



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA
NORMATIVA ISO 9001:2015, PARA LAS COOPERATIVAS DE
TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DEL CANTÓN RIOBAMBA -
CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ.

AUTORA:

LISSETTE FERNANDA SÁNCHEZ AMBI

RIOBAMBA - ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Lissette Fernanda Sánchez Ambi, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lissette Fernanda Sánchez Ambi, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 3 de diciembre de 2018

Lissette Fernanda Sánchez Ambi
CC. 02020344693

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi padres, Sello Sánchez y Patricia Ambi por su esfuerzo, dedicación, sacrificio y sobre todo por guiarme por un buen camino ya que siempre me apoyaron en mis buenos y malos momentos por otra parte agradecerle a mis hermanos Pamela Sánchez y Danny Sánchez en mi toma de decisiones y por siempre apoyarme en todo.

De manera especial agradecerle a mi novio Danilo Velasco por todo el cariño y apoyo que me ha brindado en todos estos años, a mis amigos los CHELVIS que siempre compartimos gratos momentos y sobre todo a mis profesores que me motivaron a ser perseverante y no rendirme.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias en primer lugar a Diosito y a la Virgencita de la Nube por permitirme culminar con satisfacción mis estudios. De manera especial quiero agradecer a mis padres, hermanos, abuelitos, tios, primos y en especial a mi padrino y madrina que me apoyaron y motivaron desde pequeña a ser una persona responsable con principios ya que sin todos ellos no hubiese terminado este proceso académico.

En mi proceso de formación académica quiero agradecerle, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte por abrirme las puertas en tan prestigiosa institución además agradecerle al Ing. Marcelo Villalba por los conocimientos impartidos en mi proceso académico, por otra parte, al Ing, Marco Moyano por guiarme en este proceso de mi proyecto, me quedo totalmente agradecida por mis docentes de titulación.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1. Justificación Teórica.....	4
1.2.2. Justificación Metodológica.....	5
1.2.3. Justificación Académica	5
1.2.4. Justificación Práctica	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. Antecedentes Históricos	8
2.2. Fundamentación teórica.....	8
2.2.1. Administración	8
2.2.2. Fase Mecánica	10
2.2.3. Fase Dinámica	12

2.2.4.	Clasificación de Empresas de acuerdo a la actividad	13
2.2.5.	Cooperativismo.....	14
2.2.6.	Transporte	15
2.2.7.	Calidad.....	16
2.2.8.	Sistema de Gestión de Calidad	17
2.2.9.	Gurús de la Calidad	17
2.2.10.	Norma ISO 9001:2015.....	21
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	23
2.4.	VARIABLES	23
2.4.1.	Variable Independiente	23
2.4.2.	Variable Dependiente	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.2.1.	Investigación descriptiva	24
3.2.2.	Investigación Explicativa	24
3.2.3.	Investigación de Campo	24
3.2.4.	Diseño de la Investigación.....	25
3.2.5.	Diseño de la Entrevista	30
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
3.4.1.	Métodos	33
3.4.2.	Técnicas	34
3.4.3.	Instrumentos	34
3.5.	RESULTADOS	35
3.5.1.	Análisis y tabulación de datos	35
3.5.2.	Resultados de la Entrevista.....	73
3.6.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	74
3.6.1	Resumen diagnóstico de la investigación de campo	74
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		78
4.1.	TITULO.....	78
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	78
4.2.1.	Objeto y campo de aplicación	78
4.2.2.	Referencias normativas.....	78

4.2.3.	Términos y definiciones	79
4.2.4.	Contexto de la organización	80
4.2.5.	Liderazgo	97
4.2.6.	Planificación	103
4.2.7.	Apoyo	110
4.2.8.	Operación.....	127
4.2.9.	Evaluación del Desempeño	132
4.2.10.	Mejora del servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá.	140
	CONCLUSIONES	145
	RECOMENDACIONES.....	146
	BIBLIOGRAFÍA	147
	ANEXOS	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Administración	25
Tabla 2: Gestión de talento humano	26
Tabla 3: Proceso prestación y calidad del servicio	27
Tabla 4: Gestión de calidad del servicio	28
Tabla 5: Contabilidad.....	29
Tabla 6: Diseño de la entrevista.....	30
Tabla 7: Población Coop. Transportes Puruhá	32
Tabla 8: Pasajeros transportes Puruhá	33
Tabla 9: Tipo de planes.....	35
Tabla 10: Tipo de organigrama.....	36
Tabla 11: Reglamento Interno	37
Tabla 12: Trabajo en equipo	38
Tabla 13: Ambiente en la Cooperativa	39
Tabla 14: Tipos de Incentivos.....	40
Tabla 15: Indicadores.....	41
Tabla 16: Función área de trabajo.....	42
Tabla 17: Incentivo laboral	43
Tabla 18: Incentivo laboral	44
Tabla 19: Procesos de control.....	45
Tabla 20: Reclutamiento de personal.....	46
Tabla 21: Compromiso de los Conductores.....	47
Tabla 22: Riesgos Laborales.....	48
Tabla 23: Dispositivo de monitoreo.....	49
Tabla 24: Mantenimiento de la unidad	50
Tabla 25: Conocimiento del FODA.....	51
Tabla 26: Tipos de liderazgo	52
Tabla 27: Políticas y objetivos de calidad	53
Tabla 28: Compromiso gerencia.....	54
Tabla 29: Manual de calidad.....	55
Tabla 30: Recursos para mejorar la calidad del servicio	56
Tabla 31: Procesos del servicio	57

Tabla 32: Tipos de auditoria	58
Tabla 33: Acciones en el puesto de trabajo	59
Tabla 34: Ingreso promedio por unidad.....	60
Tabla 35: Aportación mensual en gastos administrativos	61
Tabla 36: Gasto en el mantenimiento	62
Tabla 37: Número de encuestas por Género	63
Tabla 38: Utilización del servicio	64
Tabla 39: Frecuencia del servicio	65
Tabla 40: Razones de la utilización del servicio.....	66
Tabla 41: Cortesía y predisposición del conductor y ayudante	68
Tabla 42: Calidad del servicio	69
Tabla 43: Cumplimiento de horarios	70
Tabla 44: Seguridad en el recorrido.....	71
Tabla 45: Comodidad y limpieza del vehículo	72
Tabla 46: Resumen diagnóstico de la investigación de campo	74
Tabla 47: Procesos	87
Tabla 48: Riesgos.....	93
Tabla 49: Información documental.....	97
Tabla 50: Liderazgo	97
Tabla 51. Herramientas de seguimiento y medición.....	116
Tabla 52. Conocimientos de la Organización	116
Tabla 53. Diagrama de Pareto.....	142

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Procesos administrativos	9
Ilustración 2: Componentes de los procesos administrativos	10
Ilustración 3: Tipos de planes	11
Ilustración 4: Etapas de la dirección	12
Ilustración 5: Etapas de Control.....	13
Ilustración 6: Diagrama de ISHIKAWA	20
Ilustración 7: Cinco disciplinas de Senge	21
Ilustración 8: Tipo de planes.....	35
Ilustración 9: Tipo de Organigrama.....	36
Ilustración 10: Reglamento Interno	37
Ilustración 11: Trabajo en equipo	38
Ilustración 12: Ambiente de la Cooperativa	39
Ilustración 13: Tipos de Incentivos.....	40
Ilustración 14: Indicadores.....	41
Ilustración 15: Funciones área de trabajo	42
Ilustración 16: Incentivo laboral	43
Ilustración 17: Capacitación	44
Ilustración 18: Procesos de control	45
Ilustración 19: Medios para reclutar el personal.....	46
Ilustración 20: Compromiso de los conductores.....	47
Ilustración 21: Riesgos laborales	48
Ilustración 22: Dispositivo de monitoreo.....	49
Ilustración 23: Mantenimiento de la unidad	50
Ilustración 24: Conocimiento del FODA.....	51
Ilustración 25: Tipos de Liderazgo	52
Ilustración 26: Políticas y objetivos de calidad	53
Ilustración 27: Compromiso gerencia.....	54
Ilustración 28: Manual de Calidad.....	55
Ilustración 29: Recursos para mejorar la calidad del servicio	56
Ilustración 30: Procesos del servicio	57
Ilustración 31: Tipos de auditoria	58

Ilustración 32: Acciones en el puesto de trabajo	59
Ilustración 33: Ingreso promedio por unidad.....	60
Ilustración 34: Aportación mensual a la Cooperativa.....	61
Ilustración 35: Gasto del vehículo por mes	62
Ilustración 36: Número de encuestas por género	63
Ilustración 37: Utilización del servicio	64
Ilustración 38: Frecuencia que utiliza el servicio	65
Ilustración 39: Razones por las cuales utiliza el servicio	66
Ilustración 40: Cortesía y predisposición del conductor y ayudante	68
Ilustración 41: Calidad del Servicio.....	69
Ilustración 42: Cumplimiento de horarios	70
Ilustración 43: Seguridad en el Recorrido	71
Ilustración 44: Comodidad y limpieza del vehículo	72
Ilustración 45: Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos	85
Ilustración 46: Macro procesos del Sistemas de Gestión de Calidad	86
Ilustración 47: Roles, responsabilidades y autoridades	102
Ilustración 48: Medición	141
Ilustración 49: Diagrama del Por que	141
Ilustración 50: Factores de Mejora	142
Ilustración 51: Diagrama de Cómo?	143

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Plan estratégico	150
Anexo 2: Organigrama Estructural Actual	152
Anexo 3: Organigrama Estructural Propuesto	153
Anexo 4: FODA Empresarial	154
Anexo 5: Contrato de trabajo indefinido	156
Anexo 6: Encuestas para el levantamiento de información	159
Anexo 7: Fotos.....	165

RESUMEN

El objetivo del trabajo de titulación es “Diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba- caso Cooperativa de Transportes Puruhá”, el cual se desarrolló con el fin de analizar la calidad del servicio que presta la organización. La investigación parte del diagnóstico de la situación actual mediante la recolección de información a través de encuestas a los administrativos, socios de la empresa, y usuarios; además de una entrevista dirigida al presidente. Finalizada la etapa de investigación se pudo encontrar que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que presta la cooperativa, falta de compromiso por la alta dirección, un talento humano con falta de capacitación en la calidad del servicio, no existen procesos o acciones de mejora. Se establece la propuesta el cual contiene los 10 principios de la Norma ISO 9001:2015 como es el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora continua. Por tal motivo se recomienda implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual conlleva a un óptimo desarrollo de la organización contando con el apoyo de la alta dirección, talento humano, ya que son las personas que direccionan a implementar el sistema.

Palabras claves:<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>

<SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD> <MEJORA CONTINUA > <CALIDAD DEL SERVICIO> <COMPROMISO> <TRANSPORTE PÚBLICO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The aim of this work is to design a quality management system based on ISO 9001:2015 for urban public transport cooperatives. The Puruhá Transport Cooperative in the canton of Riobamba was studied to analyze the quality of this services. Surveys were conducted among administrative staff, partners, and customers to determine its current state. Besides, its CEO was interviewed. The results showed that the customers are not satisfied, the administration is not committed, the employees have not been properly trained on service quality, and there are not improvement processes. The proposal includes ten principles of ISO 9001:2015 (context of the organization, leadership, planning, support, operation, performance evaluation, and improvement). We recommend to implement a quality management system based on ISO 9001:2015 for the organization to develop successfully with the support of the administration and human talent because they promote the system implementation.

Keywords: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <CONTINUAL IMPROVEMENT>, <SERVICE QUALITY>, <COMMITMENT>, <PUBLIC TRANSPORT>, <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

Actualmente las cooperativas de transporte urbano manejan un sistema de gestión empírico, es decir mediante experiencia, práctica y observación que laboran día a día, sin embargo, muchas operadoras de transporte no aplican un sistema que permita mejorar su gestión y el servicio, por tanto en este tema de tesis se diseña un sistema de gestión basado en la calidad del servicio.

