			X			X			X			X			X		
Partes interesadas	X			X			X			X			X			X			X		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Nota: Los requisitos: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, 8.4.2 Tipo de alcance de control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5.2 Identificación y trazabilidad y 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega no son aplicables ya que hace énfasis en productos.

5.2.4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi deberá estar constituida por los siguientes macro procesos destinados al Sistema de Gestión de Calidad.

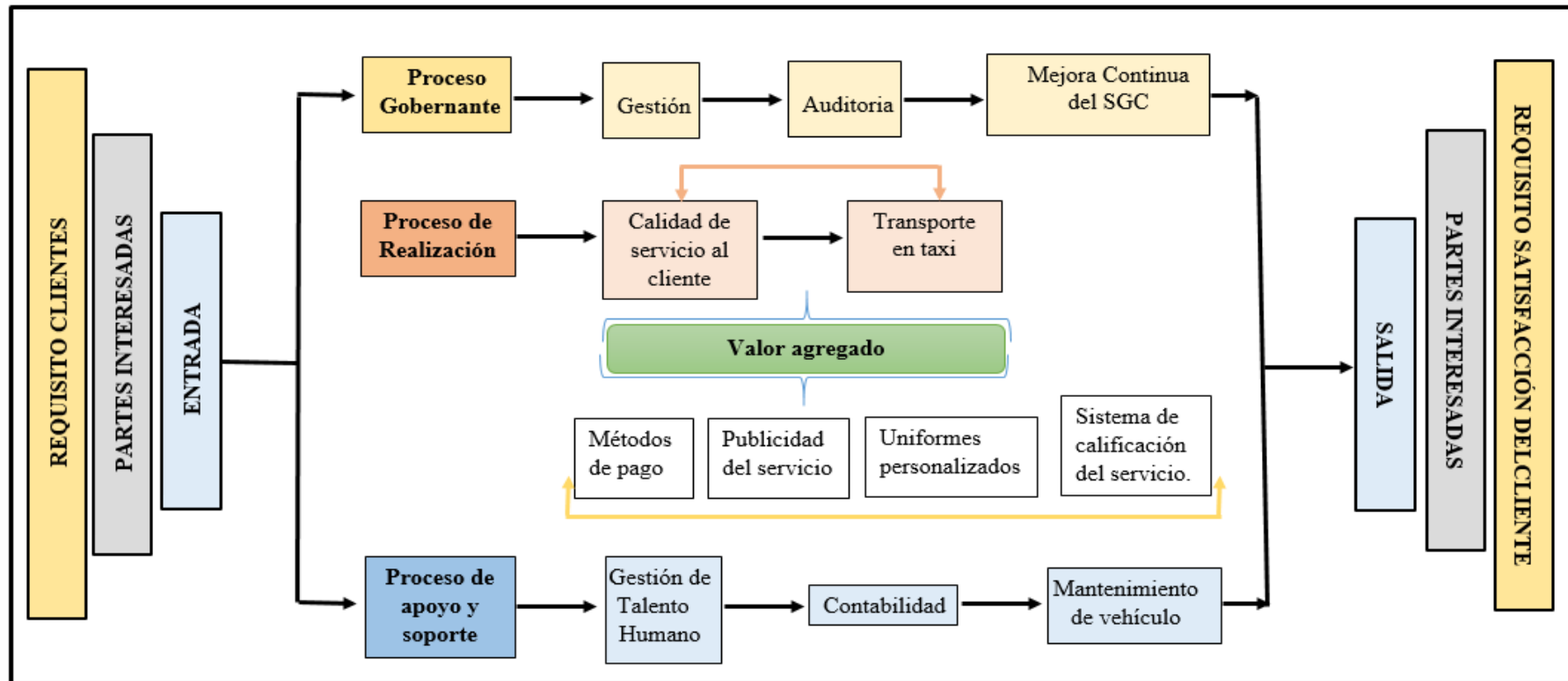


Figura 1-5: Determinación de Macro procesos

Fuente: (Villalba, Gestión de Calidad, 2016).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Procesos: la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, necesita la realización de procedimientos que permita establecer, implementar y seguir una forma específica en cuanto al servicio que presta a la sociedad por parte de la organización, por lo tanto nos enfocaremos en los procesos claves de transporte de taxi.

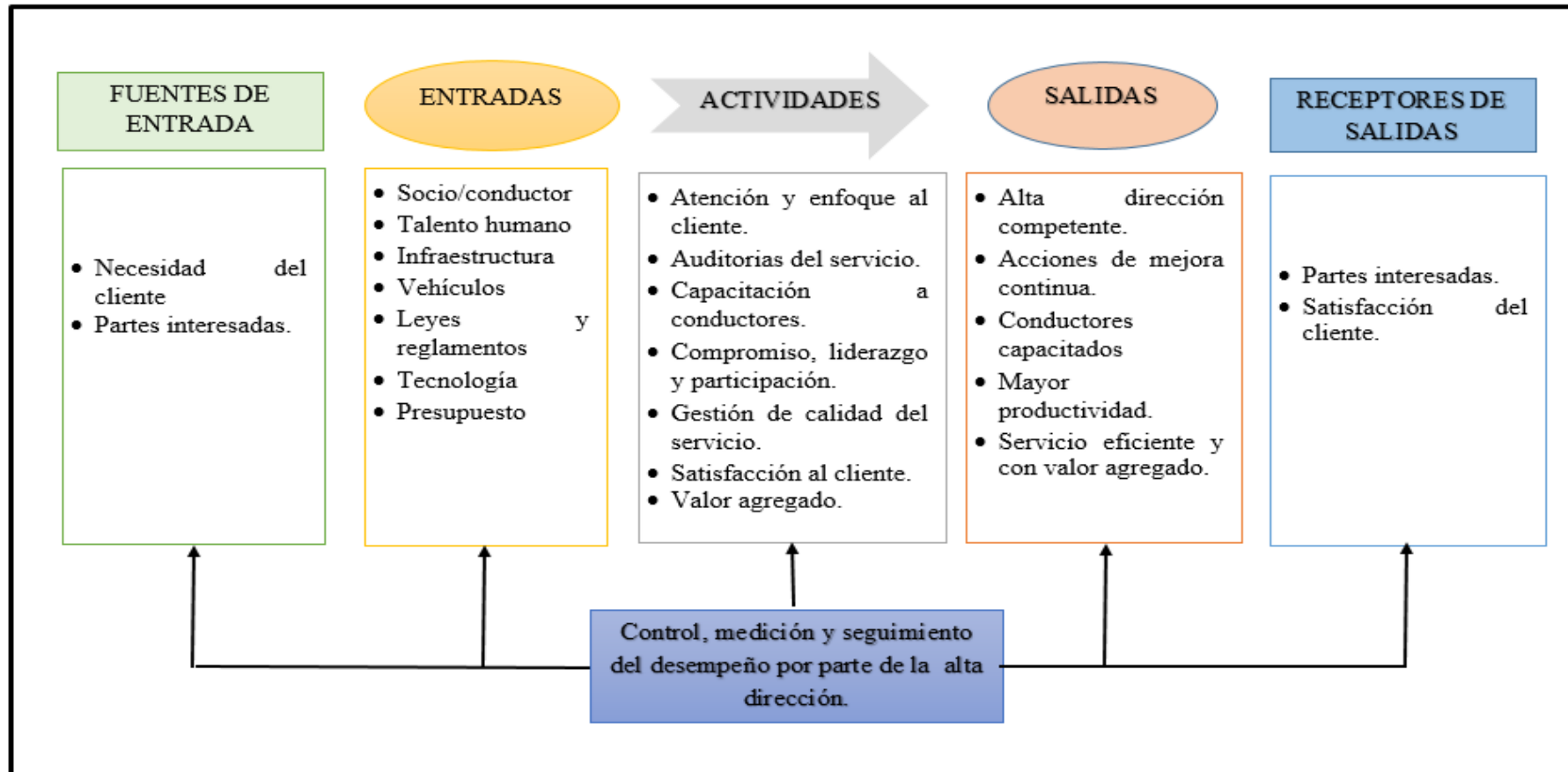


Figura 2-5: Proceso del servicio
Fuente: (ISO 9000, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Operación de los procesos**

Operación de procesos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi se representan en la siguiente tabla.

Tabla 5-5: Registro N° 04. Operación de procesos.

Macro procesos	Parámetro	Descripción	Objetivo	Recursos			T H	Riesgos y oportunidades				Seguimiento			Mejora	Responsable	Observación
				Económico	Tecnológicos	Tiempo		Crisis económica	Incumplimiento de aportaciones	Siniestros de tránsito	Competitividad	Diario	Semanal	Mensual			
Procesos gobernantes	Gestión	Planear, organizar, direccionar y controlar el SGC	Gestionar a través del SGC	X		X	Competente y capacitado	Alta	Alta	Alta	Alta	X			Ciclo PHVA Administración/ Talento humano	Sistema de Gestión de Calidad sin aplicar.	
	Auditoria	Controlar y regular las actividades de la organización	Auditar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	X		X		Alta	Alta	Alta	Alta			X		Aplicar auditorias referente a la calidad de servicio.	
	Mejora continua del SGC	Herramientas que mejoren continuamente SGC	Mejorar periódicamente a través del ciclo PHVA.			X		Baja	Alta	Alta	Alta		X			Implementar una política de mejora continua.	

Procesos de realización	Calidad del servicio al taxi	Calidad de servicio.	Mejorar la calidad de servicio.			X		Baja	Alta	Alta	Alta	X						Eficiencia en el servicio.
	Transporte en taxi	Objetivo social o razón	Incrementar el nivel de servicio		X	X		Alta	Media	Alta	Alta	X						Valor agregado.
Procesos clave	Gestión de TH	Personal fundamental de la organización y del SGC.	Fomentar su compromiso con los objetivos del SGC.		X	X		Alta	Media	Alta	Alta		X					Incentivos inexistentes.
	Contabilidad	Control de la situación económica.	Disponibilidad de documentos contables.	X				Baja	Media	Alta	Media				X			Registros legales y disponibles.
	Mantenimiento del vehículo	Costos de mantenimiento	Optimizar costos del mantenimiento de las unidades.	X		X		Alta	Alta	Alta	Alta				X			Crear alianzas con distribuidores y mecánicos.
Valor agregado		Valor adicional en las unidades	Implementar un valor diferenciado al proceso de servicio.	X		X		Baja	Baja	Alta	Alta		X					Innovación y atención al cliente.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Matriz de Riesgos

Tabla 6-5: Matriz de riesgos de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

Riesgo	Tipo de riesgo	Evaluación de riesgo			Respuesta al riesgo			Riesgo residual	Responsable
		Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Respuesta	Acciones	Actividad de control		
Asaltos	Operativo	Muy probable (5)	Moderado (3)	Moderado (15)	Reducir	Implementar elementos de seguridad.	Gas pimienta, botón de pánico.	Tolerable	Administración
Siniestros viales	Operativo	Probable (4)	Mayor (4)	Importante (16)	Reducir	Capacitaciones	Resultados de capacitaciones	Tolerable	
Económicos	Contable	Moderado (3)	Mayor (4)	Moderado (12)	Reducir	Incentivos	Número de aportaciones	Aceptable	
Incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Legal	Probable (4)	Mayor (4)	Importante (16)	Reducir	Capacitaciones	Resultados de capacitaciones	Tolerable	
Incumplimiento de requisitos del cliente	Operativo	Probable (4)	Mayor (4)	Importante (16)	Reducir	Capacitaciones	Resultados de capacitaciones	Tolerable	
Taxis informales	Operativo	Probable (4)	Moderado (3)	Moderado (12)	Reducir	Aplicaciones web, App.	Aplicativos móviles. Nivel de eficiencia	Aceptable	
Riesgos a la flota vehicular	Operativo	Probable (4)	Mayor (4)	Importante (16)	Reducir	Control de mantenimiento.	Mantenimiento y control de las unidades.	Tolerable	
Daños a equipos	Tecnológico	Probable (4)	Moderado (3)	Moderado (12)	Reducir	Renovar	Mantenimiento de los equipos.	Aceptable	
Desastres naturales	Ambiental	Moderado (3)	Catastrófico (5)	Moderado (15)	Reducir	Plan de contingencia.	Disponibilidad de recursos.	Tolerable	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Tabla 7-5: Matriz de Riesgos de las partes interesadas

Aspectos Partes interesadas	Expectativas		Origen	Riesgo	Oportunidades
	Gestión de riesgos	Aseguramiento del servicio			
Socios/ Accionistas	Control sobre la planificación de riesgos.	Tener una flota vehicular y talento humano ideal	Interno	Incumplimiento de requisitos del cliente	Fomentar a la unión y una mejor relación entre los socios, trabajo en equipo.
Gerente	Acciones para abordar los riesgos.	Motivación al personal de la organización.	Interno	Incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Aplicación de alianzas
Talento humano	Minimizar los riesgos en el servicio de taxi.	Asegurar que la prestación del servicio sea buena.	Interno	Talento humano desmotivado	Capacitaciones en temas de servicios de calidad.
Clientes	Aumento de reclamos	Acceso a un servicio de calidad.	Externo	Clientes insatisfechos,	Reducir las controversias. Incrementar la satisfacción al cliente.
Proveedor	Proveer repuestos de calidad.	Unidades de servicio de taxis modernas.	Externo	Proveedores con incremento de precios en los repuestos.	Devoluciones de repuestos con alguna falla.

Dirección de Gestión de movilidad, Tránsito y Transporte del GAD municipal de Riobamba	Revisión vehicular continua	Reglas y normativas para el funcionamiento de operadoras de taxis	Externo	Unidades que no cuentan con todos los requisitos no logren pasar la revisión vehicular.	Agilizar el proceso de revisión vehicular y adquisición de permisos de operación.
Agencia Nacional de Tránsito (ATN)	Revisión de elementos y dispositivos emitidos por la entidad.	Reglas y normativas para el funcionamiento de operadoras de taxis	Externo	Unidades sin elementos y dispositivos de seguridad	Control y seguimiento del funcionamiento.
ECU 911	Planes de emergencia ante siniestros.	Monitoreo de las unidades en relación al espacio y tiempo.	Externo	Problemas en la identificación de los problemas al no contar con las cámaras de seguridad,	Formar parte de taxis seguros. Servicio integrado de seguridad ECU 911.
Auditores	Verificar el cumplimiento de los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad.	No aplica	Externo	No cumplir con los requisitos de la auditoria.	Ser una organización con una auditoria interna aplicada. Control y regulación de los requisitos del SGC.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.5. Liderazgo

5.2.5.1. Liderazgo y compromiso

- Generalidades

Tabla 8-5: Registro N° 05. Liderazgo y compromiso

Dimensiones Aspectos Del SGC	Liderazgo	Compromiso	Recursos			Riesgos							Importancia del SGC		Resultados previstos		Mejora (PHVA)	
			Económicos	Tecnológicos	Tiempo	Siniestros viales	Incumplimiento de requisitos	Taxis informales	Económicos	Riesgo a la flota vehicular	Incumplimiento de requisitos- cliente	Daños a equipos	Desastres naturales	Importante	No importante	Positivos		Negativos
Política de calidad	Aplicar una política de calidad.	Cumplir los requisitos del SGC.	X	X	X		X		X					X		X		Aplicar políticas de calidad.
Objetivos de calidad	Establecer los objetivos del liderazgo	Aplicar los objetivos.	X	X	X		X		X					X		X		Elaborar objetivos de calidad

	enfocados en la calidad																	
Procesos	Establecer macro procesos.	Cumplir con la responsabilidad de cada proceso.	X	X	X		X		X					X		X		Controlar el cumplimiento de los macro procesos
Requisitos del SGC	Incluir y fomentar la participación de los equipos de trabajo del SGC	Controlar el SGC.																Promover y mejorar con la mejora continua.
Administración	Motivación de los socios.	Obtener beneficios en equipo.	X	X	X		X	X	X					X		X		Solucionar los inconvenientes entre socios.
Prestación del servicio	Líderes en el servicio.	Mejorar la calidad de servicio.	X		X	X		X	X	X	X	X		X		X		Crear un valor agregado.