El presente tema de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, aplicada a la Cooperativa de Transportes Puruhá, de esta manera permite a la organización, ver otra forma de gestión basada en normas estandarizadas, el cual se divide en 10 principios en donde se realiza un análisis interno y externo, el desempeño del talento humano, la aplicación de procesos y sobre la satisfacción en el cliente.

El proyecto de titulación se enfoca en cuatro capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I establece el planteamiento del problema, el cual contiene los problemas que atraviesa la organización, por tanto, hace referencia a la justificación, los objetivos generales y específicos que se desean alcanzar y desarrollar.

Capítulo II corresponde al marco teórico el cual hace énfasis en los antecedentes investigativos e históricos y principalmente la fundamentación teórica, es decir de donde parte el tema de investigación.

Capítulo III se basa en el marco metodológico, es decir, el tipo de investigación y su modalidad, la población y muestra, posteriormente se aplica una encuesta y entrevista al personal administrativo, socios y usuarios de la cooperativa, además se obtuvo resultados el cual permitió conocer la situación actual de la Cooperativa permitiéndonos saber cuáles son las falencias administrativas y operativas que atraviesa la organización.

Capítulo IV corresponde al marco propositivo el cual se basa en la propuesta realizada por la autora, es decir, el diseño del sistema de gestión de calidad, el cual se basa en 10

requisitos estandarizados por la Norma ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Transportes Puruhá.

Por último, se establecen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del tema de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Transportes Puruhá es una de las cooperativas de transporte público urbano más antigua y con alto prestigio en la ciudad de Riobamba, creada el 29 de marzo de 1968 por 22 socios. Al momento la organización cuenta con 56 socios en la cual se puede observar que su gestión se la maneja de forma tradicional, es decir sus objetivos se los plantean a corto plazo, por ello es necesario que adopte un sistema de gestión de Calidad que le permita mejorar los procesos de manera continua.

Por otra parte, no existe compromiso de los socios dentro de la organización, lo cual conlleva a no cumplir con los objetivos deseados, es así que los colaboradores no dan un valor agregado a sus funciones, más bien se crea un mal clima laboral dentro de la cooperativa y de esta forma se generan resultados desfavorables dentro de la misma.

La organización al momento no cuenta con una comunicación horizontal, más bien se la maneja de forma vertical, es decir que los altos mandos toman las decisiones. Dentro de la cooperativa se necesita que su forma de comunicación sea participativa, en la cual puedan integrarse desde el nivel superior hasta el nivel inferior y así se lleve una información eficaz y eficiente.

Luego de este trabajo de investigación se establecerá como herramienta de calidad lo que estipula la Norma ISO 9001:2015, la cual permitirá mejorar la calidad del servicio, garantizar la estandarización de los procesos y métodos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y externos.

1.1.1. Formulación del Problema

¿El diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar la calidad del servicio en el transporte público Urbano del Cantón Riobamba- caso Cooperativa de Transportes Puruhá?

1.1.2. Delimitación del Problema

- **Área:** Administración
- **Campo:** Calidad
- **Espacio:** Cooperativa de Transporte “Puruhá”
- **Tiempo:** 2018

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación Teórica

Las organizaciones actuales llevan a cabo su gestión mediante modelos de calidad que normalizan y estandarizan la gestión y por otro lado la necesidad urgente de que la calidad sea una estrategia empresarial, que a futuro será de gran importancia para alcanzar una certificación.

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 52 establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios en óptima calidad y elegirlos con libertad, por otro lado en el Artículo 53 menciona lo siguiente “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de personas usuarias y consumidores y poner en práctica sistemas de atención y reparación” (Asamblea Constituyente, 2008).

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en el Artículo 3 establece lo siguiente “El Estado garantiza que la prestación del servicio del transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad con tarifas equitativas” (Asamblea Constituyente, 2014), basándose en el punto de calidad las operadoras de transporte deberán cumplir con los parámetros de servicios los cuales están establecidos por las entidades competentes.

El Consejo Municipal del Cantón Riobamba mediante Ordenanza 008-2016, en el Artículo 1 establece mecanismos para mejorar la calidad del servicio y fijar las tarifas que los usuarios pagarán por la prestación del servicio de transporte público

intracantonal colectivo urbano, sin embargo en las disposiciones generales las operadoras deberán presentar un plan anual para el mejoramiento de la calidad del servicio a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, 2016)

La Cooperativa requiere de un modelo de gestión, es por ello que se toma como referencia la Norma ISO 9001: 2015, la cual se enfoca en los elementos de gestión de calidad con los que debe contar una empresa, de esa forma nos permitirá administrar y mejorar la calidad de servicio. De esta manera se justifica los conocimientos teóricos sobre el tema en el campo de la Calidad a fin de garantizar la eficiente Calidad del Servicio en la Cooperativa de Transportes Puruhá.

1.2.2. Justificación Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente mediante la Investigación descriptiva y explicativa, además se implementará el método inductivo y deductivo para recolectar los datos, por consiguiente, se analiza e interpreta los datos.

La técnica aplicada es la encuesta la cual está destinada para obtener información de varias personas y la otra técnica es la entrevista realizada al Presidente de la Cooperativa de Transportes Puruhá, es así que se podrá obtener información veraz, oportuna y confiable.

1.2.3. Justificación Académica

La investigación se justifica porque permite relacionar los conocimientos adquiridos con la práctica.

1.2.4. Justificación Práctica

El desarrollo de la investigación concluye con el “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMATIVA ISO 9001:2015, PARA LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTES PÚBLICO URBANO DEL CANTÓN RIOBAMBA - CASO COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ.”, el mismo se

constituirá en una herramienta de gestión para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de manera eficiente y eficaz, en el servicio de transporte público urbano de pasajeros.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las Cooperativas de Transporte Público Urbano del Cantón Riobamba, caso Cooperativa de Transportes Puruhá,

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar y analizar de la situación actual de la Cooperativa de Transportes Puruhá.
- Formular estrategias de calidad y su mejora continua de la Cooperativa de Transportes Puruhá.
- Diseñar un Modelo de calidad para la Cooperativa de Transportes “Puruhá”, en base a la Norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En las ciudades de Bogotá, Pereira y Cartagena de Indias (Colombia), se han diseñado sistemas de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015, la norma más actualizada en calidad de servicio, sin embargo, en el área transporte público intracantonal colectivo urbano existe pocos estudios.

En el trabajo de investigación desarrollado por Laura Marín y Miguel Valencia, titulado “Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa: Colectivos del Café Ltda. a la norma ISO-9001-2015” (2014), se señala que un sistema de Gestión de calidad es el primer paso que toda empresa debe cumplir es decir mejora sus procesos globalmente y cumple con la satisfacción de sus clientes.

Para la autora Sara Juliana Zapata Delgado, en su proyecto de grado titulado “Propuesta metodológica del diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros trazados en la NTC ISO-9001-2015 para CYMMA GROUP S.A.S.” previo a la obtención del título en Ingeniería Industrial en la Universidad Distrital José de Caldas, el diseño y estructura de un sistema de gestión se puede aplicar en cualquier organización, dentro de los factores principales son las necesidades del cliente, competitividad en el mercado y como se manejan internamente. Como punto de partida es necesario contar con un plan estratégico que nos permita conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y luego poder establecer los objetivos de calidad (Zapata Delgado, 2016).

Los autores Edgar Vargas y Julieth Villa en el proyecto denominado “Evaluación de la efectividad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001 para la Empresa Gema Tours S.A.” (2014), consideran necesaria la calidad como herramienta, que permita la difusión en toda la organización en cada departamento para ser competitivos en el mercado.

2.1.1. Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Transportes Puruhá se constituye en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante Acuerdo Ministerial N0. 11012 de 29 de marzo de 1968, y posteriormente inscrita en la Ex Dirección Nacional de Cooperativas con Número de Orden No.230, y con resolución No. SEPS-ROPPE-2013-001658, siendo una de la primera Cooperativas de Transporte Urbano en la ciudad de Riobamba, la cual en su momento empezó con 25 socios y al momento actual cuentan con 56 socios.

La empresa está suscrita en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) de fecha 01 de junio de 2013, la cual cumple con los requisitos estipulados por la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.

Este año la Cooperativa cumple 50 años al servicio de la Ciudad de Riobamba, brindando a sus usuarios un servicio de calidad en todos los sectores, de la ciudad de Riobamba, en el cumplimiento de rutas y frecuencias, un personal altamente capacitado, logrando así la satisfacción de sus usuarios.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración

La Administración a nivel mundial se utiliza en cualquier tipo de organización sea cual sea su objetivo, sin embargo, en las grandes empresas la Administración es la base fundamental y esencial para llevar a cabo sus objetivos, metas y sobre todo mantenerse competitiva en mercado. Ahora bien, el autor Idalberto Chiavenato (2009), explica la importancia de la administración en una forma de gobernar, vigilar, y direccionar la organización para lograr los objetivos deseados.

Los autores Stephen Robbins y Mary Coulter (2005), analizan la Administración desde otro punto de vista, esta consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

2.2.1.1. Administración de Empresas

“Es una ciencia social que se dedica al estudio de la organización de estas entidades, analizando la forma en que gestiona sus recursos, procesos y los resultados de sus actividades” (Perez Porto, 2008).

Desde el punto de vista de la autora la administración se encarga de realizar estudios de las empresas considerando como se manejan sus procesos, métodos y los diferentes resultados de cada actividad.

2.2.1.2. Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un conjunto de pasos que se lleva a cabo para realizar una actividad sin embargo, los autores José Garcia y Lourdes Much (s.f) definen como un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y efectúan un proceso integral”.

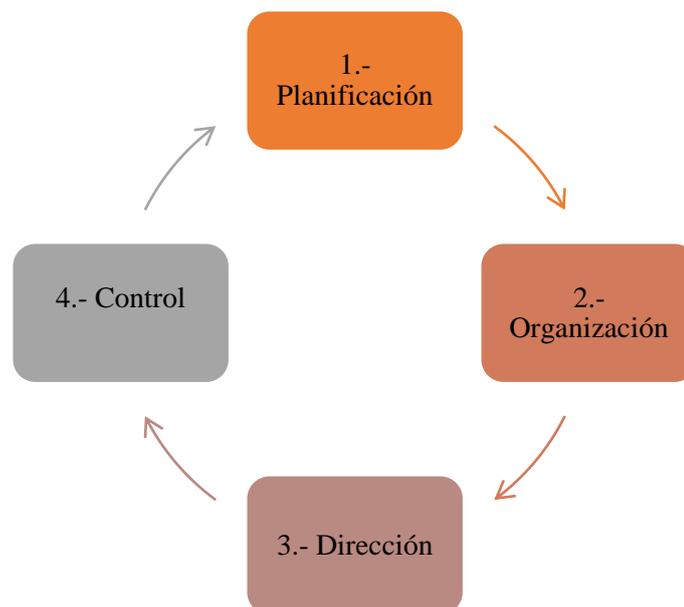


Ilustración 1: Procesos administrativos

Fuente: (Guerrero Marín, 2003)

Elaboración: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

Los procesos administrativos se componen de una parte estructural la cual es la parte administrativa y la segunda es la parte operativa, la cual se basa en las actividades que se deben realizar a estas dos partes de les denomina fase mecánica y fase dinámica.