Cliente	Enfoque en la satisfacción del cliente.	Eficiencia del SGC.	x		x	x		x	X		x			x		X	Establecer políticas y objetivos basados a la satisfacción del cliente.
Partes interesadas	Participación con el SGC.	Participación en la toma de decisiones.		x	x		x	x	X					x		x	Análisis de beneficios
Talento humano	Colaboradores capacitados, responsables y competentes.	Personal comprometido con la organización.	x		x		x	x	X					x		x	Capacitaciones periódicamente.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.5.2. Enfoque al cliente

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi deberá mostrar un nivel de liderazgo y compromiso alto con sus clientes, asegurándose de que cada uno de los requisitos y necesidades del cliente sean acogidas.

Tabla 9-5: Registro N° 06. Enfoque al cliente.

Dimensiones		Satisfacción			Conformidad			Riesgo	Acción
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		
Aspectos		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		
Requisitos del SGC	Contexto de la organización		x				x	Incumplimiento de requisitos del cliente, legales y reglamentarios.	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad a la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi con la finalidad de brindar un servicio óptimo basado en la ISO 9001:2015
	Liderazgo		x			X			
	Planificación			x		X			
	Apoyo			x		X			
	Operación		x						
	Evaluación de desempeño			x			x		
	Mejora			x			x		
Enfoque del cliente	Necesidades	x			x			Aplicar el índice de satisfacción (CSAT), aplicativos móviles, atender sugerencias por parte de los clientes, mejorar la higiene de las unidades, aplicar procesos de mejora, capacitar a los conductores.	
	Expectativas		x			x			
	Requerimientos legales		x			x			
	Percepción		x			x			

Fuente: (ISO 9000, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.5.3. Política

- **Establecimiento de la política de calidad**

La Cooperativa de Taxis Héroes de Tapi, se encamina en cumplir las necesidades y expectativas del cliente, promoviendo la mejora continua de sus procesos y del sistema de gestión de calidad, fomentando a la participación del talento humano y socios de la cooperativa capacitándoles periódicamente, con el fin de obtener la satisfacción de sus clientes, cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015, contribuyendo al servicio de taxis dentro de la jurisprudencia de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

- **Comunicación de la política de calidad**

En la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi comunicará su política de calidad de forma interna y externa con el objetivo de difundir la información con dirección a las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Tabla 10-5: Registro N° 07. Comunicación de la política de calidad

Aspectos Parámetros	Descripción	Medios	Información documentada
Comunicación Interna	Los actores principales en la comunicación interna es la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi que se dará a conocer dentro de las instalaciones de la misma, con la finalidad de tener presente el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Afiches • Carteleras • Trípticos • Memorando • Asamblea general 	De la política de calidad y su comunicación además de establecer que la política queda sujeta a cambios.
Comunicación Externa	La política de calidad se difunde externamente con la finalidad de informar que el servicio que prestan es de calidad, los actores principales son: usuarios, Dirección de Gestión de Movilidad y Tránsito, Agencia Nacional de Tránsito (ANT), ECU-911	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Afiches • Portal Web. 	

Fuente: (ISO 9000, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi asigna roles, funciones, responsabilidades y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad, mediante equipos.

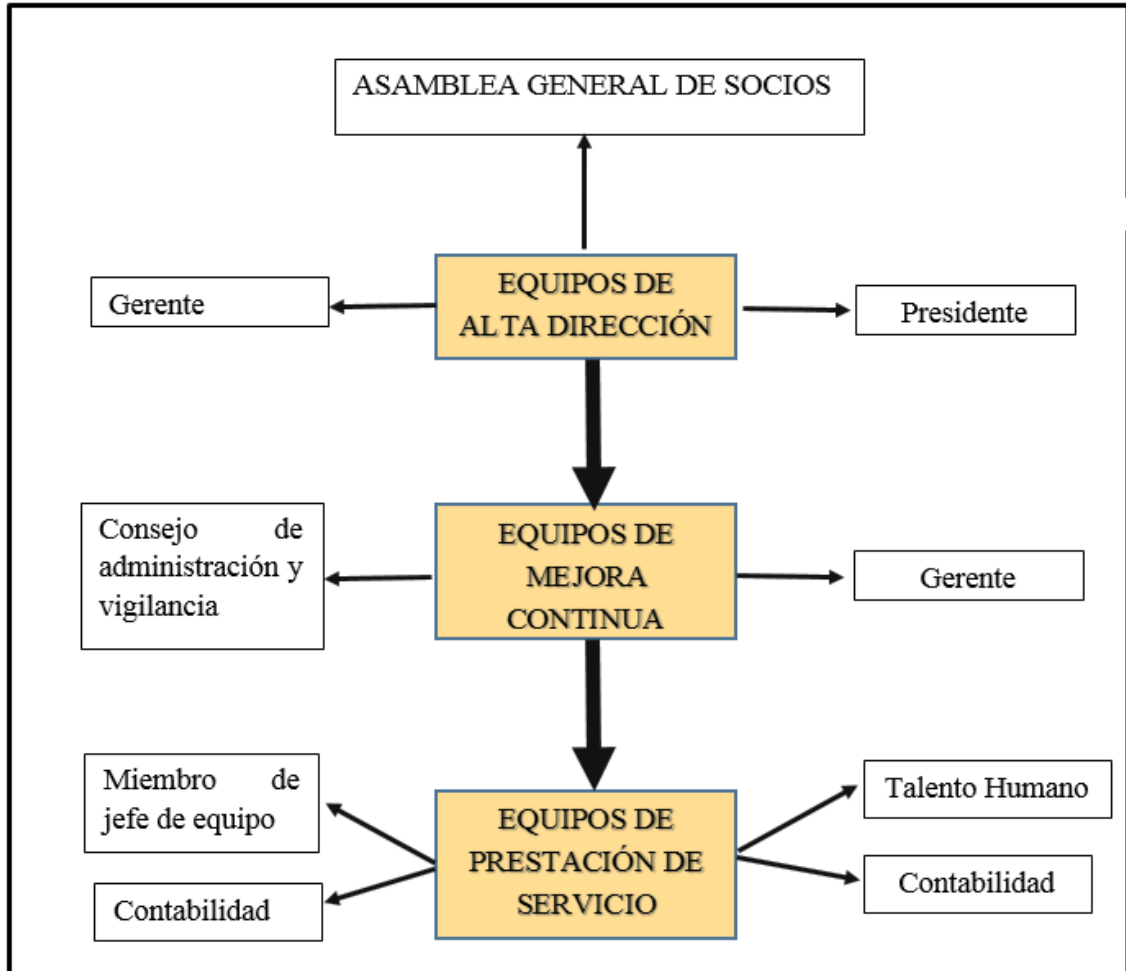


Figura 3-5: Roles, responsabilidades y autoridades

Fuente: (ISO 9000, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Tabla 11-5: Registro N° 08. Roles y responsabilidades

Aspectos Equipos	Roles	Responsabilidades	Autoridad	Riesgos	Informar el desempeño del SGC			Observaciones
					Semanal	Mensual	Semestral	
Equipos de alta dirección	Representante legal de la Cooperativa de Taxis Héroes de Tapi y del Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Designar las responsabilidades y roles que desempeñan las partes del SGC. • Capacitar, planificar y sancionar el incumplimiento del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los riesgos. • Aprobar y reformar el SGC. 	Seguimiento del SGC deficiente.			X	Planificar e implementar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de ser necesarios.
Equipos de mejora continua	Coordinador de la ejecución de las actividades de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la mejora continua y promover el enfoque al cliente. • Mantener actualizado el SGC. Comunicar la información a los diferentes equipos. 	Organizar cada uno de los objetivos de la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio. Falta de comunicación entre los equipos. 			X	
Equipos de prestación de servicio	Colaboradores en general del SGC.	Cumplir eficientemente el servicio.	Colaborar en la toma de decisiones del equipo de alta dirección.	Accidentes en la prestación del servicio.			X	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.6. Planificación

5.2.6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi debe considerar los factores de riesgo y oportunidades con la finalidad de asegurar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 12-5: Registro N° 09. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Fuente R-O		Parámetro	Situación actual	Objetivo	Acciones	Tiempo	Resultados a obtener	Mejora			Eficacia		
								Organización	Proceso	Servicio	Alta	Media	Media
Riesgos	Siniestros viales	Índice de siniestralidad alto.	Prevenir y mitigar los accidentes de tránsito.	Campañas de educación vial y leyes.	1 vez al año	Menor índice de accidentabilidad.			x	x			
	Económicos	Aportaciones incumplidas.	Dialogar con los socios.	Establecer un plazo adecuado para la cancelación de	2 meses	Mantener un presupuesto fijo para las actividades.	x				x		

				aportaciones retrasadas.								
Incumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y del cliente	No se presentan acciones preventivas ante este riesgo.	Prevenir efectos no deseados en el SGC.	Capacitar al TH y conductores.	Trimestral	Mejor gestión y calidad de servicio.	x			x			
Taxis informales	Aumento de taxis informales a través de aplicativos (inDriver)	Evitar y controlar el trabajo informal.	Coordinar con ACT para controlar y desarticular el taxi informal.	Cada 6 meses	Incremento del trabajo para unidades formales.			x		x		
Riesgos a la flota vehicular	Elevados costos	Crear alianzas con distribuidores.	Mantenimiento más frecuente de las unidades.	1 vez al año	Unidades confortables y aptas para el servicio.			x		x		
Daños a equipos	Falta de equipos	Adquirir equipos y aplicar mantenimiento	Mantenimiento preventivo.	Cada 6 meses	Mitigar daños graves a futuro.	x				x		
Desastres naturales	No existe acciones para abordar	Contrarrestar el daño por desastres naturales	Plan de contingencia.	1 vez al año	Daños menores.				x			

Oportunidades	Mercado potencial	No se aplica un estudio previo para atraer nuevos clientes.	Establecer un valor agregado.	Aplicar instrumentos de recolección de información sobre las necesidades del cliente	6 meses	Aprovechar nuevas oportunidades	x		x	X		
	Cliente	Clientes insatisfechos.	Alcanzar la satisfacción total del cliente.	Vincular al cliente directamente. Buen trato.	Durante la vida de prestación del servicio.	Satisfacción al cliente	x		x	x		
	Asociaciones estratégicas	Inexistencia	Analizar la posibilidad de creación de alianzas estratégicas.	Crear alianzas con lubricadoras y casas de repuestos.	6 meses	Organización y conductores beneficiados.	X			x		
	Macro procesos	Inexistencia	Aplicar los macro procesos propuestos.	Revisar su eficiencia.	1 vez al año	Funcionalidad efectiva.	X	x		x		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

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

Tabla 13-5: Registro N° 10. Plan de calidad

Aspecto Organizacional	Parámetro	Situación actual				Objetivos de calidad	Acciones de mejora	Recursos				Responsable	Tiempo	Indicadores	Medición de resultados
		D	O	F	A			Económico	Tecnológico	T.H	Tiempo				
Factor organizacional	Administración	X				Dirigir correctamente el SGC	Integrar un SGC	X	X	X	X	EAD	Una vez al año	Nivel de cumplimiento	Auditoría
	Gestión T.H		X			Incentivar la participación del talento humano	Capacitar al T.H continuamente.	X	X				Cada 3 meses	%personal capacitado/índice de satisfacción	Hoja de verificación
	Contabilidad		X			Garantizar la sostenibilidad financiera y asignar recursos para a los asuntos de calidad.	Implementar un presupuesto para el SGC.	X		X			Cada 6 meses	Numero de revisiones y cambios de presupuesto.	Hoja de verificación
	Tecnológico	X				Fomentar al uso de aplicaciones web	Trabajar con aplicativo móviles	X		X	X	EMC	Una vez	Numero de aplicaciones de generar.	Hoja de verificación

	Prestación del servicio	X			Garantizar un servicio de calidad	Capacitar a los conductores con temas referentes a la calidad de servicio.	X	X	X	X	EPS	3 veces al año	Numero de capacitados/ índice satisfacción	Hoja de verificación
	Gestión de calidad			X	Elaborar un modelo de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015	Llevar un control y cumplimiento de los requisitos del SGC	X	X	X	X		Una vez	Nivel de cumplimiento	Auditoría
	Macro procesos	X			Garantizar la eficiencia de los procesos	Énfasis en la prestación del servicio.		X	X			Cada 6 meses	Nivel de cumplimiento	Hoja de verificación
	Cliente			X	Incrementar el nivel de satisfacción al cliente	Crear un valor agregado a las necesidades.		X	X	X		Cada 3 meses	Número de cliente satisfechos/ total	Índice de satisfacción
Requisitos SGC	Contexto de la organización		X		Aplicar un análisis FODA.	Analizar las oportunidades.			X	X	Cada 6 meses	Análisis-diagnostico	Análisis FODA	
	Liderazgo			X	Establecer una política de calidad	Informar internamente y externamente.	X	X	X		Cada 6 meses	Nivel de cumplimiento	Hoja de verificación	
	Planificación			X	Aplicar objetivos del plan de calidad.	Analizar resultados.	X	X	X	X	Cada 6 meses	Número de objetivos cumplidos	Hoja de verificación	

	Apoyo			X	Conservar la información.	Información disponible.	X	X	X			Una vez	Número de documentos	de	Hoja de verificación
	Operación			X	Fomentar requisitos del servicio.	Reconocer las salidas no conformes al servicio	X	X	X			Cada 6 meses	Número de salidas conformes	de	Gráfica de control
	Evaluación de desempeño			X	Valorar el desempeño y eficacia del SCG	Aplicar una auditoria.			X	X		Una vez	Numero de auditoria aplicadas/número de auditorías programadas	de	Auditoría interna ISO 19001
	Mejora			X	Mejorar los procesos.	Aplicar el ciclo PHVA		X	X			Cada 6 meses	Numero de problemas atendidos.	de	Método de Shewart.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.6.3. *Planificación de los cambios*

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, por medio de herramientas de planificación y control se puede ejecutar una revisión y evaluación, realizando un seguimiento del cumplimiento de políticas, objetivos y de todos los requisitos de la calidad.

Tabla 14-5: Registro N° 11. Planificación de cambios

Dimensiones		Objetivo de calidad	Acciones	Medición de resultados	Disponibilidad de Recursos				Planificación de cambios
					Económicos	Tecnológicos	T.H	Tiempo	
Aspecto Organizacional									
Factor organizacional	Administración	Dirigir correctamente el SGC	Integrar un SGC	Auditoría	X	X	X	X	Crear un espacio democrático y participativo entre los socios.
	Gestión T.H	Incentivar la participación del talento humano	Capacitar al T.H continuamente.	Hoja de verificación	X	X			Talento humano competitivo y responsable.
	Contabilidad	Garantizar la sostenibilidad financiera y asignar recursos para a los asuntos de calidad.	Implementar un presupuesto para el SGC.	Hoja de verificación	X		X		Optimización de costos.