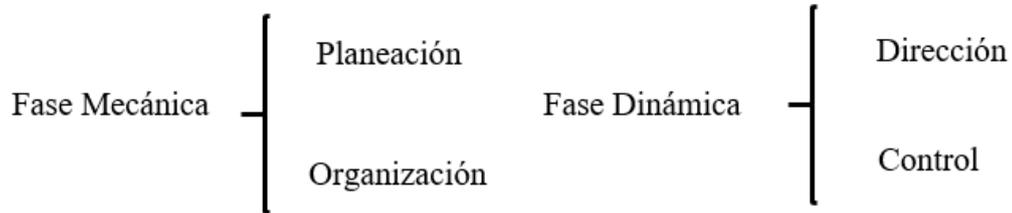


Ilustración 2: Componentes de los procesos administrativos

Fuente: (Garcia Martinez & Munch Galindo, s.f)

Elaborado por: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

2.2.2. Fase Mecánica

La fase mecánica consiste en la parte teórica, es decir cómo se va a realizar, que se quiere hacer y hacia dónde va dirigido.

2.2.2.1.Planeación

Para los autores Stephen Robbins y Mary Coulter (2010) definen la planeación como, “Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades.”

Dentro de este primer proceso se plantea los objetivos el propósito y hacia dónde quiere llegar la Organización, es decir, tenemos que realizar una investigación interna y externa, planear estrategias. Según Robbin y Coulter (2010) la planeación tiene varios principios:

- a) Factibilidad: Lo que se planea debe realizarse.
- b) Objetividad y cuantificación: Todos los objetivos deben ser cuantificables.
- c) Flexibilidad: debe adaptarse a varias situaciones siempre teniendo precaución de varios imprevistos.
- d) Unidad: Todos los planes estratégicos deben incluirse a un plan general y establecer objetivos.

- e) Del cambio de estrategias: Cuando un plan ha culminado su tiempo luego se debe rehacerlo completamente.

La planeación tiene ciertos plazos y se divide en corto, mediano y largo plazo ahora bien menores a un año son de corto plazo, de 1 a 5 años es de mediano plazo y de 5 años en adelante es de largo plazo. Los planes siguen esquemas que se realizan a futuro, por otra parte prevé cambios y acciones necesarias (Robbins & Coulter, 2010).

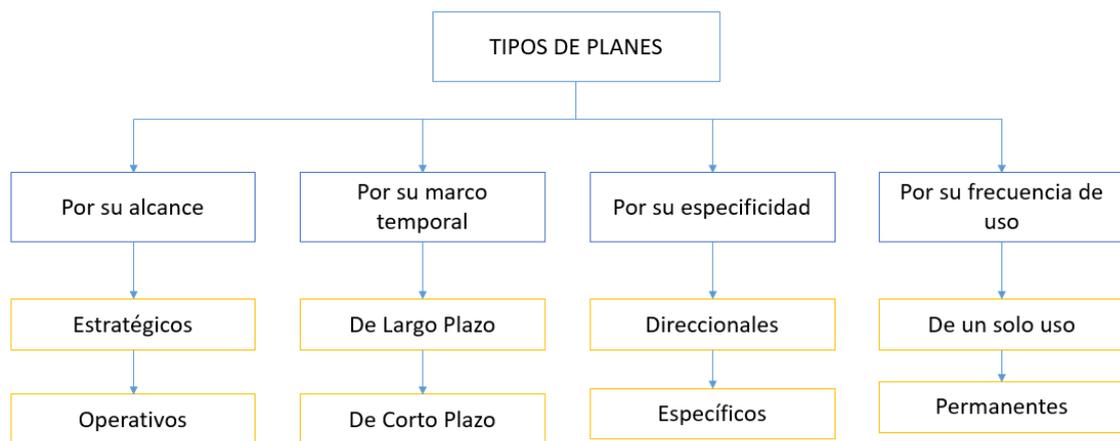


Ilustración 3: Tipos de planes

Fuente: (Robbins & Coulter, 2010)

Elaborado por: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

2.2.2.2. Organización

La organización para los autores José García y Lourdes Much (s.f), “implica el diseño de la estructura más adecuada para llevar a cabo los planes, esta función determina las actividades por realizar, como se agruparán, quienes la desempeñaran y señalan claramente los puestos y las jerarquías dentro de la empresa”.

Para la autora el segundo proceso son los distintos de cargos que cada talento humano realiza en la empresa conocer que puestos de trabajo existe, sus funciones, sus distintas autoridades y sobre todo coordinar todos los recursos.

2.2.3. Fase Dinámica

La fase dinámica comprende la parte operativa, es decir el organismo social.

2.2.3.1. Dirección

La dirección incluye la motivación, el liderazgo, la selección de los canales de comunicación más efectivos, y la negociación y manejo de conflictos. Los administradores tienen que dirigir y coordinar eficazmente a los colaboradores de la empresa, de otra manera cada quien trabajaría por su lado, perdería el entusiasmo y los conflictos llevarían a la empresa al fracaso. (García Martínez & Munch Galindo, s.f)

El tercer proceso establece en la realización de los planes, cuál será la motivación y comunicación al personal para alcanzar los objetivos deseados. La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

a) Etapas de la dirección



Ilustración 4: Etapas de la dirección

Fuente: (Guerrero Marín, 2003)

Elaborado por: Lissette Sánchez

2.2.3.2. Control

El control es una etapa primordial en la administración, ya que permite el seguimiento de las actividades asegurándose de que se realicen de acuerdo con lo planeado, y en su caso corregir las desviaciones encontradas (Garcia Martinez & Munch Galindo, s.f).

a) Etapas del control

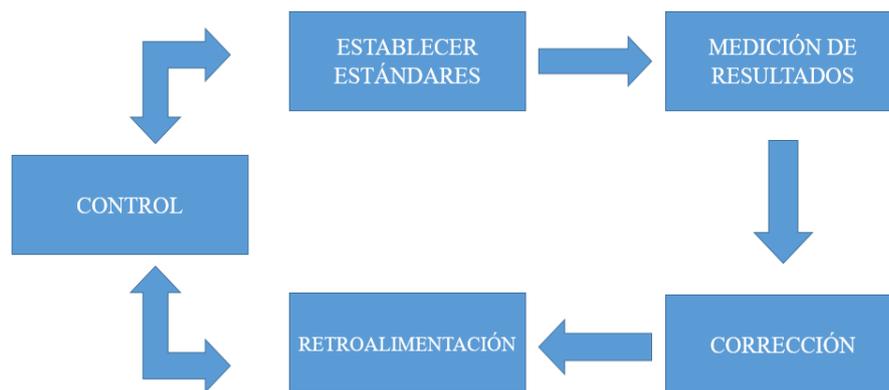


Ilustración 5: Etapas de Control

Fuente: (Guerrero Marín, 2003)

Elaborado por: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

2.2.4. Clasificación de Empresas de acuerdo a la actividad

Los autores José Garcia y Lourdes Much (s.f) detallan la siguiente clasificación:

2.2.4.1. Industriales: Este tipo de empresa se dedica a la producción de bienes y mediante la extracción de materia prima.

2.2.4.2. Comerciales: Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados y se clasifican:

- a) Mayoristas: Efectúan ventas en grandes escalas.
- b) Minoristas: Venden productos en pequeñas cantidades
- c) Comisionistas: Se dedican a vender mercancía que los productores le dan a consignación.

2.2.4.3. Servicio: Son aquellas que brindan un servicio y pueden tener o no fines lucrativos. Se clasifican de esta manera:

- a) Transporte
- b) Turismo
- c) Instituciones financieras
- d) Servicios públicos varios:
 - Comunicaciones
 - Energía
 - Agua
- e) Servicios privados varios:
 - Asesoría.
 - Diversos servicios contables, jurídicos.
 - Promoción y ventas.
 - Agencia de publicidad
- f) Educación
- g) Salubridad(hospitales)
- h) Fianzas, seguros. (Garcia Martinez & Munch Galindo, s.f)

Dentro de la administración existen dos clases

- Administración pública: Está a cargo del estado y por tanto su beneficio es social.
- Administración privada: Este tipo de administración es referente al sector privado (Empresas) cuyo fin es lograr un beneficio la cual cerciora su crecimiento.

2.2.5. Cooperativismo

2.2.5.1.Sector Cooperativo

Art.21.- Sector Cooperativo.- 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. (Asamblea Constituyente, 2011)

Para la autora las cooperativas es un conjunto de personas, las cuales tienen un objetivo social, es así que la razón de las Cooperativas es satisfacer las necesidades de las personas en este caso la prestación de servicios.

2.2.5.2. Clases de Cooperativas

Dentro de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), se detallan las distintas clases de Cooperativas en este caso la Cooperativa de Transportes Puruhá se encuentra en el ámbito de Servicios. A continuación, se mencionan los artículos:

- **Art 24.-** Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- **Art.25.-** Cooperativa de consumo. - Son aquellas abastecen a los socios con artículos de primera necesidad como productos de artesanías abonos y herramientas.
- **Art.26.-** Cooperativa de vivienda. - Las cooperativas tiene por objeto la adquisición de muebles o la ejecución de obras de urbanización.
- **Art.27.-** Cooperativas de ahorro crédito. Son cooperativas asociadas con las actividades financieras.
- **Art.28.-** Cooperativas de servicios.- Son las que 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. (Asamblea Constituyente, 2011)

2.2.6. Transporte

La autora Andrea Gutiérrez (2010) menciona que, “el transporte es entendido como el componente material de la movilidad, ligado a los medios técnicos de desplazamiento. Y la movilidad como algo que se expresa en el transporte”.

2.2.6.1. Transporte Público

El transporte público urbano es un sistema indispensable en muchas ciudades del mundo sin embargo para el autor Gilberto Conde (2015), hace referencia a los autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad y que esta solventado y manejado por el estado vigente.

2.2.6.2. Transporte público de calidad

La calidad del servicio que realmente es entregada día a día es el punto culminante de este círculo. Esta se evalúa no solo en el rendimiento técnica (entrega versus meta) sino con el punto de vista del cliente y su nivel satisfacción (calidad percibida y deseada). Como en cualquier industria, un alto nivel de satisfacción del cliente, define el éxito del proveedor y su prosperidad. (Gutiérrez, 2013)

Según el punto de vista la calidad del transporte público de calidad se basa en un cumplimiento de ciertos estándares, es decir es un complemento de la organización y el usuario para mejorar la calidad.

2.2.7. Calidad

Desde el punto de vista de la autora, la calidad es dar un valor agregado al producto o servicio es decir cumplir o sobrepasar las expectativas de los clientes.

“Es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder y retener a todos los huéspedes, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros huéspedes” (Hernández Castillo, 2009, pág. 15).

2.2.7.1. Administración de la Calidad Total

La Administración de la Calidad Total es una propuesta para todo tipo de Empresa a los autores Philip Kotler y Kevin Keller (2006) señalan que “Es un planteamiento organizacional destinado a mejorar constantemente la calidad de todos los procesos, productos y servicios de la empresa”. (Pág.147)

2.2.7.2.Gestión de Calidad

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.

La gestión de calidad para criterio de la autora es un control que debe seguir lineamientos en especial por procesos. Se enmarca básicamente en los procesos y los métodos que se utilizan dentro de la Empresa. (Camisón, Cruz, & González, 2006, pág. 50)

2.2.7.3.Calidad del servicio

Según César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González (2006), “La calidad del servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, de manera que la calidad del servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él, tras forjarse una impresión del servicio recibido.”

La calidad del servicio para la autora se entiende como la satisfacción de las expectativas y expectativas del cliente desea recibir.

2.2.8. Sistema de Gestión de Calidad

El autor Rafael Mateo (2009) en la revista el autor menciona lo siguiente:

Un sistema de Gestión de la Calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Pag.57)

2.2.9. Gurús de la Calidad

En estados Unidos la calidad da sus primeros inicios a década del siglo XX, luego en Japón en los años 40 y 50 pero a partir de los años 80 se globaliza a nivel mundial, sin

embargo, cada país tiene su forma de ver la calidad. A continuación, presentamos a los maestros de la calidad orientales y occidentales.

2.2.9.1.Dr.W. Edwards Deming (1900-1993)

Muchos autores tienen su forma de ver la calidad sin embargo Deming tiene otra forma de ver la calidad centrándose básicamente en la mejora continua del producto o el servicio, en la mayoría sus ideas surgieron de Hawthorne donde todo el personal era remunerado según lo producido. El autor Antolín Torres (2016) indica que Deming se enfoca en 5 principios:

- a) Descubrir mejoras de productos y servicios.
- b) Reducir la incertidumbre y variabilidad en los procesos.
- c) Para evitar variaciones se propone un ciclo.
- d) A mayor Calidad Mayor Productividad.
- e) La administración es la responsable de la mejora de la Calidad. (Padilla, 2002).

2.2.9.2.Joseph Moses Juran (1904-2008)

En la década de 1950 nos enseña Juran uno de los principios de calidad japoneses. Juran es considerado como el padre de la calidad, es así que en 1979 se crea el Instituto de Juran el cuál se dedicaba a instruirse en los métodos y técnicas de la calidad. Juran menciona lo siguiente que la calidad son las ausencias y deficiencias en los procesos, es así que el autor nos presenta la Trilogía de Juran y se basa en tres aspectos. (Padilla, 2002)

- a) Planeación de la Calidad
- b) Control de la calidad
- c) Mejorar la calidad (Padilla, 2002).

2.2.9.3.Philip B. Crosby (1926-2001)

Es uno de los maestros de la calidad más recientes básicamente sus estudios se enfocan en que el cliente se sienta satisfecho en recibir un buen servicio. Para Crosby la calidad es hacerlo bien desde la primera vez es decir “Cero Defectos” es así que en los años

setenta se aplica el método de Crosby en 60 empresas la cual le ayudo a mejorar sus métodos, procesos y técnicas en cambio en Estados Unidos solo se aplicó como una motivación para el talento humano (Padilla, 2002).

Philip (2002), nos enseña los 14 puntos para mejorar la calidad:

- a) Compromiso de la dirección.
- b) Formar equipos que mejoren la calidad cada departamento con un representante.
- c) Determinar los problemas de la calidad.
- d) Evaluar el costo de la calidad.
- e) Incrementar la información en todos los departamentos.
- f) Tomar acciones correctivas.
- g) Formar comités para el programa cero defectos.
- h) Motivar a los empleados para el cumplimiento del programa.
- i) Organizar un día para cumplir el Programa.
- j) Fijar objetivos.
- k) Alentar al personal sobre los distintos obstáculos.
- l) Reconocimiento de los empleados que participan activamente.
- m) Realizar consejos de calidad para informar al personal.
- n) Repetir todo (Padilla, 2002).

2.2.9.4. Kaoru Ishikawa (Tokio 1915-1989)

El autor Gabriel Padilla (2002) menciona que, Kaoru Ishikawa nació en Tokio el 13 de Junio de 1915 se le considera como uno de los promotores y con grandes ideas innovadoras en la calidad, fue el creador del circulo de calidad es decir que todos los miembros de un área de trabajo se propongan a realizar mejoras. Ahora bien, el diagrama de causa y efecto o diagrama de pescado es creado por Ishikawa, considerado como una de las siete herramientas de la calidad, el cual permite realizar una comunicación efectiva para desarrollar programas.

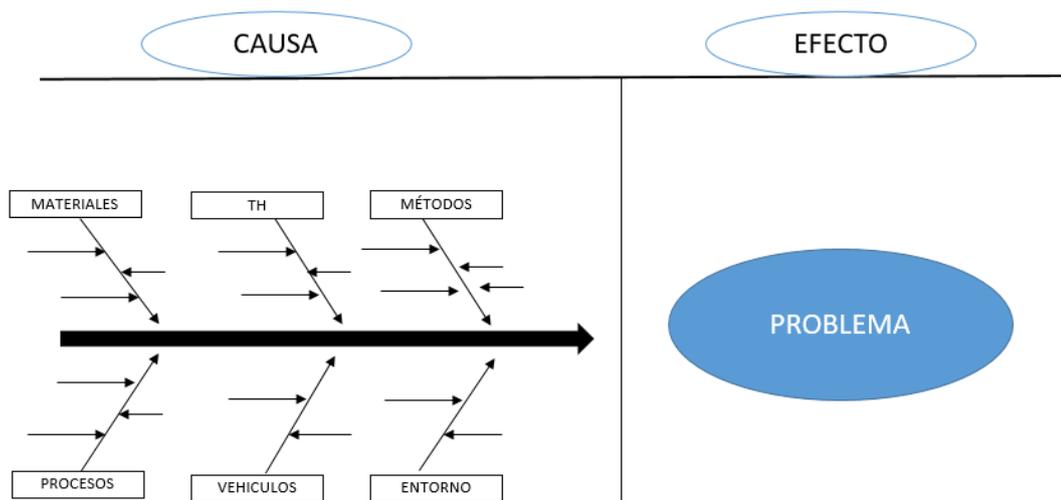


Ilustración 6: Diagrama de ISHIKAWA

Fuente: <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad.html>

Elaborado por: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

2.2.9.5. Shigeo Shingo (1909)

Es uno de los autores de la calidad menos conocidos en América y Europa sin embargo en Japón realizó varios estudios como en la Empresa Toyota una de las más reconocidas a nivel mundial, dentro del cual aplicó el Cero Control de Calidad en donde resalta el Poka Yoke, la cual es una herramienta que sirve para orientar al mejoramiento y la prevención de errores (GestioPolis.com Experto, 2002).

2.2.9.6. Armand Feigenbaum

Es uno de los grandes maestros estadounidenses, el cual crea el Control de la Calidad Total y lo define de la siguiente forma “Un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario”. (Ayala, 2012)

2.2.9.7. Peter M. Senge (1947)

Nació en la ciudad de Stanford en 1947. Senge, menciona lo siguiente que toda organización logra ser competitiva en mercado y seguir creciendo siempre y cuando aprendan de las experiencias, ya que cada una nos lleva a enmendar los errores y

trampas que pueden afectar a la organización. Es necesario aplicar las cinco disciplinas que nos ayudan a levantar una organización las cuales a través del personal se verán reflejadas. (Ayala, 2012)

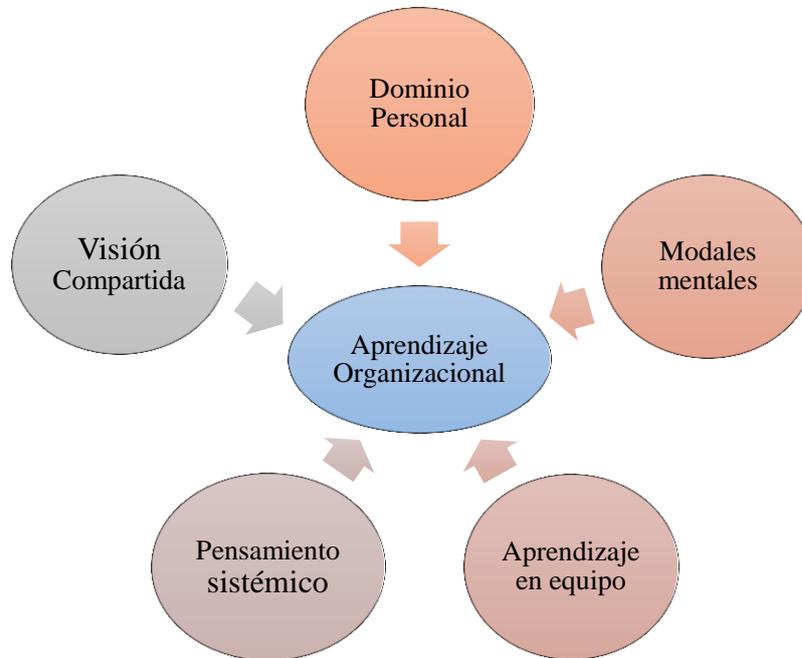


Ilustración 7: Cinco disciplinas de Senge

Fuente: (Ayala, Maestros de la calidad, 2013)

Elaborado por: Lissette Fernanda Sánchez Ambi

2.2.10. Norma ISO 9001:2015

2.2.10.1. Que es la Norma ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos (Conceptodefinicion.de, 2017).

a) Objetivos de la Norma ISO 9001:2015

La Escuela Europea de Excelencia (2013) indica que, el objetivo principal de la ISO 9001 es buscar la satisfacción del cliente y la mejora continua. Sin embargo, existen más objetivos importantes en la gestión de calidad:

- Ser Coherentes con la política de calidad.
- Ser pertinentes con la conformidad de bienes y servicios.
- Ser medibles.
- Considerar los requisitos aplicables.
- Ser supervisados y comunicados.
- Ser actualizados cuando corresponda. (Escuela Europea de Excelencia, 2013)

b) Principios de la Norma ISO 9001:2015

Según la Escuela Europea de Excelencia (s.f.), los principios de la Norma ISO-9001:2015 son:

1. **Alcance:** Se detalla dentro de este punto el objetivo por el cual se desea implantar esta norma a la organización.
2. **Referencias Normativas:** Se refiere a las distintas Normas, estandarizadas que existen.
3. **Términos y referencias:** Aplicar varios conceptos y definiciones en cuanto a la Norma ISO 9001:2015.
4. **Contexto de la Organización:** Dentro de este principio la organización debe garantizar el éxito de la gestión de calidad, un análisis interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.
5. **Liderazgo:** En este principio implica a la alta dirección en un sistema de gestión de calidad, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas a la gestión de calidad, además de mantener un enfoque con el cliente y una política de calidad.
6. **Planificación:** Es necesario dentro de este principio es necesario aplicar acciones para garantizar el SGC, determinar los riesgos/oportunidades, plantear los objetivos de calidad y planeación de cambios.
7. **Apoyo:** Indica los requisitos para la planificación y control, así como los requisitos para la producción de productos y servicios.
8. **Evaluación de desempeño:** En este punto se indica los requisitos para el seguimiento, la medición, análisis y evaluación.
9. **Mejora:** Requisitos de mejora. (Normas9000.com, s.f.)

2.3. IDEA A DEFENDER

¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Normativa ISO 9001:2015 permitirá mejorar la calidad del servicio de Transporte Público Urbano en la ciudad de Riobamba?

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Sistema de Gestión de Calidad

2.4.2. Variable Dependiente

Calidad del servicio de transporte público

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación es no experimental ya que no se realiza experimentos de laboratorio, sino más bien se realiza el trabajo en el lugar de los hechos, es decir donde se encuentra el problema. Conjuntamente con las técnicas y los instrumentos de investigación se podrá tomar decisiones y mejorar la situación actual de la organización.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación descriptiva

Por medio de este tipo de investigación se buscó especificar las características de cada persona y recolectar información para posteriormente describir lo que se investigó. Para este fin se desarrollaron tres tipos de encuestas: al personal administrativo, socios y a los usuarios. Mediante esta información, se estableció la actual situación de la Cooperativa de Transportes Puruhá.

3.2.2. Investigación Explicativa

Este tipo de investigación se basó en la relación de dos o más variables, es decir la una variable ayuda a la otra. En este caso, como el Sistema de Gestión de Calidad ayuda a mejorar la Calidad del Servicio del Transporte Urbano.

3.2.3. Investigación de Campo

La investigación se la visualiza, es decir es una herramienta que le permite al investigador consultar a las personas, de esta forma se obtendrá datos verídicos para posterior ser analizados. Por tal motivo se acudió a las distintas paradas como: La merced, concepción, estación, y el sector de la dolorosa, en donde se pudo obtener información por parte de los usuarios, posteriormente se realizó la encuesta a los administradores y socios de la Cooperativas en la sede, y por último la entrevista realizada al Sr. Javier Baldeón Presidente de la Cooperativa.