	Tecnológico	Fomentar al uso de aplicaciones web	Trabajar con aplicativo móviles, sistema de conexión de carga.	Hoja de verificación	X		X	X	Implementación de aplicaciones móviles y marketing digital.
	Prestación del servicio	Garantizar un servicio de calidad	Capacitar a los conductores con temas referentes a la calidad de servicio.	Hoja de verificación	X	X	X	X	Capacitaciones.
	Gestión de calidad	Elaborar un modelo de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015	Llevar un control y cumplimiento de los requisitos del SGC	Auditoría	X	X	X	X	Aplicar una auditoría interna.
	Macro procesos	Garantizar la eficiencia de los procesos	Énfasis en la prestación del servicio.	Hoja de verificación		X	X		Mantener procesos.
	Cliente	Incrementar el nivel de satisfacción al cliente	Crear un valor agregado a las necesidades.	Índice de satisfacción		X	X	X	Establecer todos los esfuerzos del SGC, con el fin de cumplir la satisfacción del cliente
	Contexto de la organización	Aplicar un análisis FODA.	Analizar las oportunidades.	Análisis FODA			X	X	Identificar los factores internos y externos con el fin de buscar las oportunidades y riesgos.
	Liderazgo	Establecer una política de calidad	Informar internamente y externamente.	Hoja de verificación	X	X	X		La política de calidad es la razón de ser del Sistema de

									Gestión de Calidad, de manera debe fomentar el compromiso con el SGC y la cooperativa.
	Planificación	Aplicar objetivos del plan de calidad.	Analizar resultados.	Hoja de verificación	X	X	X	X	Objetivos y política del plan de calidad deben estar ligados al compromiso de los socios.
	Apoyo	Conservar la información.	Información disponible.	Hoja de verificación	X	X	X		Administrar recursos para el SGC
	Operación	Fomentar requisitos del servicio.	Reconocer las salidas no conformes al servicio	Gráfica de control	X	X	X		Controlar periódicamente el desempeño de la prestación del servicio de taxi.
	Evaluación de desempeño	Valorar el desempeño y eficacia del SCG	Aplicar una auditoria.	Auditoría interna ISO 19001			X	X	Tomar decisiones con respecto a las conclusiones de la auditoria.
	Mejora	Mejorar los procesos.	Aplicar el ciclo PHVA	Método de Shewart.		X	X		La cooperativa de Taxis Héroes de Tapi está comprometida en la mejora continua.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.7. Apoyo

5.2.7.1. Recursos

- **Generalidades**

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi para la implementación de su sistema de gestión de calidad debe determinar y proporcionar recursos económicos para mantener y aplicar la mejora continua.

Tabla 15-5: Registro N° 12. Generalidades

Dimensión		Capacidad			Limitaciones	Necesidades
		Alto	Medio	Bajo		
Aspectos						
Gestión del Talento Humano		X			<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de educación • Falta de capacitación. 	Capacitación y profesionalismo.
Económicos			X		<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en las aportaciones 	Auditoria de la contabilidad.
Infraestructura	Sede		X		<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de las instalaciones. • Deterioro de las instalaciones 	Incrementar la imagen de la sede y mejorar su ubicación.
	Unidades		X		<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en el proceso de matriculación. • Costos de mantenimiento. 	Mantenimientos periódicos. Limpiezas continuas de las unidades
	Equipos de computo		X		<ul style="list-style-type: none"> • Vida útil de los equipos. • Software desactualizados. 	Equipos aptos para la operación del servicio.
	Equipos de oficina		X		<ul style="list-style-type: none"> • Vida útil de los materiales 	Adquirir mobiliario nuevo
	Muebles y enseres de oficina		X		<ul style="list-style-type: none"> • Vida útil de los muebles y enseres. 	Adquisición de muebles y enseres nuevos.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Es fundamental establecer un presupuesto para el Sistema de Gestión de Calidad, como presenta en la tabla (16 -5).

Tabla 16-5: Registro N° 13. Presupuesto del SGC

Presupuesto 2022			
Cooperativa de taxis Héroes de Tapi			
Ingresos			
Aportaciones de los socios		\$ 7.380,00	
Total de ingresos			\$ 7.380,00
Egresos			
Programa de capacitaciones		\$200,00	
Cursos de conducción segura.		\$266,00	
Aplicativos móviles. Sistema de carga para móviles. Métodos de pago		\$1500	
Total de gastos de SGC		\$2286,00	
Gastos administrativos			
Servicios básicos		\$2.760,00	
Talento humano		\$2.640,00	
Total de gastos administrativos		\$5400,00	
Total de egresos			\$7366,00
SUPERÁVIT DE LA EMPRESA			\$14,00

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

• **Personas**

Tabla 17-5: Registro N° 14. Personas

Dimensiones	Conocimientos necesarios	Competencias	Toma de conciencia			Seguimiento del desempeño		
			Alto	Medio	Bajo	Semanal	Mensual	Annual
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa • Liderazgo y toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciona y toma de decisiones con precisión y rapidez. 	X					X
Presidente	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para formar equipos. 	X				X	
Contadora	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad y auditoría. • Documentos y software contables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de contabilidad administrativa. 	X				X	
Gestión del talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpla con el descriptor de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas y habilidades de atención al cliente 	X				X	
Conductores	<ul style="list-style-type: none"> • Conductor profesional • Leyes de tránsito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en brindar el servicio. 	X			X		
Equipos de alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del Sistema de Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Representante de la Coop. De taxis Héroes de Tapi. 	X				X	
Equipo de mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades del SGC 	X				X	
Equipo de prestación de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte comercial en taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente. • Funcionarios en general del SGC. 	X				X	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Infraestructura**

La Cooperativa Héroes de Tapi determina en la tabla (18-5) los bienes, muebles e inmuebles que son necesarios para la prestación de servicio.

Tabla 18-5: Registro N° 15. Infraestructura

Aspecto	Parámetro	Función	Cantidad	Código	Estado		
					Bueno	Regular	Malo
SEDE/Instalaciones		Lugar donde se realiza las asambleas generales.	1	001	X		
Flota vehicular		Medio que brinda el servicio.	41	002	X		
Muebles y enseres de oficina		Mobiliario para la comodidad de los socios.	50	003	X		
Equipos de computo		Dispositivo para elaborar informes.	1	004		X	
Paradas de taxis		Sitio destinado para el transporte de clientes.	2	005	X		
Equipos de oficina		Elementos para imprimir elementos.	1	006			X

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Ambiente para la operación de los procesos**

Definir los parámetros para garantizar un ambiente para la operación de los procesos es de suma importancia para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, como se lo presenta a continuación en la tabla (19-5).

Tabla 19-5: Registro N° 16. Ambiente para la operación de los procesos.

Proceso	Parámetro	Ambiente psicológico			Ambiente Social			Ambiente físico					Observación	Acción de mejora
		Prevención de agotamiento	Emociones	Estrés	Libre de Conflictos	Comunicación	Compañerismo	Comodidad	Higiene	Temperatura	Iluminación	Libre de ruidos		
Proceso Gobernante	Gestión			X		X		X					En el proceso gobernante debido al ambiente psicológico puede sufrir por estrés, reduciendo la comodidad e incrementando la falta de comunicación de información.	Llevar a cabo un control del proceso de mejora continua y auditoria para que se logre cumplir con los objetivos.
	Auditoria					X		X				X		
	Mejora continua del SGC						X							
Proceso de realización	Calidad de servicio al cliente			X	X			X	X	X			Para el proceso de realización cuando se ofrece el servicio de transporte de taxi se puede presentar estrés por el agotamiento, ruidos, temperatura, esto puede producir conflictos con los clientes.	Controlar y verificar que el servicio que se brinda a los clientes sea óptimo.
	Transporte en taxi	X		X								X		
Proceso de apoyo	Gestión de talento humano		X			X	X	X					El talento humano puede tener cambios emocionales, de manera que no permita trabajar en equipo tener una falta de comunicación, esto puede generar inconformidad y espacios de conflictos.	Motivar al personal y mantener en constantes revisiones las unidades.
	Contabilidad		X	X		X		X		X	X	X		
	Mantenimiento de vehículo			X	X			X		X	X			

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Recursos de seguimiento y medición

Tabla 20-5: Registro N°17. Recursos de seguimiento y medición del SGC

Aspecto Parámetro	Descripción	Aspecto de seguimiento									Información
		T.H	Finanzas	Flota vehicular	Infraestructura	Tecnología	Servicio	Cliente	Conductores	Gestión de	
Herramientas de seguimiento y medición	Hoja de verificación	X	X		X	X			X		Documentada
	Diagrama de Pareto										
	Aplicación móvil						X	X			
	Índices de Satisfacción							X			
	Diagrama de causa y efecto										
	Auditoria interna									X	
	Sistema de conexión de carga móvil						X	X			
	Método Shewart						X			X	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Conocimiento de la organización

Tabla 21-5: Registro N° 18. Conocimiento de la organización

Parámetro Fuente	Metodología de aprendizaje	Descripción
Internas	Plan de aprendizaje y desarrollo	Capacitar al talento humano de una organización para el desarrollo de un mejor desempeño.
	Experiencia	Capacidad intelectual a través de los años de experiencia.
	Propiedad intelectual	
Externas	Conferencias y capacitaciones	Curso de capacitaciones recibidas por la Carrera Gestión del Transporte
	Academia	Formación académica adecuada
	Normas	Reglamento interno

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.7.2. Competencia

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi con el objetivo de obtener un personal competente, con altos conocimientos, habilidades, actitudes tiene la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad por procesos.

Para lo cual enumeramos los puestos existentes en la organización.

- Gerente
- Presidente
- Contadora
- Secretario

- **Organización**

Tabla 22-5: Procedimiento N° 01.Organización

Procedimiento N° 001		Código	H.T-001
ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA COOP. TAXI HÉROES DE TAPI			
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Establecer las actividades fundamentales para el reclutamiento y selección en la organización del talento humano de la cooperativa. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Dirigido al Talento Humano para realizar la organización de los colaboradores. 			
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de puesto: Describir las cualidades intelectuales y de conocimiento que va a ocupar el puesto de trabajo • Asignación: Definir recursos económicos a un puesto de trabajo • Descriptor de puesto: Herramienta que permite a la empresa establecer el proceso de reclutamiento de colaboradores de manera eficaz. • Diseño de puesto: Es el proceso que tiene como fin determinar sus actividades, funciones y objetivos. • Evaluación de desempeño: Verificar y controlar el desempeño del colaborador de acuerdo a su puesto de trabajo. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Organización: Controlar y ordenar al personal para cumplir con los objetivos propuestos. • Reclutamiento: Procesos que intervienen dentro de una organización para atraer personal capacitado e idóneos de los objetivos. 		
Descripción de actividades			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> D1[Diseño de puesto (1)] D1 --> D2[Descripción de puesto (2)] D2 --> V3{Verificación de requisitos (3)} V3 -- NO --> D2 V3 --> A4[Análisis de puesto (4)] A4 --> E5[Evaluación de desempeño (5)] E5 --> A6[Asignación (6)] A6 --> Fin([Fin]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Especificaciones del puesto de trabajo, método del trabajo, actividades claves. 2. Búsqueda del personal considerando sus funciones y responsabilidades. 3. Verificar minuciosamente si el aspirante cumple con los requisitos. 4. Formulación de las actividades, obligaciones del puesto de trabajo. 5. Comprobar el grado de cumplimiento de cada uno de las funciones establecidas en el puesto de trabajo. 6. Asignación del puesto de trabajo y actividades a realizar cada personal. 		
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Diseño de puesto**

Tabla 23-5: Diseño de puesto

DISEÑO DE PUESTO	
Denominación del puesto:	Contador/a
Código:	GTH-001
Responsable:	Equipo de alta dirección
Número que ocupan el puesto:	1
Ubicación:	Riobamba/Ecuador
Descripción del puesto:	
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar, analizar y proponer procedimientos y métodos que ayuden con los registros contables, tributarios y financieros de la Coop. De taxis Héroes de Tapi. 	
Actividades de puesto:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes acerca de la rendición de cuentas y gestión financiera de la Coop. De taxis Héroes de Tapi. • Registrar la entrada de información contable. • Registrar inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios que estén sujetos al control administrativo. • Analizar la información para el respectivo pago de obligaciones tributarias. • Apoyar a la organización en aspectos relativos a su puesto de trabajo. • Proponer y analizar procedimientos y métodos para ejecutar registros contables, tributarios y financieros de la organización. 	
Retroalimentación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre temas de contabilidad. • Evaluación continua de desempeño 	

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Descriptor de puesto**

Tabla 24-5: Descriptor de puesto

DESCRIPTOR DE PUESTO	
Denominación del puesto:	Contador/a
Código:	GTH-001
Responsable:	Equipo de alta dirección
Número que ocupan el puesto:	1
Ubicación:	Riobamba/Ecuador
Actividades de puesto:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes acerca de la rendición de cuentas y gestión financiera de la Coop. De taxis Héroes de Tapi. • Registrar la entrada de información contable. • Registrar inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios que estén sujetos al control administrativo. • Analizar la información para el respectivo pago de obligaciones tributarias. • Apoyar a la organización en aspectos relativos a su puesto de trabajo. • Proponer y analizar procedimientos y métodos para ejecutar registros contables, tributarios y financieros de la organización. 	
Instrucción formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer nivel
Experiencia:	Mínima 2 años
Área de conocimiento:	Economía, contabilidad y auditoría, administración y finanzas
Conocimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de inventarios, normas de control interno. • Ley del régimen tributario y contabilidad. • Presupuestos, contabilidad y tesorería. 	
Destrezas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Destreza matemática, pensamiento analítico y manejo de recursos financieros. • Expresión escrita, pensamiento conceptual. • Trabajo en equipo. 	

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Análisis de puesto**

Tabla 25-5: Análisis de puesto

ANÁLISIS DE PUESTO	
Denominación del puesto:	Contador/a
Código:	GTH-001
Responsable:	Equipo de alta dirección
Número que ocupan el puesto:	1
Ubicación:	Riobamba/Ecuador
Instrucción formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer nivel
Experiencia:	Mínima 2 años
Área de conocimiento:	Economía, contabilidad y auditoría, administración y finanzas
Requerimientos de capacidad física y habilidades mentales	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades numéricas, destreza matemática, pensamiento analítico y manejo de recursos financieros, expresión escrita, pensamiento conceptual. • Buen estado de salud y mental • Compromiso de aportar positivamente a la Coop. De Taxis Héroes de Tapi. 	
Responsabilidades adquiridas	
<ul style="list-style-type: none"> • Decidir en el aspecto contable de la cooperativa. • Colaborar con la cooperativa en aspectos relativos a su puesto de trabajo. 	
Condiciones de trabajo	
<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo se lo realizara en oficina, con condiciones ambientales adecuadas, características de higiene normales, estructura e iluminación apta. • Cordialidad por parte de las autoridades. • Evitar sobrecarga de trabajo. 	