3.2.4. Diseño de la Investigación

Tabla 1: Administración

Componentes	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Preguntas
ADMINISTRACIÓN	Planeación	Plan	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿La Cooperativa de Transportes Puruhá con qué tipo de planes cuenta?
	Organización	Organigrama			¿Con que tipo de organigrama cuenta la empresa?
		Reglamento			¿La Cooperativa posee un reglamento Interno de Trabajo?
	Dirección	Trabajo en Equipo			¿Para lograr los objetivos de la Cooperativa sus colaboradores trabajan en equipo?
		Relaciones Interpersonales			¿Cómo es el ambiente de trabajo dentro de la Cooperativa?
		Incentivo y motivación			¿Qué tipo de incentivos recibe el personal dentro de la Cooperativa?
	Control	Indicadores			¿Las metas y objetivos propuestos en la empresa son medidos a través de indicadores ?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado por: Lissette Sánchez

Tabla 2: Gestión de talento humano

Componente	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento	Preguntas
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Organización	Descriptor de puesto	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Conoce usted cual es la función que desempeña en la Cooperativa?
	Recompensas	Remuneración			¿Cuenta con algún tipo de recompensas?
	Desarrollo	Capacitación			¿Qué temas de capacitación recibe usted?
	Auditoria	Seguimiento			¿Se realiza algún tipo de auditoria en la Cooperativa?
	Integración	Reclutamiento			¿El reclutamiento de personas se lo realiza a traves de?

Fuente: Módulo de Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado por: Lissette Sánchez

Tabla 3: Proceso prestación y calidad del servicio

Componente	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento	Preguntas
PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	Conductores	Compromiso	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Los conductores están comprometidos a brindar un excelente servicio.?
		Riesgos			¿Existen riesgos laborales en su área de trabajo?
		Rutas y frecuencias			¿Su vehículo cuenta con un dispositivo que le permita el monitoreo?
		Mantenimiento			¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento de su unidad?
	Cliente	Fidelización			¿Usted ha utilizado el servicio de transporte público que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá?
					¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?
		¿Cuáles son las razones por las que utiliza el servicio?			
		¿En comparación con otras cooperativas que ofrecen el mismo servicio ¿Cómo considera la calidad de servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá?			
		Seguridad			¿Cuál es su percepción en cuanto a la seguridad, dentro del recorrido?
		Elementos tangibles			¿En cuanto a la comodidad y a la limpieza del vehículo como se encuentra el mismo?
Capacidad de respuesta	¿La cooperativa cumple con los horarios establecidos para los recorridos?				
Empatía	¿Existe cortesía y predisposición por parte del conductor y ayudante hacia el usuario?				

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Tabla 4: Gestión de calidad del servicio

Componente	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento	Preguntas
CALIDAD	Contexto de la organización	FODA	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Conoce usted el FODA de su Cooperativa?
	Liderazgo	Tipo de Liderazgo			¿Qué tipo de liderazgo se practica dentro de la organización?
		Políticas y Objetivos			¿La Cooperativa tiene establecido políticas y objetivos de calidad?
		Responsabilidades			¿Está comprometida la gerencia con el sistema de gestión de la Cooperativa?
	Planificación	Riesgos empresariales			¿La cooperativa cuenta con un manual de calidad?
	Apoyo	Recursos			¿Qué recurso considera más importante usted para mejorar la calidad del servicio?
	Operaciones	Requisitos del servicio			¿Están bien definidos los procesos del servicio a nivel de la Cooperativa?
	Evaluación del desempeño	Auditoria			¿Qué tipo de auditoria realiza la empresa?
	Mejora	Acciones			¿Qué tipo de acciones adopta usted cuando tiene dificultades en su trabajo?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado por: Lissette Sánchez

Tabla 5: Contabilidad

Componentes	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos	Preguntas
CONTABILIDAD	Ingresos operativos	Días laborables	EXPLORATORIA	ENCUESTA	¿Cuánto es el ingreso promedio por unidad al día?
	Costos administrativos	Aportación mensual			¿Cuál es su aportación económica mensual a la Cooperativa en gastos administrativos?
	Costos operativos	Mantenimiento			¿Cuál es el monto aproximado que gasta en el mantenimiento de su vehículo por mes?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado por: Lissette Sánchez

3.2.5. Diseño de la Entrevista

La entrevista realiza a los dirigentes de la Cooperativa tiene como objetivo conocer la opinión que tienen acerca de la calidad y si estarían dispuestos a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 6: Diseño de la entrevista

Elemento	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos	Preguntas
ALTA DIRECCIÓN	ORGANIZACIÓN	Conocimiento de la calidad.	EXPLORATORIA	ENTREVISTA	¿Conoce usted que es la Calidad del Servicio?
		Elaboración de Manuales			¿La Cooperativa elabora manuales para mejorar la calidad del servicio?
		Actividades			¿Qué actividades se realizan en la Cooperativa para mejorar la Calidad del Servicio?
		Parámetros			¿En qué criterios se basa para mejorar la calidad del servicio?
		Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015			¿Conoce usted que es la Norma ISO 9001:2015?
		Implementación de la Norma.			¿La Cooperativa a futuro estaría dispuesto a implementar esta herramienta a fin de que pueda certificarse?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado por: Lissette Sánchez

El levantamiento de la información se realizó del 25 de abril hasta el 10 de Mayo del 2018, en las diferentes paradas en las cuales presta el servicio la Cooperativa; eligiendo al azar, a los usuarios en la ciudad de Riobamba, obteniendo información acertada por parte del Usuario, posteriormente se realizó al personal administrativo, comisiones y socios que laboran en esta prestigiosa Institución.

Para el levantamiento de información del personal administrativo se realizó la encuesta a los distintos Consejos que posee la Cooperativa, del 25 al 26 de abril.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para desarrollar la investigación se consideró como población de estudio, por una parte, personal administrativo de la Cooperativa de Transportes Puruhá el cual consta de 7 administrativos como Gerente, Presidente, Contador, Secretaria, y de Control de Rutas, por otra parte se componen de consejos en total 13 personas, en cuanto el número de socios es de 56 y por ultimo a los usuarios de la Cooperativa.

Debido a que no es un número extenso de población en cuanto al personal administrativo y socios no requiere de cálculo, es decir, se aplicará tres encuestas una dirigida al personal administrativo y comisiones la segunda a los socios y la tercera a los usuarios.

Tabla 7: Población Coop. Transportes Puruhá

Grupo	Nivel	Población
1	Administrativos	7
2	Consejos	13
3	Socios	56
Total		76

Fuente: Cooperativa de Transportes Puruhá

Elaborado por: Lissette Sánchez

La población es el universo sobre el cuál se desarrollará la investigación para realizar primero se determina la muestra. En la ciudad de Riobamba existen 7 operadoras de transporte las cuales se dividen en 16 líneas que abarcan las zonas comerciales, bancarias, educativas, salud y recreativas. Las distintas operadoras se dividen en un cuadro rotativo, dentro del cual sus unidades rotan por todas las líneas en un cuadro de trabajo de 40 días.

Para definir nuestra muestra se pudo obtener información, primero identificamos un número promedio de pasajeros diario que son 420 de los cuales el 60 % de pasajeros son las personas consideradas con la tarifa especial (50%) como estudiantes, niños los cuales se dirigían a los distintos establecimientos. (Operadoras de Transporte Urbano de Chimborazo, 2015)

Tabla 8: Pasajeros transportes Puruhá

Datos	Número
Número de pasajeros	420
Número de socios	56
Total de pasajeros por día.	23520

Fuente: Cooperativa de Transportes Puruhá.

Elaborado por: Lissette Sánchez

- N = Tamaño del universo.
- z = Nivel de confianza 95% (1,96).
- e = error muestral 5% (0,05).
- p= Proporción estimada de éxito 50%
- q= Proporción estimada de fracaso 50%.

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q} \quad n = \frac{23520(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (23520 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 381$$

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método inductivo

A partir de este método podremos obtener resultados que parten de los hechos reales, para llegar a las conclusiones. Se procedió a levantar la información a través de encuestas y entrevistas cuyos resultados permitirán establecer las conclusiones sobre la calidad del servicio.

3.4.1.2. Método deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Cesar Bernal (2006) indica que, mediante la observación y la interpretación de los resultados obtenidos al levantar la información se puede deducir las particularidades en cuanto a la calidad del servicio.

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Encuesta

La encuesta está destinada para obtener datos de varias personas. Dentro de la Cooperativa se realizó tres tipos de encuestas, es decir, una al personal administrativo y comisiones, la segunda a los socios, y la tercera a los usuarios, de la Cooperativa en las distintas paradas como La merced, Concepción, Estación, y el sector de La Dolorosa, obteniendo información verídica.

3.4.2.2. Entrevista

Es una técnica que nos permitirá tener información mediante el diálogo es decir el entrevistador obtiene información del entrevistado. La entrevista se realizó en la sede de la Cooperativa de Transportes Puruhá, al Presidente de la Organización respondiendo de la manera más oportuna.

3.4.3. Instrumentos

3.4.3.1. Guía de entrevista

Es un instrumento que forma parte de la técnica de la entrevista, es por ello que el investigador debe tener su formulario de preguntas, previamente elaborado, es así que las dos partes tanto el investigador como el investigado realizan un dialogo.

3.4.3.2. Cuestionario

El cuestionario se encuentra formando parte de la encuesta, debe ser sencillo con preguntas cerradas, abierta o semiabiertas, intentando que la respuesta no sea confusa, es decir debe ser sencillo y entendible.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Análisis y tabulación de datos

a) Administración y consejos

1) ¿La Cooperativa de Transportes Puruhá con qué tipo de planes cuenta?

Tabla 9: Tipo de planes

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Plan Estratégico	17	85%
Plan Operativo	10	22%
Plan Táctico	0	0%
Plan de Cambio	3	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez



Ilustración 8: Tipo de planes

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las 20 encuestas realizadas al personal administrativo 36 respondieron que la Cooperativa cuenta con un plan estratégico, es decir el 85%, sin embargo, no poseen plan operativo, plan táctico y plan de cambio.

Interpretación: Al momento la Cooperativa solo cuenta con un plan Estratégico y no posee plan operativo, plan táctico y plan de cambio.

2) ¿Con que tipo de organigrama cuenta la empresa?

Tabla 10: Tipo de organigrama

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Estructural	20	100%
Funciones	0	0%
No posee	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

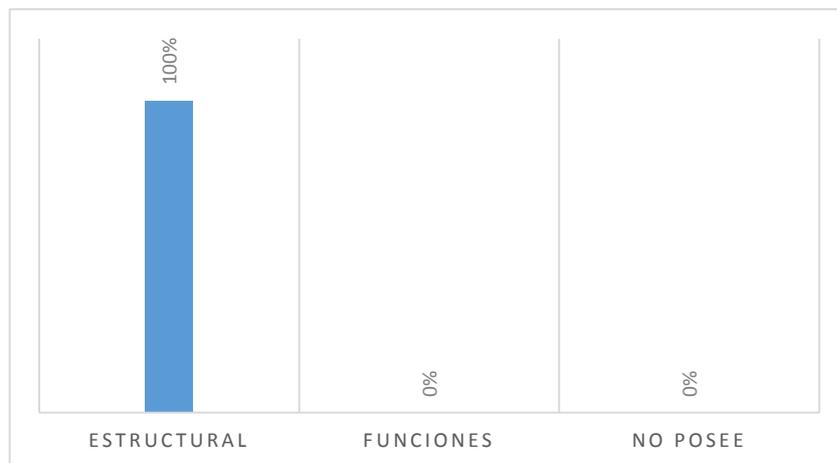


Ilustración 9: Tipo de Organigrama

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Las 20 personas encuestadas respondieron que existe un Organigrama estructural, es decir el 100% y no existe un organigrama de funciones.

Interpretación: De las encuestas realizadas al personal administrativo, respondieron que existe un organigrama basado en la estructura, pero no posee un manual de funciones de cada departamento.

3) ¿La cooperativa posee un Reglamento Interno de Trabajo?

Tabla 11: Reglamento Interno

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

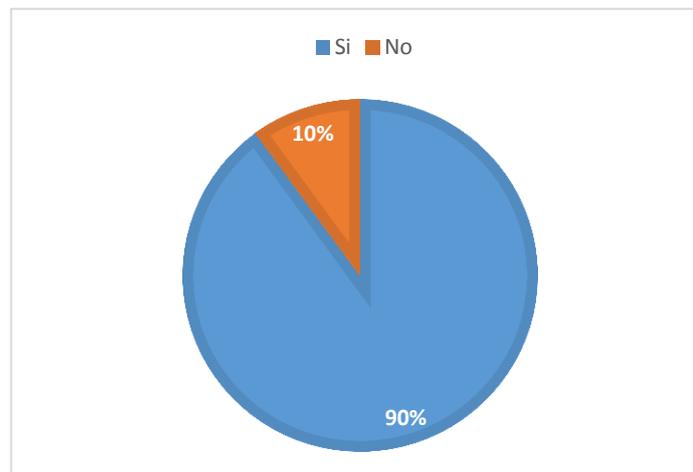


Ilustración 10: Reglamento Interno

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestados 18 mencionan que poseen un Reglamento de Trabajo Interno, es decir, el 90% y 2 mencionan que no poseen.

Interpretación: La Cooperativa posee un Reglamento Interno.

4) ¿Para lograr los objetivos de la Cooperativa, sus colaboradores trabajan en equipo?

Tabla 12: Trabajo en equipo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65%
Casi Siempre	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

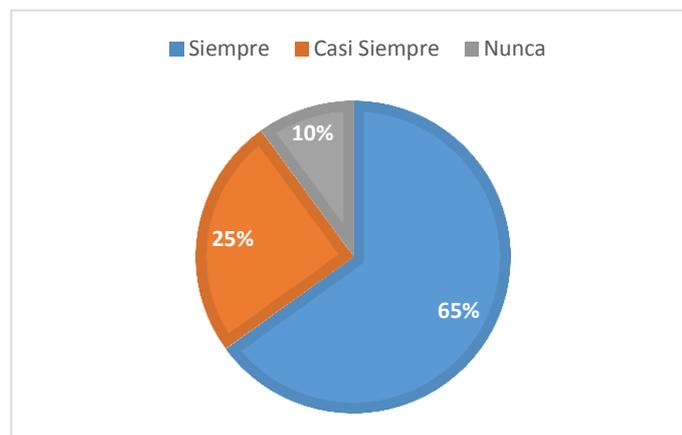


Ilustración 11: Trabajo en equipo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Para lograr los objetivos, 13 personas respondieron que siempre trabajan en equipo, es decir, el 65%, 5 respondieron casi siempre, es decir, el 25% y finalmente nunca el 10%

Interpretación: Se puede deducir que se trabaja en equipo, es decir existe una participación de todos los integrantes de la organización, sin embargo, es necesario mejorar el trabajo en equipo.

5) ¿Cómo es el ambiente de trabajo dentro de la organización?

Tabla 13: Ambiente en la Cooperativa

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Cordial	16	80%
Poco social	4	20%
Nulo	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

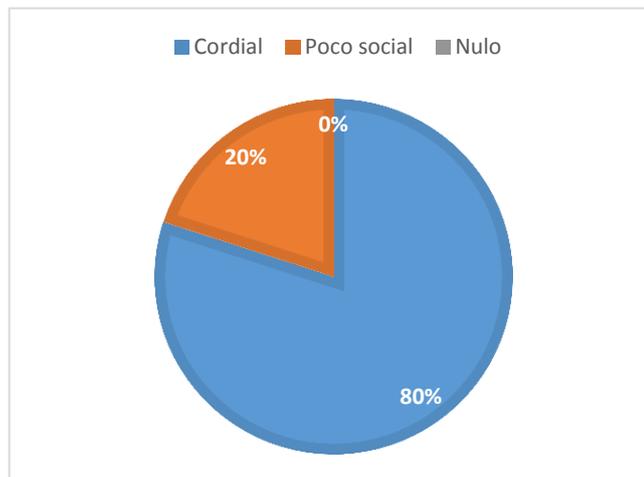


Ilustración 12: Ambiente de la Cooperativa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las 20 encuestas realizadas al personal administrativo 16 respondieron que el trato es cordial, es decir el 80%, y solo 4 personas respondieron que el trato es poco social, es decir, el 20%.

Interpretación: El trato que se recibe dentro de la Cooperativa es cordial, es decir que existe una gran cortesía por parte de todo el personal.

6) ¿Qué tipo de incentivos recibe el personal dentro de la Cooperativa?

Tabla 14: Tipos de Incentivos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Monetarias	0	0%
Simbólicas	6	37%
Sociales	14	63%
Ninguno	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

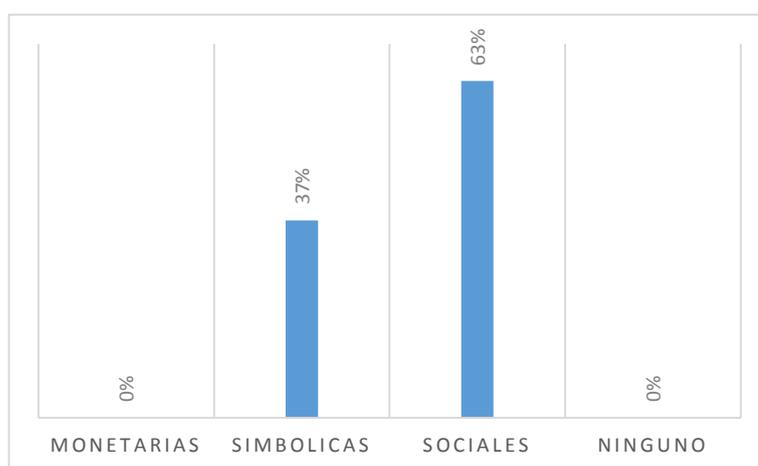


Ilustración 13: Tipos de Incentivos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En la Cooperativa se encuesta a 20 personas del personal administrativo es decir 14 personas respondieron que son reconocidos mediante eventos sociales con un 63%, y 6 respondieron que son simbólicas, es decir, 37%.

Interpretación: El tipo de recompensa que obtiene el personal administrativo es social ya que se realizan reuniones internas para reconocer al personal.

7) ¿Las metas y objetivos propuestos en la empresa son medidos a través de indicadores?

Tabla 15: Indicadores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11%
No	17	89%
Total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

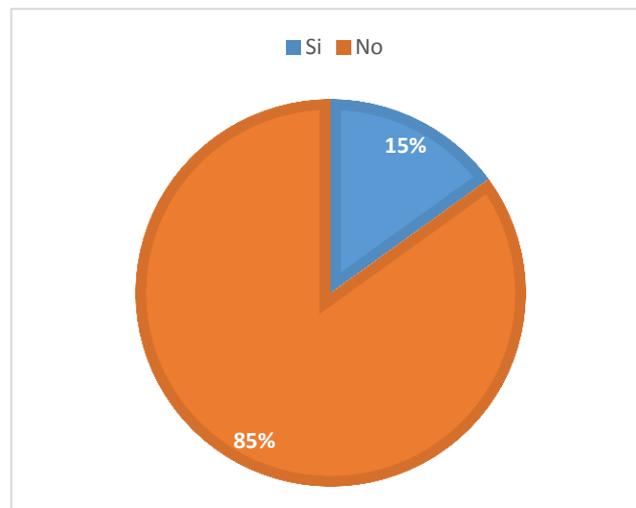


Ilustración 14: Indicadores

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las 20 encuestas realizadas al personal administrativo 17 personas respondieron que no existen objetivos y metas medidos por indicadores, es decir el 85%, 2 persona respondieron que, si existe, es decir, el 15%.

Interpretación: La cooperativa no cuenta con indicadores que permitan medir sus objetivos y metas.

b) **Socios**

1) **¿Conoce usted cuál es su función que desempeña en la Cooperativa?**

Tabla 16: Función área de trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	96%
No	2	4%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

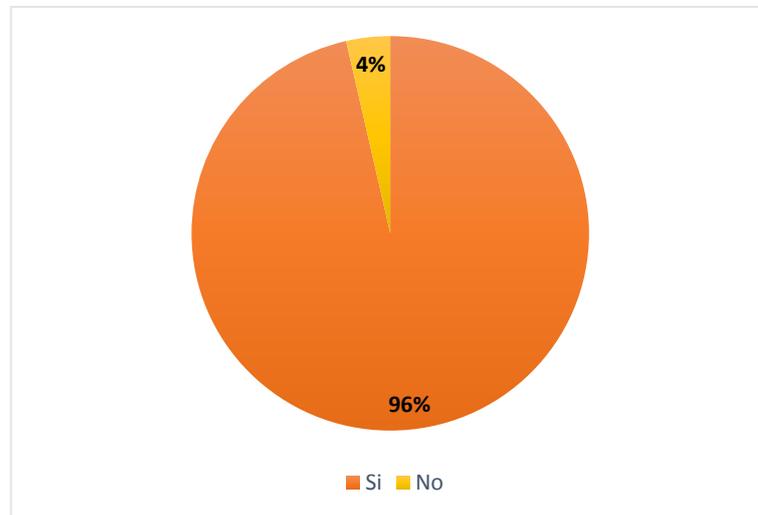


Ilustración 15: Funciones área de trabajo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Dentro de las 56 encuestas realizadas a los funcionarios de la cooperativa de transportes Puruhá, manifestaron 54 personas, que conocen cuál es su función dentro del área de trabajo, es decir el 96% mientras que 2 personas respondieron que no conocen su función dentro de la Cooperativa es decir el 4%.

Interpretación: Podemos deducir que la mayoría de funcionarios conoce cuál es su función dentro del área de trabajo donde cada uno la desempeña de la mejor manera.

2) ¿Cuenta con algún tipo de recompensas?

Tabla 17: Incentivo laboral

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Económico	17	30%
Reconocimiento	30	54%
Ninguna	9	16%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

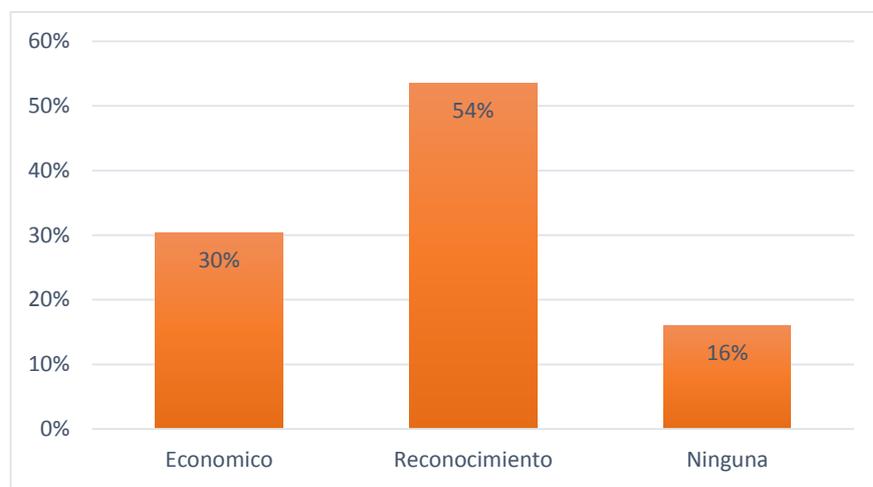


Ilustración 16: Incentivo laboral

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestas realizadas en cuanto a los incentivos que reciben los funcionarios al realizar su trabajo con calidez 17 personas que corresponden al 30% reciben un incentivo económico, 30 personas que corresponden al 54% reciben un reconocimiento, mientras tanto las 9 personas restantes que corresponden al 16% no reciben ningún reconocimiento.