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Evaluación del desempeño

Tabla 26-5: Evaluación del desempeño con el método mixto

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
Nombre:						Fecha:					
Puesto:						Equipo de trabajo					
Defina sucintamente cada punto y califíquelo de acuerdo con el siguiente criterio:											
Criterio	Óptimo	Encima de la media			Media			Debajo de la media		Nulo	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
I. Desempeño de la función										Calificación	
1. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente										
2. Calidad: Exactitud y orden del trabajo										
3. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas.										
4. Cooperación: Actitud hacia la empresa, jefes y colegas.										
II. Características Individuales											
1. Comprensión: Grado de percepción de problemas, hecho y situaciones.										
2. Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas.										
3. Realización: Capacidad para ejecutar ideas propias o ajenas.										
III. Evaluación complementaria											
1. Ajuste general a las funciones Adecuación y desempeño de la función.										
2. Proceso funcional: Grado de desarrollo en la función										
3. Asistencia y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes										
4. Salud Estado general de salud y disposición para el trabajo										
TOTAL											
PROMEDIO DE LA VALORACION											

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Provisión**

Tabla 27-5: Procedimiento N° 02. Provisión

Procedimiento N° 002 PROVISIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA COOP. TAXI HÉROES DE TAPI		Código	H.T-002
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Establecer las actividades fundamentales para el reclutamiento y selección de la provisión del talento humano de la cooperativa. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Dirigido al Talento Humano para realizar el aprovisionamiento de los colaboradores. 			
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación: Proceso de formalización entre la organización y el aspirante. • Convocatoria: Anuncio o escrito que permite convocar a un determinado evento o acontecimiento. • Reclutamiento: Procesos que intervienen dentro de una organización para atraer personal capacitado e idóneos de los objetivos. • Inducción: Capacitar al personal con temas específicos. 		
Descripción de actividades			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Convocatoria[Convocatoria (1)] Convocatoria --> Reclutamiento[Reclutamiento (2)] Reclutamiento --> Selección[Selección (3)] Selección --> Entrevista{Entrevista (4)} Entrevista -- NO --> Reclutamiento Entrevista --> Contratación[Contratación (5)] Contratación --> Inducción[Inducción (6)] Inducción --> Fin([Fin]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria por medio de comunicaciones internos y externos la necesidad de contratar personal. 2. Búsqueda del personal idóneo para el puesto del trabajo. 3. Elección del personal que cumpla con los requisitos que necesita el puesto vacante. 4. Persona encargada aplica una entrevista con la parte interesada del puesto. 5. Se establece las obligaciones y derechos que tienen las dos partes tanto el contratante y el contratado a través de la firma de un documento. 6. Capacitación de temas relevantes al puesto de trabajo que va a desempeñar dentro de la organización. 	
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Convocatoria**

Tabla 28-5: Convocatoria del personal

CONVOCATORIA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI
Solita colaborador para la vacante de: <ul style="list-style-type: none"> • Contador/a El cual reúna el siguiente perfil:
Formación académica
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de tercer nivel: Universitarios y/o Técnicos • Estudios complementarios: Computación, finanzas, contabilidad. • Cursos de Softwares básicos (Excel, word)
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de inventarios, normas de control interno. • Ley del régimen tributario y contabilidad. • Presupuestos, contabilidad y tesorería.
Características personales
Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares. Edad: 28-40 años Disponibilidad de tiempo: completo
Nota: La persona que requiera ocupar dicho puesto de trabajo debe ser, honesta, responsable, dispuesta a trabajar, excelente manejo de relaciones laborales, además, es necesario contar con los papeles en regla y con el título acorde al puesto. Para más información contáctese al número 0984590287.

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Selección**

Pruebas de selección

La finalidad de las pruebas de selección es conseguir información complementaria a la entrevista de trabajo, evaluando las capacidades, actitudes y aptitudes de las personas que opten por presentarse al puesto de trabajo. Las pruebas que se aplicaran dentro de la Coop. De taxis Héroes de Tapi son:

- Pruebas profesionales
- Test de personalidad
- Test de aptitud

Entrevista

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi aplica el siguiente formato de entrevista presentado en la tabla (29-5):

Tabla 29-5: Formato de entrevista para el reclutamiento de personal

COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI	
MODELO DE ENTREVISTA	
Entrevistador	Apellidos y Nombres
Entrevistado	Apellidos y Nombres
Puesto a ocupar	Contador/a
Número	Pregunta
1	¿Cuáles son sus metas?
2	¿Qué expectativas tiene con respecto a su puesto de trabajo?
3	¿Cómo se siente al saber que va a formar parte del equipo de trabajo de la organización?
4	¿Cuántos años de experiencia tiene?
5	¿Cuál fue el ambiente en su trabajo anterior?
6	¿Qué cursos ha realizado?
7	¿Ha trabajado en organizaciones similares?
8	¿Cuáles son sus anhelos con la organización?

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Integración**

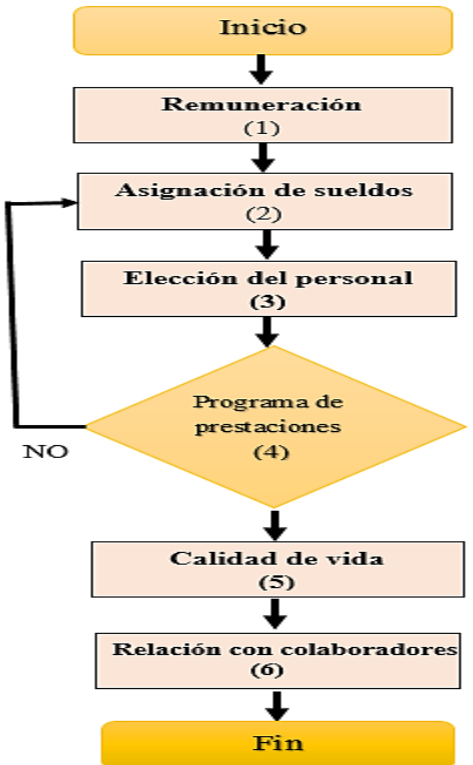
BIENVENIDOS	
A LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI	
Información de la organización	
Misión	Visión
<p>La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, es una entidad que brinda el servicio de transporte de taxi, enfocada en satisfacer con las necesidades de sus clientes, a través de unidades modernas y un personal capacitado y comprometido con la seguridad y confort de cada uno de los usuarios.</p>	<p>Constituirnos en una Cooperativa de transporte de taxi innovadora, ofertando un servicio de calidad, a través del mejoramiento continuo, en ámbitos de seguridad y confort, estableciendo relaciones directas con sus clientes, de tal manera que cumpla con sus necesidades y expectativas.</p>
<p>Política de calidad</p> <p>La Cooperativa de Taxis Héroes de Tapi, se encamina en cumplir las necesidades y expectativas del cliente, promoviendo la mejora continua de sus procesos y del sistema de gestión de calidad, fomentando a la participación del talento humano y socios de la cooperativa capacitándoles periódicamente, con el fin de obtener la satisfacción de sus clientes, cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015, contribuyendo al servicio de taxis dentro de la jurisprudencia de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.</p>	
<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Cordialidad • Honestidad • Compromiso • Responsabilidad 	

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Retención

Tabla 30-5: Procedimiento N° 03. Retención

Procedimiento N° 003 RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA COOP. TAXI HÉROES DE TAPI		Código	H.T-003
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Establecer las actividades fundamentales que interactúan en la retención del talento humano de la cooperativa. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Dirigido al Talento Humano para realizar la actividad de la remuneración hasta la higiene y seguridad. 			
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación: Establecer recursos económicos a un puesto de trabajo. • Calidad de vida: Ambiente del trabajo, higiene en el puesto de trabajo. • Política: Conjunto de actividades que se relacionan con la toma de decisiones, ayudan a gobernar para conseguir sus objetivos. • Prestaciones sociales: Recursos económicos que son destinados a los colaboradores de la organización. • Seguridad: Manera de asegurar la integridad del personal. • Remuneración: Acción de pago por brindar un servicio. 		
Descripción de actividades			
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> R1[Remuneración (1)] R1 --> A2[Asignación de sueldos (2)] A2 --> E3[Elección del personal (3)] E3 --> D4{Programa de prestaciones (4)} D4 -- NO --> A2 D4 -- SI --> C5[Calidad de vida (5)] C5 --> R6[Relación con colaboradores (6)] R6 --> Fin([Fin]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la remuneración del personal según su puesto de trabajo. 2. Administración de sueldos y salarios 3. Elección del personal que cumpla con los requisitos que necesita el puesto bacante. 4. Programas de prestaciones sociales según el código de trabajo. 5. Establecer políticas de higiene en el puesto de trabajo, seguridad laboral. 6. Relaciones con colaboradores. 	
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Remuneración**

La remuneración va a recibir una valoración por cada puesto de trabajo, el cual se aplicara de acuerdo al método de comparación de factores que se muestran a continuación:

Factores generales

- Requisitos mentales
- Requisitos físicos
- Responsabilidad
- Condiciones de trabajo
- Habilidades requeridas

Tabla 31-5: Modelo de remuneración

Jerarquización de factores	Gerente	Presidente	Secretario	Contador
1	Requisitos mentales (30%)	Responsabilidades (25%)	Habilidades requeridas (30%)	Requisitos mentales (30%)
2	Habilidades requeridas (25%)	Requisitos mentales (30%)	Responsabilidades (25%)	Responsabilidades (20%)
3	Responsabilidades (20%)	Habilidades requeridas (20%)	Requisitos mentales (20%)	Habilidades requeridas (25%)
4	Requisitos físicos (15%)	Condiciones de trabajo (10%)	Condiciones de trabajo (10%)	Requisitos físicos (10%)
5	Condiciones de trabajo (10%)	Requisitos físicos (15%)	Requisitos físicos (15%)	Condiciones de trabajo (15%)
Remuneración	\$300	\$200	\$100	\$425

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Tabla 32-5: Remuneración del talento humano

Factor de evaluación	Talento humano			
	Gerente	Presidente	Secretario	Contador
Requisitos mentales	\$90,00	\$60,00	\$20,00	\$127,50
Requisitos físicos	\$75,00	\$30,00	\$15,00	\$42,50
Responsabilidad	\$60,00	\$50,00	\$25,00	\$85,00
Condiciones de trabajo	\$45,00	\$20,00	\$10,00	\$63,75
Habilidades requeridas	\$30,00	\$40,00	\$30,00	\$63,75
Remuneración	\$300,00	\$200,00	\$100,00	\$425,00
Cantidad	1	1	1	1
Total de remuneración	\$300,00	\$200,00	\$100,00	\$425,00

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

• Prestaciones sociales

El talento humano de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, debe mantenerse motivado y capacitado para la ejecución de sus labores en su puesto de trabajo a través de la obtención de los beneficios y prestaciones que les corresponde dispuestos en el código de trabajo del Ecuador.

- Afiliación al IESS
- Décimo tercero y cuarto sueldo
- Pagos de horas extras y suplementarias
- Vacaciones anuales
- Fondos de reserva
- Jubilación complementaria
- Licencia de maternidad/paternidad
- Liquidación por renuncia
- Capacitaciones

- **Higiene laboral**

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi está consciente de la importancia del ambiente laboral que se debe ofrecer a sus colaboradores, de tal manera, que se basan en los siguientes elementos:

Tabla 33-5: Higiene laboral

HIGIENE LABORAL COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI
Los elementos del programa de calidad de vida en el puesto de trabajo están relacionados con:
Ambiente físico
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina en óptimas condiciones, limpieza adecuada. • Ordena correctamente los documentos financieros. • Limpiezas de equipos.
Ambiente psicológicos
<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar posibles causas de estrés. • Técnicas de control emocional. • Relaciones interpersonales apropiadas.
Salud ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> • Charlas motivacionales • Fomentar el trabajo en equipo. • Condiciones de trabajo estable y adecuado.
Obligaciones del colaborador
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Elaboración de informes. • Realizar las actividades destinadas.

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Desarrollo

Tabla 34-5: Registro N° 04. Desarrollo

Procedimiento N° 004 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA COOP. TAXI HÉROES DE TAPI		Código	H.T-004
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Establecer las actividades fundamentales que interactúan en el desarrollo del talento humano de la cooperativa. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Dirigido al Talento Humano para realizar la actividad de capacitación 			
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Mejorar y ampliar los conocimientos a través de programas con temas específicos. • Conocimientos: Información y habilidades que se adquiere a través de las capacidades mentales. • Desarrollo T.H: Incrementar la habilidades, conocimientos del personal. • Evaluación del desempeño: Controlar el desarrollo del colaborador de acuerdo al puesto de trabajo. 		
Descripción de actividades			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Plan[Plan de capacitación (1)] Plan --> Asignacion[Asignación del personal (2)] Asignacion --> Informacion[Información de las capacitaciones (3)] Informacion --> Desarrollo[Desarrollo de la capacitación (5)] Desarrollo --> Evaluacion{Evaluación de desempeño (5)} Evaluacion -- NO --> Asignacion Evaluacion --> Retroalimentacion[Retroalimentación (6)] Retroalimentacion --> Fin([Fin]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un plan de capacitación del Talento Humano. 2. Escoger al personal para la capacitación. 3. Informar los temas que se trataran en la capacitación. 4. Desarrollo de la capacitación. 5. Evaluación de desempeño 6. Retroalimentación de los conocimientos del personal capacitado 	
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Programa de capacitación**

Tabla 35-5: Programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI	
Tema:	Estrategias de servicio y atención al cliente
Objetivo	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa de capacitación dirigida al talento humano de la cooperativa de taxis Héroes de Tapi. 	
Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Crear y consolidar competencias técnicas, comunicativas y de la colaboración del personal del equipo. • Ofrecer un servicio de mayor calidad. • Incrementar la retención de los clientes. 	
Contenido	
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentación de servicio y atención al cliente • Diagnostico estratégico del servicio al cliente • Estrategias claves del servicio al cliente. • Propuesta de servicio y atención al cliente. 	
Participantes	
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano de la organización 	
Fecha: A determinar	
Horas: 48 horas	
Lugar: Sede de la Coop. de taxis Héroes de Tapi	
Costo: A convenir de la organización.	
Responsable: Equipo de alta dirección	
Evaluación de seguimiento	
Una vez culminada el proceso de capacitación, el personal será sometido a un seguimiento para determinar si se realiza los correctos procedimientos para brindar el servicio de taxis.	

Fuente: (Chiavenato, 2011).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Toma de conciencia**

La importancia de encaminar los esfuerzos hacia el cumplimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, es de mucha importancia para el compromiso con el sistema de gestión.

Tabla 36-5: Registro N° 19. Toma de conciencia

Parámetro Personal	Política de calidad	Objetivos de calidad	Incumplimiento de requisitos del SGC	Contribución a la eficacia		
				Alta	Media	Baja
Gerente	Implementar y aplicar la política de calidad, considerando las directrices que benefician a la mejora de la gestión y del servicio. Brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.	Ejecutar los objetivos de calidad del SGC.	Dirigir de una forma correcta y efectiva el SSGC. Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 Innovar los procesos internos y externos de la cooperativa. Regular el óptimo cumplimiento de los requisitos del SGC.	X		
Presidente				X		
Secretario				X		
Contador				X		
Gestión de talento humano				X		
Conductores				X		
Equipo de alta dirección				X		
Equipo de mejora continua				X		
Equipo de prestación del servicio				X		
Partes interesadas				X		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.7.3. Comunicación

La obligación que tiene la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi de comunicar el proceso, cambios y actualización del SGC es de mucha importancia, de tal manera que se detalla a continuación la manera más efectiva de efectuar el siguiente registro:

Tabla 37-5: Registro N° 20. Comunicación

Partes interesadas	Tipo de comunicación	Medio	Responsable	Tiempo
Socios	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Carteleras • Paneles • Trípticos • Grupo de whatsapp • Sesión 	Equipos De Alta Dirección	Reunión de asamblea general
Gerente				
Talento humano				
Clientes	Comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Redes sociales • Página web • Memorando • Trípticos • Paneles 		Acorde a las necesidades del SGC
Proveedor				
Dirección de Gestión de movilidad, Tránsito y Transporte del GAD municipal de Riobamba				
Agencia Nacional de Tránsito (ATN)				
ECU 911				
Auditores				

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.7.4. Información documentada

Tabla 38-5: Registro N° 21. Información documentada

	Creación y actualización							Control de la información						Responsable	Seguimiento			Observación		
	Identificación			Formato		Medio de soporte		Revisión/aprobación	Disponible	Protección	Acceso	Distribución	Almacenamiento		Control de cambios	Conservación	Semanal		Mensual	Anual
	Título	Fecha	N° referencia	Idioma	Versión	Físico	Electrónico													
Macro procesos	Procesos	dd/mm/aa	H.T-1	Español	1	X	X	Primera/Ap	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X		
Plan de calidad	calidad	dd/mm/aa	H.T-2	Español	1	X	X	Primera/	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X		
Plan de cambios	Calidad	dd/mm/aa	H.T-3	Español	1	X	X	Primera/	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X		
Política de la calidad	Política	dd/mm/aa	H.T-4	Español	1	X	X	Primera/	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X		

Hoja de verificación	Recursos	dd/mm/aa	H.T-5	Español	1	X	X	Primera/	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X	
Presupuesto	Presupuesto	dd/mm/aa	H.T-10	Español	1	X	X	Primera/Apr	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X	
Programas	Programas	dd/mm/aa	H.T-10	Español	1	X	X	Primera/Ap	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X	
Registros	Registros	dd/mm/aa	H.T-10	Español	1	X	X	Primera/	X	X	X	X	X	X	X	EAD		X	
Procedimientos	Procedimientos	dd/mm/aa	H.T-11	Español	1	X	X	Primera/Aproba	X	X	X	X	X	X	X	EAD, EMC,		X	
La documentación es exclusivamente de la cooperativa de taxis Héroes																			

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.8. Operación

5.2.8.1. Planificación y control operacional

Tabla 39-5: Registro N°22. Planificación y control operacional

		Descripción	Requisitos del servicio			Recursos				Nivel de cumplimiento			Información	Acciones	Calidad		
			Cliente	Legales	Reglamentarios	Económicos	Tecnológicos	Humano	Tiempo	Alta	Media	Baja			Excelente	Buena	Mala
Proceso Gobernante	Gestión	Planear, organizar, dirigir y controlar a la organización.	Aplicar objetivos y procesos de acciones para mejorar el servicio de taxis.	LOESP LOTTTSV	Estatuto y reglamento interno.			X	X	X			Crear un plan de contingencia. Aplicar el ciclo PHVA.		X		
	Auditoria	Evaluar los riesgos, las operaciones de la organización.				X	X		X	X						X	
	Mejora continua del SGC	Mejorar los procesos de la organización mediante herramientas.						X	X	X						X	
Proceso de	Calidad de servicio al cliente	Cumplir con las expectativas a través del buen trato que se ofrece	Calidad Seguridad Comodidad Confianza	Títulos habilitant	Resolucio			X	X	X					X		

		en la prestación del servicio.	Rapidez Higiene																
	Transporte en taxi	Razón social de ser la organización.	Cordialidad Rapidez Eficiencia			X	X		X								X		
Proceso de apoyo	Gestión de talento humano	Identificar competencias, actitudes y aptitudes del personal que forma parte del SGC.	Análisis de los recursos a invertir. Mejorar la calidad de servicio.	Código de trabajo Servicio de rentas internas	Normas internacionales de información	X		X	X	X				Capacitaciones. Presupuesto. Control de las unidades que brindan el servicio.	X				
	Contabilidad	Recurso del que se dispone para la administración de una organización.	Compromiso de los socios Aportaciones a tiempo.			X			X	X								X	
	Mantenimiento de vehículo	Control del estado de las unidades de la organización.				X		X	X	X								X	
	Proveedor	Persona encargada de abastecer con repuestos para las unidades de la cooperativa.	Ofrecer unidades en óptimas condiciones. Vehículos que cumplan con las normas establecidas por las diferentes entidades. Seguridad al momento de	LOTTTSV Ordenanzas y resoluciones				X	X	X				Agilizar procesos de revisión y matriculación. Realizar un informe del número de accidentes que sufren las unidades de la cooperativa.		X			
	Dirección de Gestión de movilidad, Tránsito y Transporte del GAD municipal de Riobamba	Registra y otorga los procesos de matriculación y revisión técnica vehicular. Entrega los permisos de operación.						X	X	X							X		

	Agencia Nacional de Tránsito (ATN)	Gestiona la regularización del transporte comercial.	abordar una unidad					X	X	X								X		
	ECU 911	“Taxi seguro”, busca reducir el índice de siniestralidad en las vías, mediante la planificación y control del servicio de taxis.						X	X	X								X		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.8.2. Requisito para el cliente

• **Comunicación al cliente**

Tabla 40-5: Registro N°23. Comunicación al cliente

Factor	Parámetro Información del servicio	Retroalimentación		Consultas	Acciones
		Necesidades	Quejas		
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de transporte de taxi. • Instalaciones e infraestructura de su propiedad. • Documentación y vehículos al día. • Parada vehicular propia. • Elementos de seguridad. • Unidades actualizadas. • Personal capacitado y motivado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de taxi óptimo. • Seguridad y comodidad en unidades. • Aplicar encuestas para el nivel de satisfacción. • Higiene de los vehículos. • Cordialidad en los conductores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado del dispositivo de cobro. • Buzón de quejas y sugerencias. • Comportamiento del conductor. • Tiempos de viaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo encargado de la prestación de servicio. • Soluciones para incrementar el nivel de satisfacción. • Tiempo de solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los clientes mediante redes sociales. • Invitar a clientes a actos de la cooperativa. • Crear estrategias para controlar las quejas y problemas con los clientes. • Beneficios por problemas con conductores de la cooperativa. • Atender cada una de las quejas de los clientes.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Determinación de los requisitos para el servicio**

Tabla 41-5: Registro N°24. Requisitos para el servicio

Parámetro Aspecto	Requisitos						Declaración del servicio				
	Legal	Reglamentario	Mercado	Confianza	Tangibilidad	Cliente	Valor		Satisfacción		
							Percibido	Agregado	Alto	Medio	Bajo
Servicio de taxi	COIP. Código de trabajo. Títulos. habilitantes Permisos de operación. Licencia tipo c. LOES. LOTTTSV	SRI LOTTVS Ordenanzas y resoluciones. Reglamento y estatuto interno.	Competencia (Taxis informales)	Seguridad, cordialidad, responsabilidad al conducir. Personal capacitado. Entorno agradable y seguro.	Paradas e instalaciones en buenas condiciones. Conductores con buena imagen.	Atender sus quejas. Brindar un servicio de calidad. Crear un espacio de seguridad y confianza. Unidades limpias.	Atención inmediata. Colaboración a los clientes. Vehículos limpios. Uso de taxímetros. Profesionalismo	Diez reglas básicas en atención al cliente.	X		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Revisión de los requisitos para el servicio**

Tabla 42-5: Registro N° 25. Revisión de los requisitos

Parámetro Requisito	Descripción	Responsable	Aceptación		Nivel de cumplimiento			Resultados			Revisión
			Aprueba	Reprueba	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
Reglamentario	Estatuto y reglamento interno. Servicio de rentas internas. Ordenanzas y resoluciones.	Equipo de alta dirección	X			X			X		Cada 6 meses
Legal	LOTTTSV. LOESP. Código de trabajo Código Integral Penal. Títulos habilitantes Permiso de operación. Licencia tipo C.	Equipo de alta dirección	X			X			X		Cada 6 meses
Mercado	Competencia. Satisfacción del cliente. Crear alianzas con casas de repuestos y lubricadoras.	Equipo de alta dirección	X		X			X			Cada 6 meses
Cliente	Servicio de calidad. Control de elementos y dispositivos emitidos por la ANT. Atención de reclamos y sugerencias.	Equipo de alta dirección y Equipo de mejora continua	X		X			X			Cada 3 meses
Pedidos	Carreras dobles. Cambio de ruta	Equipo de alta dirección y Equipo de mejora continua	X		X			X			Cada 3 meses

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Cambios en los requisitos del servicio**

Tabla 43-5: Cambios en los requisitos

Parámetro	Cambios en requisitos
Requisito	
Reglamentario	La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, deberá ser comunicada de cualquier tipo de cambio en cualquier requisito, para poder mantenerse actualizados y seguir cumpliendo con la prestación de servicio de calidad. Las personas involucradas serán todo el personal que forme parte de la misma.
Legal	
Mercado	
Cliente	
Pedidos	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

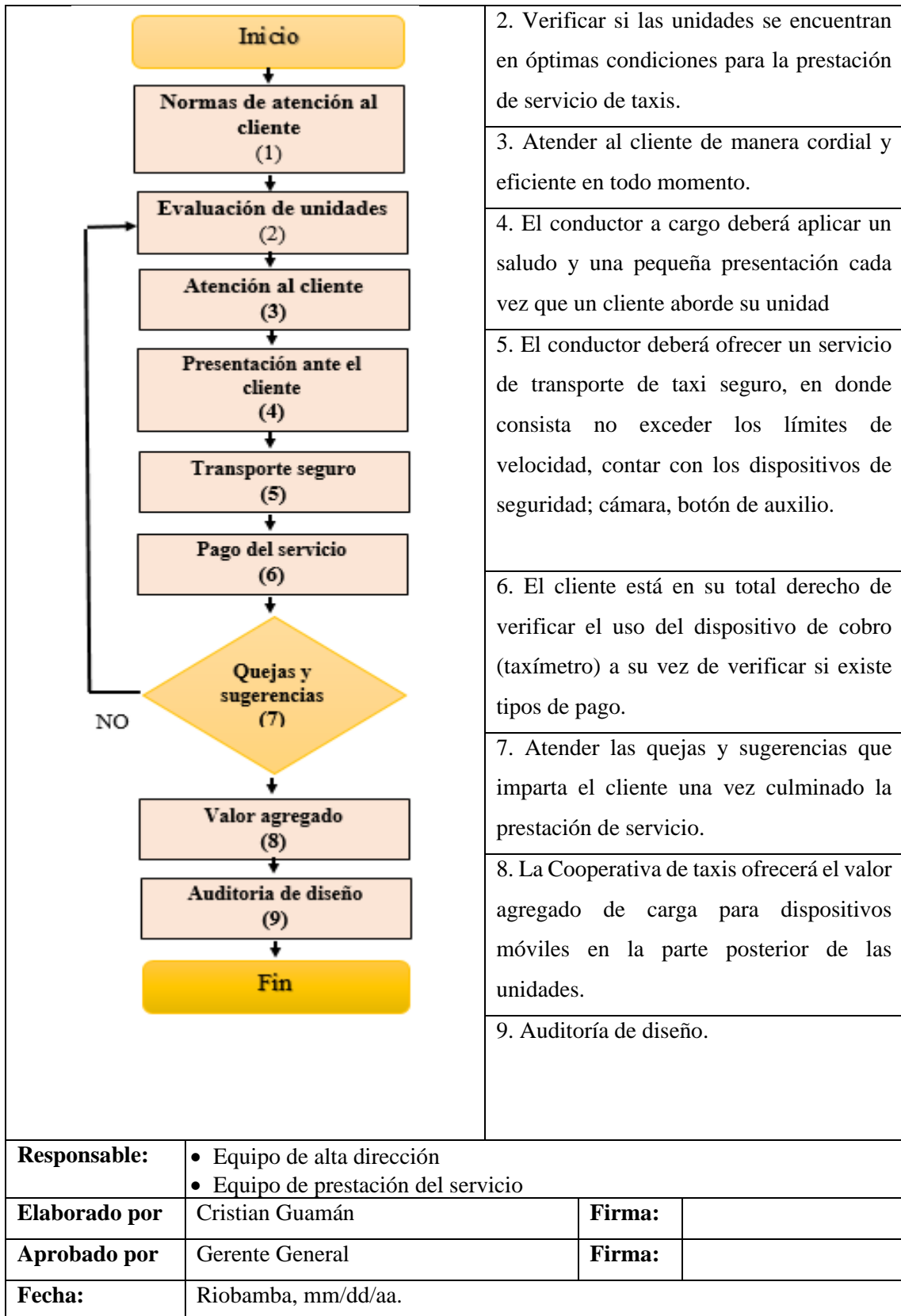
Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.8.3. *Diseño y desarrollo del servicio*

- **Generalidades**

Tabla 44-5: Procedimiento N°05. Diseño de servicio

Procedimiento N° 005		Código	H.T-005
DISEÑO DEL SERVICIO			
COOP. TAXI HÉROES DE TAPI			
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Identificar las actividades que se integran en el diseño del servicio de la cooperativa de taxis Héroes de Tapi. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Actividades de un diseño para la prestación de servicio para la cooperativa de taxis Héroes de Tapi. 			
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente: Acciones que se implementan para los clientes, antes, durante y después de ofrecer el servicio. • Cliente: Individuo que adquiere el servicio de taxi. • Conductor: Persona capacitada para brindar el servicio. • Seguridad: Conjunto de acciones coordinadas para la protección del cliente durante la prestación de servicio. 		
Descripción de actividades			
	1. Establecer normas de atención por parte de los socios hacia los clientes.		



Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Entradas para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio

Tabla 45-5: Registro N° 26. Entradas para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio

Parámetro Aspecto	Requisitos de diseño				Incumplimiento de requisito
	Funciones	Desempeño	Legal	Reglamentario	
Talento humano	Personal con control emocional	Capacitación y motivación	LOTTTSV. LOESP.	Estatuto y reglamento interno.	Disminución de clientela.
Conductor	Actuar con seguridad durante la prestación de servicio.	Atento, motivado, comprometido, ágil.	Código de trabajo Código Integral Penal. Títulos habilitantes	Servicio de rentas internas. Ordenanzas y resoluciones.	Problemas con los clientes.
Prestación de servicio	Servicio mediante paradas, o a petición del cliente en las vías del cantón.	Rápido, seguro, eficiente y cordial	Permiso de operación. Licencia tipo C.		Deficiencia.
Calidad	Acoger los requerimientos del cliente.	Eficacia en las exigencias del cliente.			Niveles bajos de la calidad de servicio.
Tecnología	Aplicativos móviles.	Óptimas condiciones			Problemas en el funcionamiento.
Presupuesto	Recursos para el SGC.	Inversiones de la organización.			Deudas y retrasos en aportaciones.
Vehículos	Seguridad y comodidad para el cliente	Funcionamiento óptimo.			Accidentes, servicio deficiente.
Clientes	Necesidad del servicio	Atender sus quejas.			Pérdida de clientes.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Salidas del diseño y desarrollo de la prestación del servicio

Tabla 46-5: Registro N° 27. Salidas del diseño

	Cumplimiento		Adecuados		Seguimiento			Medición	Características del servicio
	Si	No	Si	No	Semanal	Mensual	Anual		
Talento humano	X		X		X			A través de herramientas estadísticas para controlar la calidad	Personal apto para el servicio físicamente como psicológicamente. Capacitado.
Conductor	X		X			X			Atención al cliente. Responsable. Relación con el cliente.
Prestación de servicio	X		X			X			Seguridad Comodidad e higiene Rapidez
Calidad	X		X				X		Satisfacción del cliente
Tecnología	X		X			X			Valor agregado
Presupuesto	X		X				X		Presupuesto para la calidad
Vehículos	X		X			X			Mantenimientos preventivos Garantía en comodidad y servicio.
Clientes	X		X		X				Cliente satisfecho.

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Cambio del diseño y desarrollo**

Si se presenta algún cambio dentro del diseño y desarrollo, este deberá ser implementado, revisado y controlado para tener presente su impacto y beneficio al realizar esta acción. Tomando en consideración la revisión de los resultados, el personal encargado de las revisiones y seguimiento de los cambios efectuados.

Provisión de la prestación del servicio

- **Control de la provisión**

Tabla 47-5: Registro N° 28. Control de la provisión

Parámetro Servicio	Característica del servicio	Resultados	Recursos	Actividad de seguimiento	Infraestructura	Competencia	Validación	Acciones
Servicio de taxis	Transporte de punto a punto. Seguridad. Transparencia. Higiene y confort. Elementos y dispositivos emitidos por la ANT. Conducción segura. Excelente relación con los clientes.	Brindar un servicio donde el cliente se sienta satisfecho, seguro, cómodo y con una visión a futuro considerando en primer lugar al cliente.	Flota vehicular. Talento humano. Económicos Infraestructura.	Aplicar herramientas de control. Controlar periódicamente el desarrollo de las actividades.	Paradas o estacionamientos en óptimas condiciones.	Servicio adecuado a través de un talento humano capacitado.	Controlar el funcionamiento del servicio de taxi.	Capacitaciones y retroalimentación

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Este sub requisito se enfoca en la protección del cliente durante el uso del servicio del transporte, de tal manera que se basó en los siguientes parámetros:

- **Datos personales**
 - Nombre
 - Número de identificación
 - Dirección domiciliaria
 - Número de teléfono
- **Integridad**
 - Salvaguardar su seguridad
- **Seguridad**
 - Cero riesgos
 - Cero peligros
- **Garantía**
 - Asegurarse que llegue a su destino propuesto

- **Preservación del servicio**

Garantizar la integridad del cliente una vez iniciada la prestación de servicio, por lo tanto se consideró los siguientes parámetros que ayudara a informar a los usuarios:

- **Transmisión de la información**
 - Aplicativos web
- **Protección**
 - Incrementar la seguridad e integridad del cliente.
- **Talento Humano**
 - Buenos modales, buen trato y buena presencia.
 - Capacitados.
 - Comprometidos con el cliente.
- **Flota vehicular**
 - Unidades confortables e higiénicas
 - Vehículos óptimos tanto mecánica como físicamente.