Interpretación: Podemos observar que la mayoría de funcionarios reciben un reconocimiento como incentivo a su buen desempeño en el trabajo cada 50 años que cumple un socio en la Cooperativa.

3) ¿Qué temas de capacitación recibe usted?

Tabla 18: Incentivo laboral

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad Vial	19	34%
Calidad del servicio	9	16%
Servicio al cliente	28	50%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

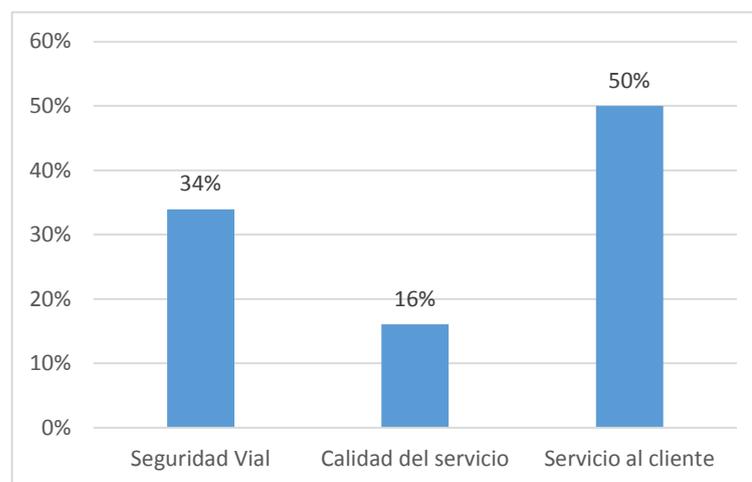


Ilustración 17: Capacitación

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De los datos recabados 19 personas manifestaron que se capacita al personal en seguridad vial a un 34%, para 9 personas la capacitación de calidad de servicio es del 16%, y para 28 personas la capacitación de servicio al cliente equivale al 50%.

Interpretación: Mediante los datos recabados la mayoría de personal está capacitado en el tema de servicio al cliente, sin embargo, en el tema de calidad de servicio se necesita realizar capacitación al personal.

4) ¿Se realiza algún tipo de auditoria en la Cooperativa?

Tabla 19: Procesos de control

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	84%
No	9	16%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

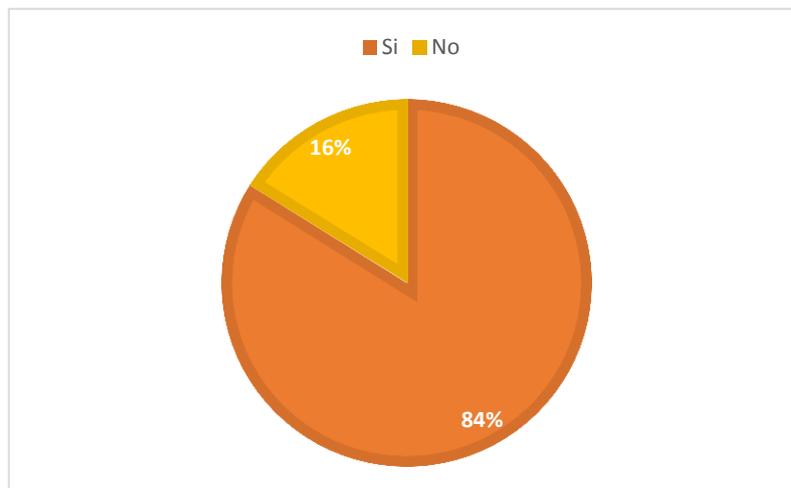


Ilustración 18: Procesos de control

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De los 56 socios de la Cooperativa de Transportes Puruhá 47 respondieron que, si realiza una auditoria, que equivale al 84%, los 16 faltantes respondieron que no se realiza una auditoria, es decir el 16%.

Interpretación: Podemos saber a través de la investigación de campo que los socios si realizan una auditoria por el número de socios que cuenta.

5) El reclutamiento de personas se lo realiza a través de:

Tabla 20: Reclutamiento de personal

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Medios de comunicación	10	18%
Banco de datos	8	14%
Referencias	38	68%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

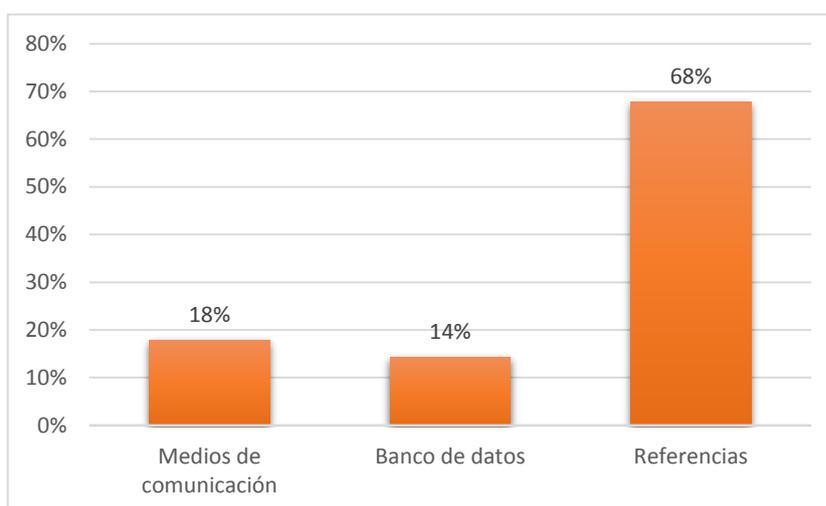


Ilustración 19: Medios para reclutar el personal

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestas realizadas a los funcionarios de la Cooperativa 38 respondieron que para el reclutamiento de personal lo realizan por referencias, es decir el 68%, por medios de comunicación 10 socios, que equivale al 18%, y 8 por banco de datos, es decir, 14%.

Interpretación: Los socios realizan su reclutamiento de personal mediante referencias, en este caso son profesionales del volante y ayudantes, por otro lado, el reclutamiento no se lo realiza por medios de comunicación.

6) ¿Los conductores están comprometidos a brindar un excelente servicio?

Tabla 21: Compromiso de los Conductores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	55%
Casi siempre	19	34%
Nunca	6	11%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

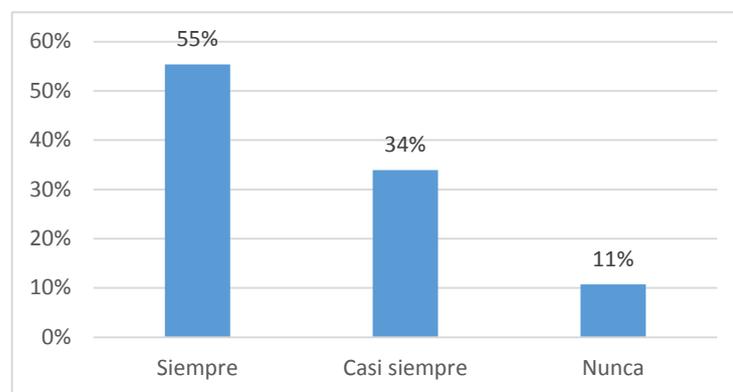


Ilustración 20: Compromiso de los conductores

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De los 56 socios encuestados 31 respondieron que siempre están comprometidos a brindar un buen servicio, es decir el 55%, de los 19 encuestados respondieron que casi siempre brindan un buen servicio, esto equivale al 34% y finalmente los que nunca brindan un buen servicio es el 11% de los encuestados.

Interpretación: Dentro de esta pregunta realizada a los conductores se puede saber que en su mayoría siempre cumplen con un buen servicio, sin embargo, es necesario que los conductores y ayudantes se comprometan en brindar un servicio de calidad.

7) ¿Existen riesgos laborales en su área de trabajo?

Tabla 22: Riesgos Laborales

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económico	11	20%
Flota Vehicular	14	25%
Salud	24	43%
Via	7	13%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

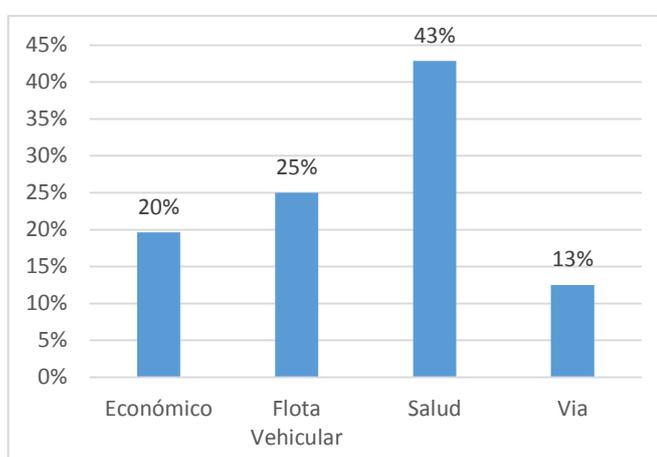


Ilustración 21: Riesgos laborales

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las 56 encuestas realizadas a los conductores, 24 socios mencionan que existe un mayor riesgo en la salud, es decir el 43%, por otro lado 14 mencionaron que existe riesgos en la flota vehicular por accidentes con un 25%, para 11 conductores existe un riesgo económico es decir eventualidades en la empresa con un 20%, y por último el riesgo en la vía, como la congestión, mal estado de la vía con un 13%.

Interpretación: El mayor riesgo que tienen los conductores es el riesgo en su salud, por tanto, es necesario realizar una acción para mejorar la salud de todo el personal.

8) ¿Su vehículo cuenta con un dispositivo que le permita el monitoreo?

Tabla 23: Dispositivo de monitoreo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	100%
No	0	0%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

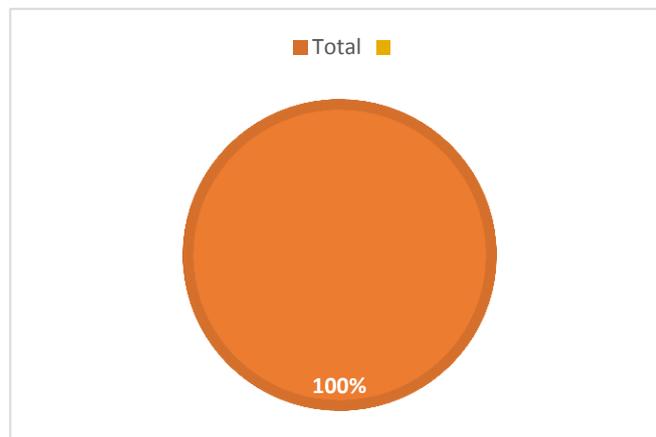


Ilustración 22: Dispositivo de monitoreo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestas realizadas 56 socios cuentan con los dispositivos de monitoreo llamados GPS, es decir el 100% y no hay ningún vehículo que no cuente con el dispositivo.

Interpretación: Todos los vehículos poseen este dispositivo, el cual sirve para dar seguimiento de la unidad, es decir si cumple la ruta asignada, sin embargo, el horario no se cumple en un 100%.

9) ¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento de su unidad?