5.2.8.4. Liberación del servicio

Este procedimiento se aplica una vez, cuando las actividades y requisitos del servicio se aprueben.

Tabla 48-5: Procedimiento N° 06. Liberación del servicio

Procedimiento N° 006 LIBERACIÓN DEL SERVICIO COOP. TAXI HÉROES DE TAPI		Código	H.T-006
<p>• Objetivo Identificar las actividades que se integraran en la liberación del servicio de la cooperativa de taxis Héroes de Tapi.</p>			
<p>• Alcance Actividades de la liberación del servicio para la cooperativa de taxis Héroes de Tapi.</p>			
<p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Definiciones		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad: Garantizar la integridad del cliente. • Servicio: Conjunto de actividades que tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente. • Taxímetro: Dispositivo de cobro • Título habilitante: Documento jurídico que faculta la prestación de servicio. • Conductor: Persona autorizada para conducir un vehículo. • Vehículo: Medio por el cual se realiza la acción de prestar el servicio de taxi. 	
Descripción de actividades			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Documentos[Documentos aprobados (1)] Documentos --> Titulos[Títulos habilitantes (2)] Titulos --> Estado[Estado del vehículo (3)] Estado --> Verificacion{Verificación de requisitos (4)} Verificacion -- NO --> Titulos Verificacion -- SI --> Prestacion[Prestación del servicio (5)] Prestacion --> Fin([Fin]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar los requisitos del servicio 2. Verificar que los títulos habilitantes esté en orden, además de verificar si el conductor cuenta con los papeles en regla. 3. Controlar y verificar si las unidades que van a ofrecer el servicio se encuentran en óptimas condiciones tanto físicas y mecánicas. 4. Funcionamiento de dispositivos emitidos por la ANT. 5. Ejecutar el servicio de transporte de taxi en la ciudad de Riobamba. 	
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.8.5. Control de las salidas no conformes

Tabla 49-5: Registro N° 07. Control de las salidas no conformes

Procedimiento N° 007		Código	H.T-007
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES DEL SERVICIO COOP. TAXI HÉROES DE TAPI			
<p>• Objetivo Determinar las salidas no conformes del servicio de la cooperativa de taxis Héroes de Tapi, con el propósito de controlar para prevenir su uso o entrega.</p>			
<p>• Alcance Asegurarse del control de las salidas no conformes para la prestación de servicio para la cooperativa de taxis Héroes de Tapi.</p>			
<p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 • Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 			
Descripción de actividades			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Identificar[Identificar salidas no conformes (1)] Identificar --> Registro[Registro (2)] Registro --> Analisis[Análisis (3)] Analisis --> Acciones[Establecer acciones (4)] Acciones --> Verificar[Verificar (5)] Verificar --> Informe[Efectuar un informe (5)] Informe --> Fin([Fin]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las salidas que no sean conformes con los requisitos. 2. Registro de las salidas no conformes mediante una hoja de verificación. 3. Análisis de la inconformidad del servicio brindado. 4. Aplicar acciones de corrección 5. Verificar resultados. 6. Realizar un informe. 	
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de alta dirección • Equipo de prestación del servicio 		
Elaborado por	Cristian Guamán	Firma:	
Aprobado por	Gerente General	Firma:	
Fecha:	Riobamba, mm/dd/aa.		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.9. Evaluación de desempeño

5.2.9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- Generalidades

Tabla 50-5: Registro N°29. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Parámetro Requisito	Objetivo	Indicador	Método	Medición	Análisis	Evaluación (Resultado)	Seguimiento			Nivel de desempeño			Información
							Semanal	Mensual	Semestral	Alto	Medio	Bajo	
Contexto de la organización	Establecer el análisis FODA. Establecer un organigrama estructural.	Diagnostico situacional	Matriz FODA Organigrama estructural	Cuestión interna	Cuestión interna Cuestión externa	Actualización de FODA Organigrama actualizado.			X		X		Documentada
Liderazgo	Aplicar una política de calidad	Nivel de cumplimiento	Hoja de verificación	Equipos y política de calidad	Dirección a través de tres equipos	Alto		X			X		
Planificación	Efectuar los objetivos del plan de calidad.	Total de número de objetivos cumplidos.	Hoja de verificación	Matriz de riesgos y plan de calidad	Capacitaciones no se efectúan dentro del plan de calidad	11/15=0,73 73%			X		X		

Apoyo	Disponer de información.	Total de documentos registrados	Hoja de verificación	Número de documentos	Tipo de documentos	9/9=1 100%		X			X		
Operación	Implementar los requisitos del servicio	Total de número de salidas no conformes	Gráfico de control	Realización de las actividades del diseño de servicio.	Recursos necesarios.	11/12=0,92 92%			X	X			
Evaluación del desempeño	Evaluar el desempeño y eficacia del SGC	Auditorías realizadas	Auditoria interna	Desempeño de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Comprobar a través de la Norma ISO 19011.	1/1=1 100%			X	X			
Mejora	Mejorar los procesos	Problemas atendidos	Ciclo PHVA	Inconformidades	Problemática que se presentan en la organización.	Implementar la mejora continua			X		X		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Satisfacción del cliente

Tabla 51-5: Registro N° 30. Satisfacción del cliente

Parámetro Factor	Percepción			Cumplimiento		Seguimiento		
	Encuestas	Retroalimentación	Satisfacción del cliente	Necesidades	Expectativas	Semanal	Mensual	Semestral
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El conductor se dirigió a usted de una manera cordial y respetuosa? - ¿La unidad se encontró en óptimas condiciones, referente al aseo y comodidad? - ¿El conductor hizo uso del dispositivo de cobro y este a su vez fue justo? - ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción? - ¿Estaría dispuesto a utilizar nuevamente nuestro servicio? 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar capacitaciones constantes. Reformar objetivos para el beneficio del cliente. Atender las quejas y sugerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Maneras para medir la satisfacción del cliente: encuestas, quejas y recomendaciones, felicitaciones de clientes. Dispositivo que mida la satisfacción a través de botones. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar al uso continuo del transporte de taxis, acogiendo las quejas y sugerencias de cada cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer un nivel de calidad óptimo, garantizando la seguridad y comodidad en cada viaje, ofreciendo un valor agregado. 		X	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Análisis de la evaluación**

Tabla 52-5: Registro N° 31. Análisis de la evaluación

Parámetro Aspecto	Resultados	Análisis	Evaluación						Nivel de productividad			Conformidad del servicio		Satisfacción del cliente		
			DOFA	Hoja de	Encuesta	Matriz de	PHVA	Auditoria	Alto	Medio	Bajo	Si	No	Alto	Medio	Bajo
Contexto de la organización	DOFA actualizado. Organigrama estructural aplicado.	Debilidades, oportunidades, fortalezas ya amenazas. Jerarquía.	X						X			X		X		
Liderazgo	Alto	Equipos de trabajo (EAD, EMC, EPS)		X					X			X		X		
Planificación	11/15=0,73 73%	Incumplimiento de capacitaciones en el plan de calidad.		X					X			X		X		
Apoyo	9/9=1= 100%	Tipo de documentos		X						X		X		X		

Operación	12/12=1 100%	Recursos para el cumplimiento de los requisitos del SGC.		X					X			X			X	
Evaluación del desempeño	1/1=1 100%	Norma ISO 19011						X	X				X		X	
Mejora	Implementar la mejora continua	Problemas que influyen en la organización.					X			X			X	X		
Riesgos	Matriz de riesgo	Reducción de riesgos.				X				X			X	X		
Oportunidades	Nuevos retos	Mejorar la calidad de servicio.			X					X			X		X	

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

5.2.9.2. Auditoría interna

Según (ISO:19011, 2018) establece que “una auditoría depende de varios principios, los cuales benefician a que la auditoría sea una herramienta eficaz y fiable para el apoyo de las políticas de calidad y controles de gestión, con el fin de proporcionar la información para contrarrestar los problemas y actuar para mejorar su desempeño de la organización”.

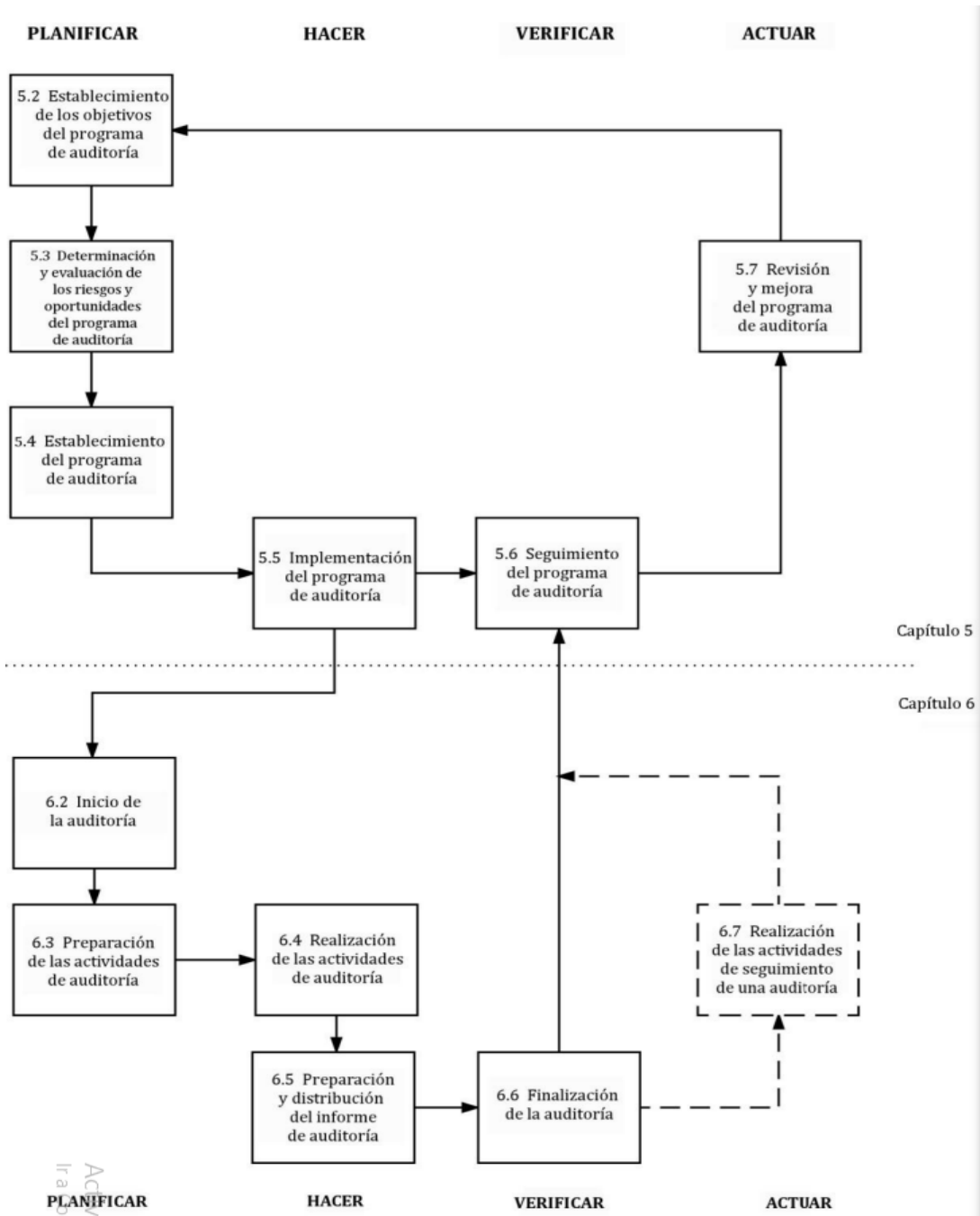


Figura 4-5: Diagrama de flujo para la gestión de un programa de auditoría
 Fuente: (ISO:19011, 2018).

Para la presentación de un informe de auditoría a la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi se desarrollara los siguientes pasos:

1. **Objetivo de la auditoria:** Constatar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.
2. **Alcance de la auditoria:** Requisitos, procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad.
3. **Cliente de la auditoria:** Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.
4. **Riesgos y oportunidades:** Incumplimientos de requisitos y tomar acciones correctivas.
5. **Lugar y fecha de la auditoria:** Instalaciones de la Cooperativa Héroes de Tapi.
6. **Recursos:** Económicos, tiempo, tecnología.
7. **Criterios de la auditoria:** Reconocer si existe inconformidades o no, relacionados al sistema de gestión de calidad, considerando que el auditor tendrá una interacción con las instalaciones, equipo tecnológico, personal auditado, documentación y flota vehicular.
8. **Responsables:** Equipo de alta dirección y Equipo de mejora continua.
9. **Tipo de auditoria:** Auditoria Interna
10. **Resultados.**

N°	Requisito	Criterio de la auditoria	
		Conformidad	Inconformidad
1	Objeto de campo de aplicación	X	
2	Referencia normativa	X	
3	Términos y definiciones	X	
4	Contexto de la organización		X
5	Liderazgo	X	
6	Planificación	X	
7	Apoyo	X	
8	Operación	X	
9	Evaluación del desempeño	X	
10	Mejora	X	

11. Conclusiones:

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi demostró obtener un nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de 9/10, debido a las falencias que se presentó en el requisito 4, que se enfoca en el contexto de la organización. Se recomienda aplicar un seguimiento y control con el fin de mejorar el desempeño de la organización.

5.2.9.3. *Revisión por la dirección*

• **Generalidades**

Tabla 53-5: Registro N°32. Revisión por la dirección

Parámetro	Objetivo	Revisión	Parte clave del SGC	Responsable	Tiempo
Aspecto De revisión					
Entradas	Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se cumpla conforme a lo estipulado dentro de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.	Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015	Política de calidad. Objetivos de la calidad. Plan de calidad. Macro procesos. Prestación de servicio. Auditoría. Satisfacción del cliente. Riesgos y oportunidades. Mejora continua. Recursos Partes interesadas. Cuestiones internas y externas.	Equipo de alta dirección	Tiempo recomendable cada 6 meses
Salidas			Cambios en el sistema de gestión de calidad. Necesidad de recursos. Oportunidades de mejora.		

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015).

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Entradas de la revisión por la dirección

Tabla 54-5: Registro N°33. Entradas de la revisión por la dirección

Parámetro Entradas	Descripción	Resultados	Nivel de cumplimiento			Satisfacción del cliente			Conformidad		Acciones	Tiempo	Costo	
			A	M	B	A	M	B	Si	No			A	B
Contexto de la organización	Cuestiones internas Cuestiones externas	Actualización del FODA. Organigrama estructural		X		X				X	Actualizar FODA. Crear organigrama	Cada 6 meses	X	
Liderazgo	Política de calidad	Alto	X			X			X	Actualizar política			X	
Planificación	Plan de calidad	73%		X		X			X	Mejorar las acciones	X			
Apoyo	Registro de procedimientos y documentación.	100%	X			X			X	Información documentada actualizada.	Cada 6 meses		X	
Operación	Requisitos del diseño del servicio.	100%	X			X			X	Aplicar mejora	Cada 6 meses		X	
Evaluación del desempeño	Seguimiento y medición Auditoria.	No se cumple el requisito 4 y 6.		X		X			X	Mejora continua	Cada 6 meses		X	

Mejora	Mejora continua.	Aplicar PHVA		X		X			X				X
Clientes	Nivel de satisfacción.	Regular		X		X				X			
Riesgos	Matriz de riesgos.	Reducir el índice de riesgos		X		X			X		Matriz de riesgo	Cada 6 meses	X

Fuente: (NORMA ISO 9001, 2015)

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión deben estar enlazados con las decisiones que mejoren el sistema de gestión de calidad.

- Satisfacción del cliente
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad
- Mejorar el servicio de transporte de taxi.

5.2.10. Mejora

5.2.10.1. Generalidades

La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi debe identificar las oportunidades que se pueden presentar de manera que le permitan mejorar, con la finalidad de tomar decisiones que beneficien y cumplan los requerimientos que presentan cada uno de los clientes, de tal manera que puedan conseguir sus satisfacción.

- **No conformidad y acción preventiva**

Una vez que se analizó los elementos que necesita mejora dentro de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, logro establecer que la calidad de servicio por parte de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi es deficiente.

5.2.10.2. Mejora continua

- **Análisis del problema**

Calidad de servicio deficiente por parte de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

- **Diagnostico situacional**

Tabla 55-5: Análisis matricial

Elementos	Calidad			Satisfacción al cliente			Productividad	
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Efectividad	Eficacia
Administración			X		X		X	
Gestión de Talento Humano		X			X		X	
Método de trabajo			X		X		X	
Flota Vehicular		X			X			X
Tecnología		X			X		X	
Competencia		X			X			X

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Analizar las causas**

Mediante el diagrama de “causa-efecto” se determinó las causas que generan el problema en la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.

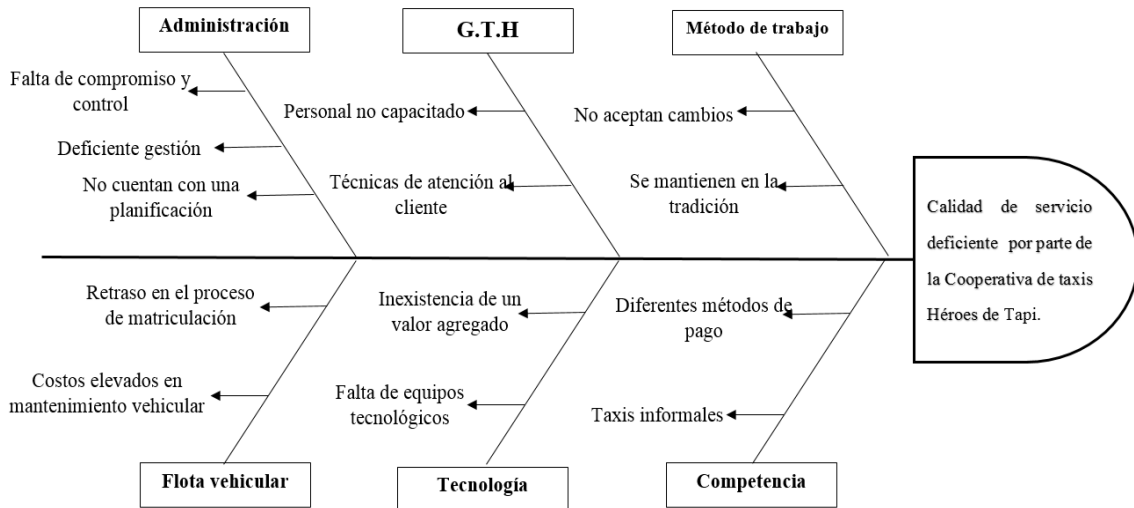


Figura 5-5: Diagrama causa-efecto
Realizado por: Guamán, C, 2022.

Diagrama del porque

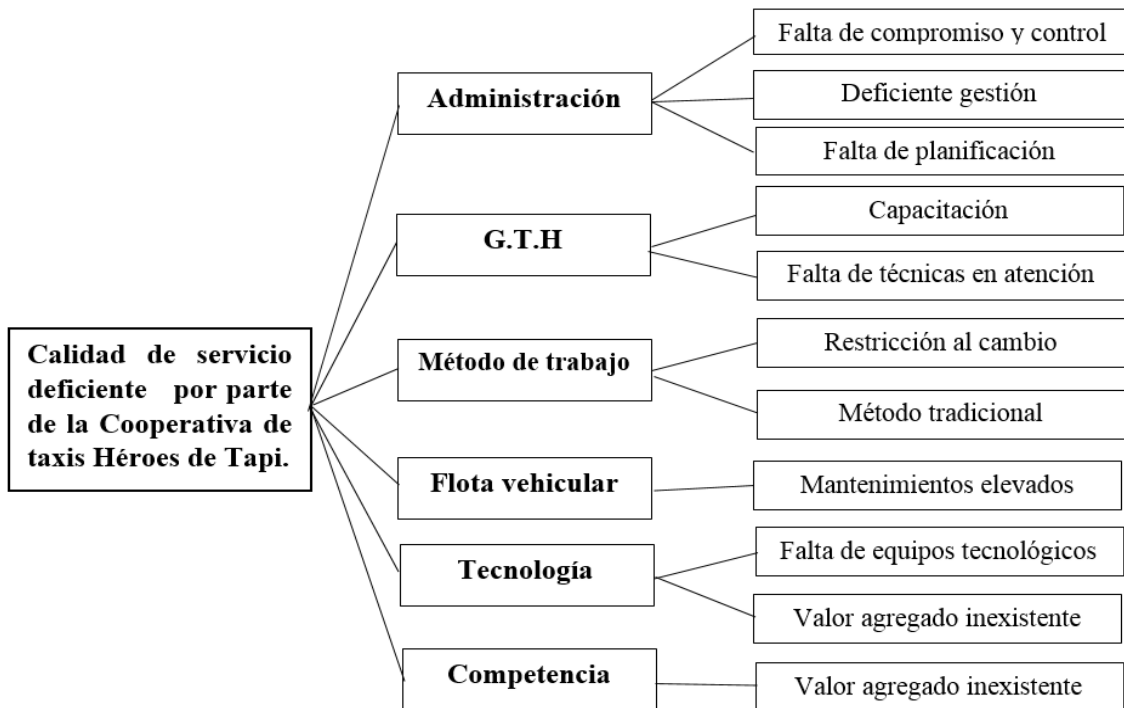


Figura 6-5: Diagrama causa-efecto
Realizado por: Guamán, C, 2022.

Diagrama de Pareto

Se tomó en consideración los factores que se establecieron en la figura (5-5), de tal manera que aplico el diagrama de Pareto con la finalidad de encontrar las causas con mayor importancia.

Tabla 56-5: Diagrama de Pareto

Elemento	Frecuencia	%individual	% Acumulado
Admiración	35	35%	35%
G.T.H	21	21%	56%
Método de trabajo	17	17%	73%
Competencia	12	12%	85%
Flota vehicular	10	10%	95%
Tecnología	5	5%	100%
Total	100	100%	

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Los factores que se tomaron en consideración para la mejora son la administración, el talento humano y el método de trabajo, los cuales están dentro del rango 20-80.

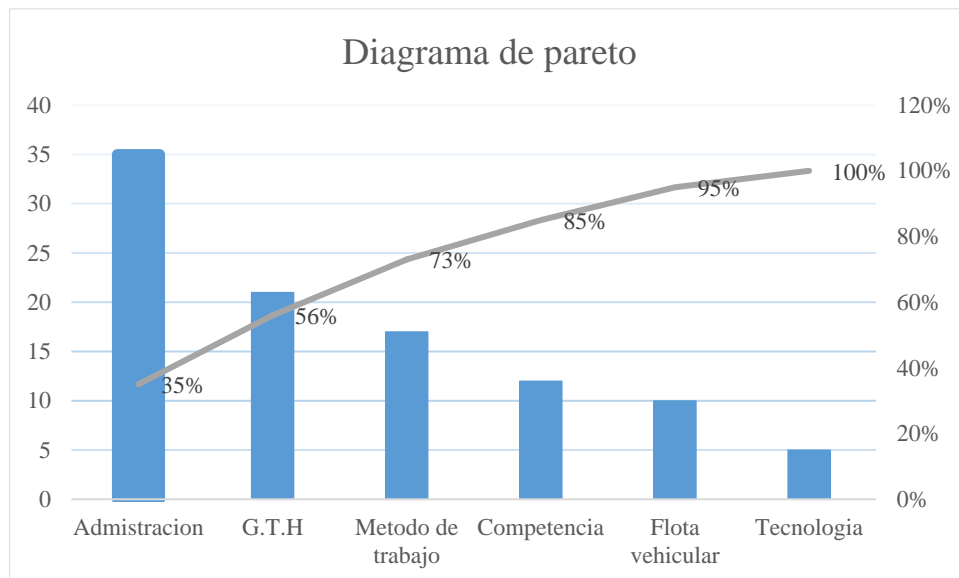


Gráfico 1-5: Diagrama de Pareto

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Diagrama del Cómo

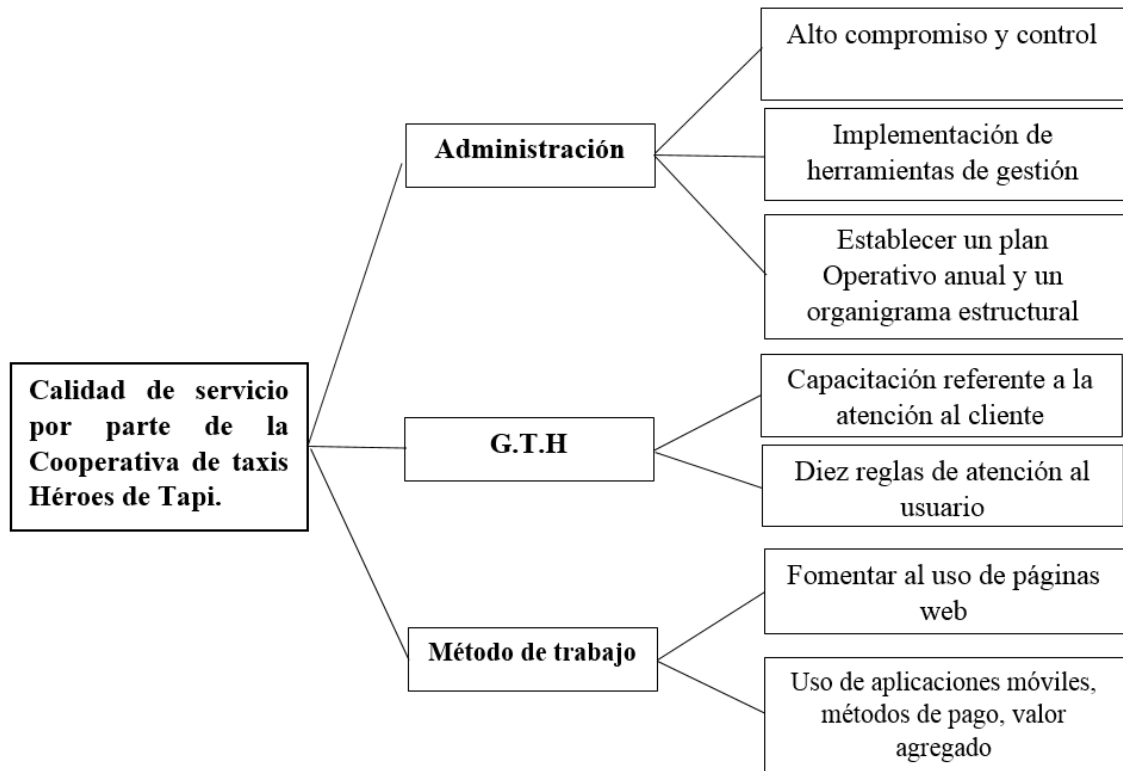


Figura 7-5: Diagrama del Cómo.
Realizado por: Guamán, C, 2022.

- Plan de mejora

Tabla 57-5: Plan de mejora

Elemento	Problema	Objetivo	Acciones	Costo	Riesgo			Responsable	Meta	
					A	M	B			
Administración	Falta de compromiso y control. No cuentan con una gestión de procesos. No cuentan con una planificación No mantienen un organigrama estructural	Mejorar la gestión y la calidad.	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.	N/C				Equipo de alta dirección	100%	
		Implementar herramientas de gestión.								
		Establecer un plan operativo anual y un organigrama estructural.	Proponer un POA y un organigrama estructural.							X
Gestión de Talento Humano	Los conductores no cuentan con capacitaciones referentes a la calidad de servicio y satisfacción al cliente. Falta de capacitaciones de conducción segura.	Incrementar el desempeño de los conductores.	Programa de capacitaciones	\$200,00		X				100%
			Cursos de conducción segura.	\$266,00						
Método de trabajo	Restricciones al cambio. Método tradicional, no cuentan con algún valor agregado que pueda atraer más clientes.	Ofrecer un servicio de calidad a los clientes a través de valores agregados.	Aplicativos móviles.	\$1500						100%
			Sistema de carga para teléfonos móviles.							
			métodos de pagos					X		
Total				\$2286,00						

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Diagrama de GANTT

La implementación de la mejora se podrá llevar a cabo del diagrama de GANTT, el cual nos ayudara a planificar el tiempo que se utilizara para contrarrestar el problema que afecta a la calidad de servicio que ofrece la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi

Tabla 58-5: Diagrama de GANTT

.Elemento	Acciones	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administración	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.	■	■	■	■																	■			
	Proponer un POA y un organigrama estructural.	■																■							
G.T.H	Programa de capacitaciones	■									■											■			
	Cursos de conducción segura.					■								■								■			
Método de trabajo	Aplicativos móviles.					■												■							
	Sistema de carga para teléfonos móviles.					■	■	■	■	■															
	métodos de pagos									■	■	■	■												

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Verificación de resultados**

Tabla 59-5: Verificación de resultados

Elemento	Objetivo	Acción	Calidad			Productividad		Satisfacción del cliente		Costo	
			Alto	Medio	Bajo	Eficiencia	Eficacia	Satisfecho	Insatisfecho	Alto	Bajo
Administración	Mejorar la gestión y la calidad.	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.	X				X	X			X
	Implementar herramientas de gestión.		X				X	X			X
	Establecer un plan operativo anual y un organigrama estructural.	Proponer un POA y un organigrama estructural.	X				X	X			X
G.T.H	Incrementar el desempeño de los conductores.	Programa de capacitaciones	X			X		X		X	
		Cursos de conducción segura.	X			X		X		X	
Método de trabajo	Ofrecer un servicio de calidad a los clientes a través de valores agregados.	Aplicativos móviles.	X			X		X		X	
		Sistema de carga para teléfonos móviles.	X			X		X		X	
		métodos de pagos	X			X		X		X	

Realizado por: Guamán, C, 2022.

- **Estandarización de actividades**

Las acciones y objetivos específicos permiten a la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi mejorar la prestación de servicio, identificando y mitigando sus deficiencias, que con el tiempo se pueda tomar acciones de control y mejoramiento de todos los elementos que interfieren con la óptima gestión y calidad del servicio, evitando recaer en los mismos problemas.

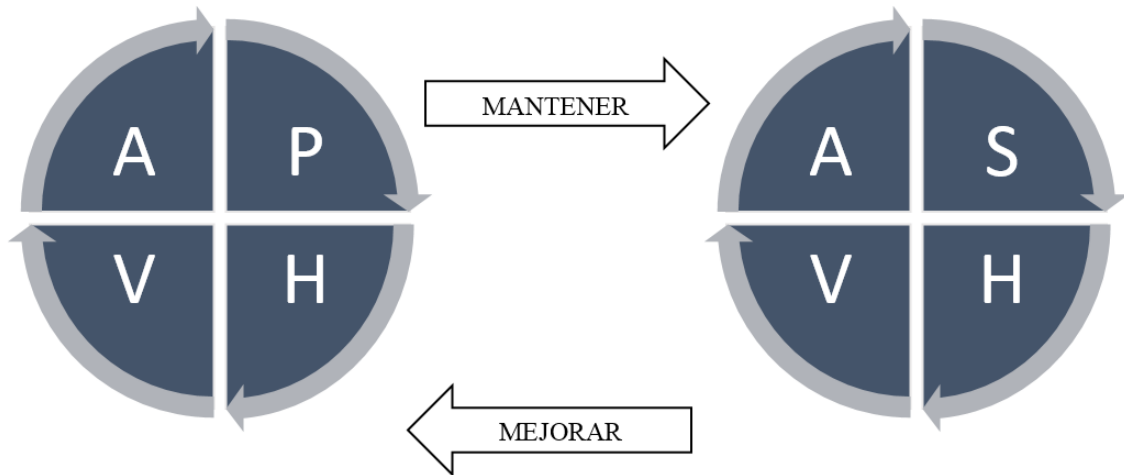


Figura 8-5: Estandarización de acciones.

Realizado por: Guamán, C, 2022.

Para asegurar la mejora continua de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, se cuenta con un proceso anteriormente detallado para la identificación del problema y solución del mismo.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de taxis Héroes de Tapi a través del diagnóstico situacional se logró conocer la realidad de la organización, considerando los diferentes factores como: el factor administrativo, gestión de talento humano, prestación de servicio, tecnológico, contable y gestión de calidad, determinando así inexistencia de herramientas de análisis, seguimiento, medición y evaluación, además de que no cuentan con un organigrama estructural y a su vez de un plan operativo anual, los cuales son elementos importantes para el correcto direccionamiento de la operadora y la satisfacción del cliente.
- Con la ayuda de los instrumentos de investigación tales como la encuesta, entrevista, ficha de observación, no posee un sistema de gestión por parte de la cooperativa la cual busque la calidad de servicio, los objetivos no son medidos a través de indicadores, no posee un organigrama estructural, no existe el talento humano pertinente en cada puesto de trabajo, no existe un plan de gestión de riesgos, la operadora no aplica la Norma ISO 9001:2015 en el factor gestión de calidad; se encaminan a un método de trabajo tradicional, le temen al cambio, la falta de capacitaciones en temas de atención al cliente; la operadora se solventa económicamente por las aportaciones de los 41 socios, existe retrasos en los pagos mensuales de los socios; adicionalmente en el factor de la prestación del servicio existe clientes insatisfechos debido a que no se cumple con sus expectativas.
- La elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, ayudará a la reducción de aspectos negativos mediante la aplicación de la mejora continua, para el desarrollo óptimo de la organización, con la finalidad de cumplir las características de calidad que requiere el servicio de taxi.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar un seguimiento y control a los procesos existentes, establecer una jerarquía a través de un organigrama estructural y la implementación de un plan operativo anual, de tal manera que pueda fomentar el liderazgo y compromiso de la alta dirección, mediante auditorías internas, con la finalidad de una mejora continua en el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi.
- El diseño y desarrollo de la presente investigación se deja en consideración de la Cooperativa de taxis Héroes de Tapi, es recomendable su aplicación para identificar la situación actual de la organización y los posibles problemas que puedan estar influyendo negativamente en la gestión de la operadora.
- En cuanto a la elaboración del Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, se debe fomentar al compromiso de la alta dirección y socios para cumplir con los objetivos y metas que se establecieron como organización, con el propósito de cumplir los requerimientos y satisfacción del cliente, mediante la innovación y modificación de nuevas estrategias y valores agregados que brinden una calidad de servicio adecuada.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito . (2018). *Resolución No. ANTACDSGRDI18- 0000094*. Recuperado de: https://www.ant.gob.ec/wpfd_file/resolucion_no_ant-nacdsgrdi18-0000094/
- Agencia Nacional de Tránsito. (2012). *Reglamento a la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial*. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la república del Ecuador 2008*. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Banchon, Y., & Landeta, R. (2018). *Formulación del plan estratégico y el sistema de gestión de calidad en la base a la norma iso 9001:2015 de la empresa de transporte del mayorista etramay s.a.* (Tesis de ingeniería, ESPOCH). .Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8756>
- Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y la calidad en el servicio..* Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/124251?page=2>. Consultado en: 15 Mar 2022
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/41174>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Recuperado de: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Castillo, M. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en l a gestión de transporte de Transterre SAC -Surco 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CENSOS . (2010). *Población y tasas de crecimiento intercensal de 2010-2001-1990 por sexo, según parroquias*. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Corporación Universitaria de Asturias. (2014). *Concepto y Clasificación de Empresa-Clasificación de las Empresas*. Recuperado de: https://danieljimenezm.weebly.com/uploads/3/9/3/5/39355131/pdf_2_clasificaci%C3%B3n_de_las_empresas_13_3_2014.pdf
- Gabarró, J. (26 de Agosto de 2019). *Gurús de calidad que debes conocer-Normas ISO*. Recuperado de: <https://iso.cat/es/6-gurus-de-calidad-que-debes-conocer/>
- ISO 9000, 2. (2015). *ISO 9000:2015(es)Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO:19011. (2018). *ISO 19011:2018- Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Recuperado de: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
- Latorre. (2018). *La calidad de servicio en el modelo de negocios de la cooperativa de taxis sesquicentenario de la ciudad de Riobamba período 2018*. (Tesis de Ingeniería,. Universidad Nacional de Chimborazo) Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6481/1/LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20EN%20EL%20MODELO%20DE%20NEGOCIOS%20DE%20LA%20COOPERATIVA%20DE%20TAXIS%20SESQUICENTENARIO.pdf>
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: Métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114213>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Recuperado de: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1884>
- Real Academia Española. (2017). *Definición de cooperativa de transporte-Diccionario panhispánico del español jurídico-RAE*. Recuperado de <https://dpej.rae.es/lema/cooperativa-de-transporte>
- Robert, V., & Zanabria, D. (2021). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la Productividad en la Empresa de Transporte Nuevo Horizonte S.A 2021*. (Tesis de Ingeniería Industrial,. Universidad César Vallejo). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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 transporte Puruhúa*. (Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/10145>
- Sánchez, M. (2015). *Administración* Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39474>

- SCPM. (2018). *Informe Especial N° SCPM-IAC-DNEM-015-2017 Análisis de la normativa legal relacionada con el servicio de transporte comercial terrestre de personas a través de plataformas tecnológicas en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)*. Recuperado de: https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2019/03/INFORME-DNITEE-015-2017-TAXIS_VP3.pdf?msclkid=ea18ec16ce7111ecb34bb8cde8a2467d
- Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio. (2017). *Mejora continua de procesos*. Recuperado de: <https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%2015%20Process%20improvement.pdf>
- Stephen., P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Superintendencia de compañías, valores y seguros. (2022). *Portal de información / consulta de compañías*. Recuperado de: <https://mercadodevalores.supercias.gob.ec/reportes/directorioCompanias.jsf>





ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA

Anexo 1.1: encuesta dirigida a los socios/conductores de la Coop. Héroes de Tapi



	<p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS/CONDUCTORES DE LA COOP. HÉROES DE TAPI</p>	
<p>Objetivo: Identificar la situación actual de la organización con la finalidad de recolectar información útil para el desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, su colaboración será confidencial y utilizada con fines académicos.</p>		
<p>Instrucciones: Lea lentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio</p>		
FACTOR PRESTACIÓN DE SERVICIO		
Encuestador:	Fecha:	N° Encuesta:
1. ¿Los conductores están comprometidos a brindar un servicio de calidad a los usuarios? Si No		
2. ¿En algún momento ha presentado controversias con algún cliente? Si No		
3. ¿Cómo calificaría usted el trato que recibe el cliente por parte de los colaboradores de la cooperativa? Muy adecuado Adecuado Poco adecuado		
4. ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un manual de calidad? Si No		
5. ¿Con que frecuencia recibe usted capacitaciones referentes a la prestación de servicios? Trimestral Semestral Anual Nunca		
6. ¿Qué recurso considera importante usted para mejorar la prestación de servicio? Vehículo Tecnología Actitud y amabilidad		
7. ¿Existe riesgos en su área de trabajo? Averías en el vehículo Asaltos Siniestros viales Clientes agresivos Otros		
8. ¿Con que frecuencia su vehículo recibe los respectivos mantenimientos? Cada 15 días Mensual Semestral Anual		
9. ¿El vehículo dispone con los elementos y dispositivos reglamentarios que emite la ANT? Si No		

Anexo 2.1: Encuesta dirigida a los clientes

	<p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES</p>	
<p>Objetivo: Efectuar la situación actual de la organización con la finalidad de recolectar información útil para el desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, su colaboración será confidencial y utilizada con fines académicos.</p>		
<p>Instrucciones: Lea lentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio</p>		
<p>FACTOR PRESTACIÓN DE SERVICIO</p>		
<p>Encuestador:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>N° Encuesta:</p>
<p>1. Género del encuestado</p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p>		
<p>2. ¿Con qué frecuencia hace uso usted del servicio de taxi?</p> <p>Diario</p> <p>Una vez a la semana</p> <p>Tres veces a la semana</p> <p>Una vez al mes</p>		
<p>3. ¿Cómo considera usted la calidad de servicio al momento de abordar un taxi?</p> <p>Excelente</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>		
<p>4. ¿Cuáles son los motivos o razones por la cual utiliza usted el servicio de taxis?</p> <p>Trabajo</p> <p>Estudio</p> <p>Salud</p> <p>Actividad social</p> <p>Otros.....</p>		
<p>5. ¿Considera que el servicio de taxi cumple con los estándares de seguridad en la actualidad?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Tal vez</p>		
<p>6. ¿El conductor se dirige a usted de manera cordial y amable al momento de abordar el vehículo?</p> <p>Si</p> <p>No</p>		

A veces
7. ¿Cómo considera la higiene y la comodidad al interior del vehículo? Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo
8. ¿Considera usted que el conductor hace uso del dispositivo de tarifa (taxímetro)? Si No
9. ¿Cómo se siente al utilizar el servicio de taxi?} Seguro Temeroso Desconfiado Inseguro Otro.....
10. ¿Qué mejoraría usted del servicio de taxi? Comodidad Servicio al cliente Precio Sistema de cobro Seguridad Estado del vehículo Todas las anteriores
11. ¿Ha presentado usted problemas con algún conductor al momento de abordar un taxi? Si No

ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA

	<p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE ENTREVISTA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI</p>	
<p>Objetivo: Efectuar la situación actual de la organización con la finalidad de recolectar información útil para el desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, su colaboración será confidencial y utilizada con fines académicos.</p>		
<p>Instrucciones: Lea lentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio</p>		
<p>Encuestador:</p>	<p>Fecha:</p>	
<p>Encuestado:</p>		
<p>FACTOR ADMINISTRATIVO</p>		
<p>1. ¿La organización dispone de un plan operativo anual (POA)? </p>		
<p>2. ¿La organización cuenta con un plan estratégico? </p>		
<p>3. ¿Cuál es el proceso de toma de decisiones? </p>		
<p>4. ¿Los objetivos y metas dentro de la organización son evaluados para su cumplimiento y como le hacen conocer? </p>		
<p>5. ¿Quién efectúa el proceso de toma de decisiones? </p>		
<p>FACTOR ORGANIZACIONAL</p>		
<p>6. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional? Mencione el tipo </p>		
<p>7. ¿La organización dispone un reglamento interno? </p>		
<p>8. ¿La organización cuenta con alguna herramienta de gestión? </p>		
<p>9. ¿La organización dispone de un análisis FODA? </p>		
<p>FACTOR FINANZAS</p>		

<p>10. ¿Cómo se lleva la contabilidad de la organización?</p> <p>.....</p>
<p>11. ¿La organización cuenta con un presupuesto para la ejecución de actividades?</p> <p>.....</p>
<p>12. ¿Cuál es el aporte mensual que realiza cada socio a la organización?</p> <p>.....</p>
<p>13. ¿Qué medidas se toman al presenciar retrasos en las aportaciones de los socios?</p> <p>.....</p>
<p>14. ¿Cuál es el valor aproximado que la organización utiliza en gastos administrativos?</p> <p>.....</p>
<p>FACTOR PRESTACIÓN DE SERVICIO</p>
<p>15. ¿La organización labora comprometida y acorde a las necesidades de sus clientes?</p> <p>.....</p>
<p>16. ¿El servicio que se brinda a los clientes es eficaz y eficiente, cumpliendo con las expectativas de los clientes?</p> <p>.....</p>
<p>17. ¿La organización se hace responsable por las quejas de los clientes?</p> <p>.....</p>
<p>FACTOR CALIDAD</p>
<p>18. ¿Los socios reflejan un compromiso con la organización?</p> <p>.....</p>
<p>19. ¿Los administrativos de la cooperativa tienen una visión futurista para la organización?</p> <p>.....</p>
<p>20. ¿Conoce usted que es la Calidad de Servicio?</p> <p>.....</p>
<p>21. ¿La organización cuenta con políticas de calidad?</p> <p>.....</p>
<p>22. ¿Cuáles son los recursos más importantes que considera usted para mejorar la calidad de servicio?</p> <p>.....</p>
<p>23. ¿La organización ha cruzado por alguna auditoria?</p>

.....

24. ¿La organización aplica alguna herramienta de mejora de calidad?

.....



FACTOR OPERATIVO Y SEGURIDAD

25. ¿La organización se preocupa por el estado de las unidades para la prestación de servicio?

.....


ANEXO C: MODELO DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Anexo C.1: Ficha de observación a vehículos

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</p> <p>FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p>CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE</p> <p>FIHA DE OBSERVACIÓN A VEHICULOS DE LA</p> <p>COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI</p> </div>  </div>							
<p>Objetivo: Identificar la situación actual de los vehículos de la organización con la finalidad de recolectar información útil para el desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, su colaboración será confidencial y utilizada con fines académicos.</p>							
PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN	ESTADO			CUMPLE		OBSERVACIONES
		Bueno	Regular	Malo	Si	No	
ESTADO VEHICULAR	Carrocería						
	Limpieza						
	Asientos						
	Estado de neumáticos						
	Funcionamiento de faros (luces)						
KIT DE HERRAMIENTAS Y EMERGENCIA	Botiquín						
	Extintor						
	Rueda de emergencia						
	Gata hidráulica						
	Triángulos						
ELEMENTOS DE APOYO	Taxímetros						
	Letrero luminoso						
	Adhesivos externos						
	Cámaras de seguridad						

DOCUMENTACIÓN	Vigencia de documentación						
	Licencia tipo C						
	Identificador						

Anexo C.2: Ficha de observación a la infraestructura

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE FIHA DE OBSERVACIÓN A LA INFRAESTRUCTURA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI					
<p>Objetivo: Identificar la situación actual de la infraestructura de la organización con la finalidad de recolectar información útil para el desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS HÉROES DE TAPI, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, su colaboración será confidencial y utilizada con fines académicos.</p>						
PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN	ESTADO		CUMPLE		OBSERVACIONES
		Bueno	Regular	Malo	Si	
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones					
	Sala de reuniones					
	Parada					
MOBILIARIO	Mesas y sillas					
	Archiveros					
	Escritorios					
	Suministros de oficina					
EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Computadora					
	Impresora					
	Proyector					
	Cámaras de seguridad					

ANEXO D: FOTOS





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 / 12 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: CRISTIAN FERNANDO GUAMÁN PADILLA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



2441-DBRA-UTP-2022