Tabla 24: Mantenimiento de la unidad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	47	84%
Semestral	9	16%
Anual	0	0%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

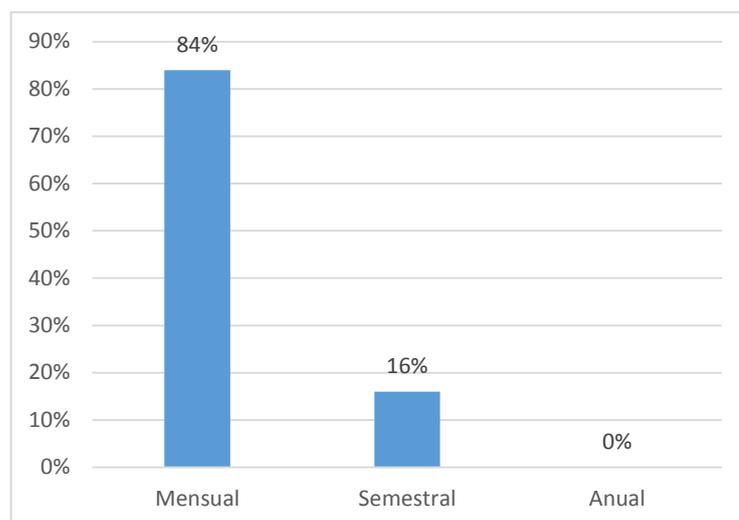


Ilustración 23: Mantenimiento de la unidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: El mantenimiento de total de unidades 47 unidades los realizan mensualmente, es decir el 84%, semestralmente 9 unidades los realizan con un 16%, anualmente un 0%.

Interpretación: La mayoría de socios realizan el mantenimiento mensualmente ya que se realiza cambios de aceite cada mes, sin embargo, existe varios factores para que el servicio se lo pueda realizar antes de que cumpla el mes, es decir que puede dañarse una parte de la unidad.

10) ¿Conoce usted el FODA de su Cooperativa?

Tabla 25: Conocimiento del FODA

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	75%
No	14	25%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

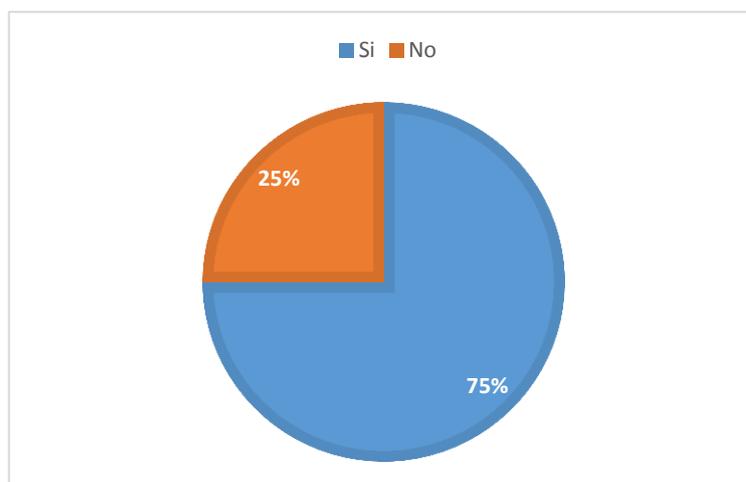


Ilustración 24: Conocimiento del FODA

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del número de encuestas realizadas a los socios, 42 socios respondieron que, si conocen el FODA de su Cooperativa, es decir el 75%, y 14 socios no conocen su FODA, es decir el 25%.

Interpretación: La gran mayoría de socios conoce las fortalezas, oportunidades, amenazas, y debilidades que tiene la Cooperativa sin embargo es necesario reforzar a todos los socios en este tema.

11) ¿Qué tipo de liderazgo se practica dentro de la organización?

Tabla 26: Tipos de liderazgo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo autocrático	12	21%
Liderazgo Democrático	39	70%
Liderazgo Anárquico	5	9%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

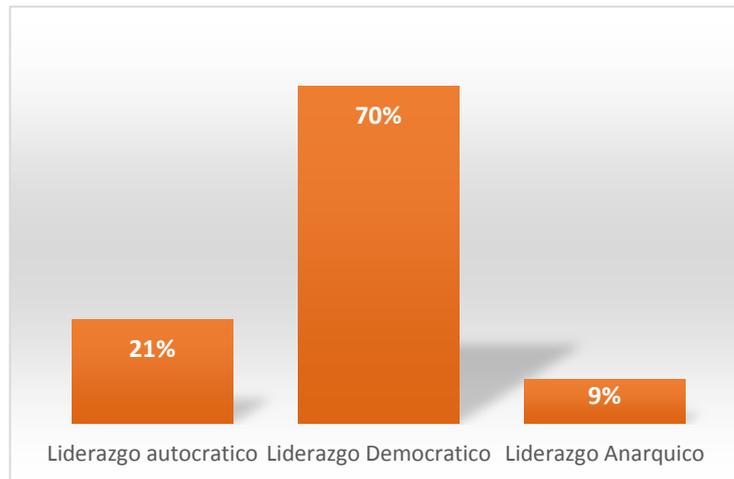


Ilustración 25: Tipos de Liderazgo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Dentro de la Cooperativa 39 socios opinan que se maneja un liderazgo democrático, es decir un 70%, ahora 12 encuestados opinan que se maneja un liderazgo autocrático, con el 21% y finalmente 5 encuestados piensan que se maneja un liderazgo anárquico con un 9%.

Interpretación: Con un 70% la mayoría de socios están de acuerdo en que se lleva un liderazgo democrático es decir se realiza una participación en equipo.

12) ¿La Cooperativa tiene establecido políticas y objetivos de calidad?

Tabla 27: Políticas y objetivos de calidad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	25%
No	42	75%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

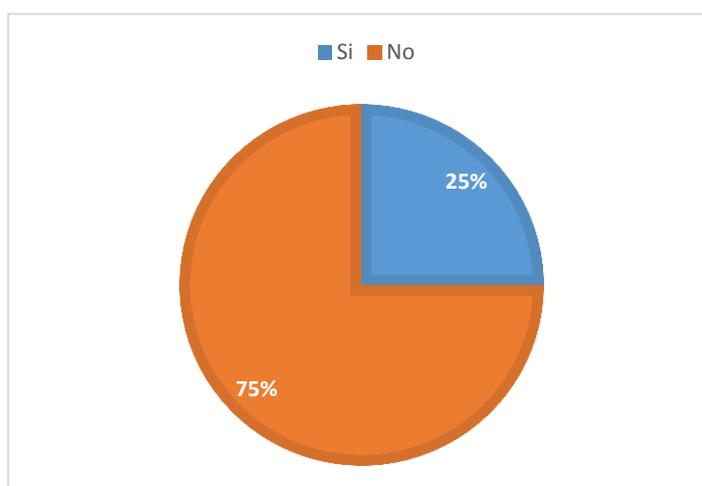


Ilustración 26: Políticas y objetivos de calidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestados 42 opinan que no tiene políticas y objetivos de calidad, es decir el 75%, y 14 personas opinan que, si existen, es decir, el 25%.

Interpretación: La Cooperativa no cuenta con políticas ni objetivos de calidad que permitan mejorar la calidad del servicio que se desea brindar.

13) ¿Está comprometida la gerencia con el sistema de gestión de la Cooperativa?

Tabla 28: Compromiso gerencia

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	98%
No	1	2%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

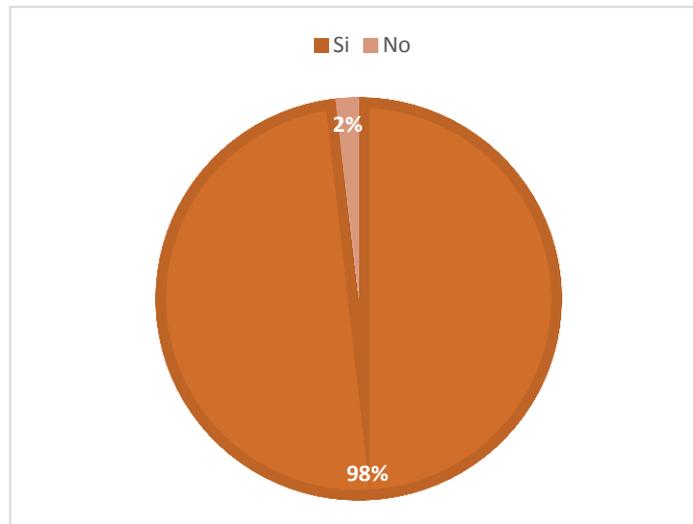


Ilustración 27: Compromiso gerencia

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestados 55 opinan que la Gerencia está comprometida con toda la Organización, es decir, el 98% y solo un 2% opinan que la Cooperativa no se encuentra comprometida.

Interpretación: La Gerencia en conjunto de los Consejos de Administración y Vigilancia se encuentra comprometidas y predispuestas en mejorar la calidad del servicio.

14) ¿La cooperativa cuenta con un manual de calidad?

Tabla 29: Manual de calidad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	4%
No	54	96%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

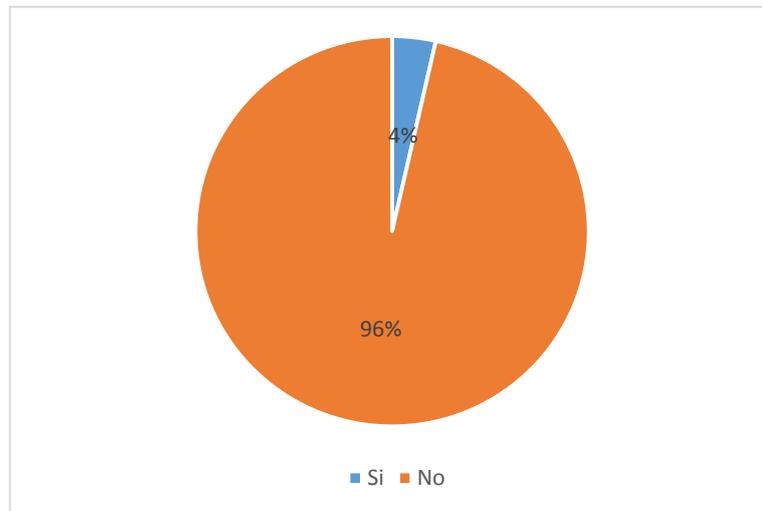


Ilustración 28: Manual de Calidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestados 54 personas respondieron que la cooperativa no cuenta con un manual de calidad, es decir, el 96%, y solo 2 respondieron que si poseen un manual con el 4%.

Interpretación: La Cooperativa no cuenta con un manual de calidad.

15) ¿Qué recursos considera más importante usted para mejorar la calidad del servicio?

Tabla 30: Recursos para mejorar la calidad del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Vehículo	10	18%
Tecnología	18	32%
Actitud	28	50%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

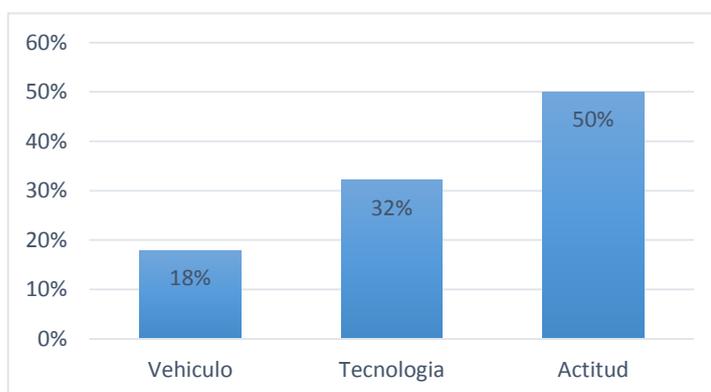


Ilustración 29: Recursos para mejorar la calidad del servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de socios encuestados 28 socios opinan que el recurso más importante para mejorar la calidad del servicio es la actitud, es decir con un 50%. La tecnología con 18 encuestas, es decir el 32%, y el vehículo con 10 encuestas corresponde el 18%.

Interpretación: La mayoría de socios opinan que la Actitud es un recurso fundamental para mejorar la calidad del servicio sin embargo debe ir acompañado de una excelente tecnología.

16) ¿Están bien definidos los procesos del servicio a nivel de la Cooperativa?

Tabla 31: Procesos del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	30%
No	39	70%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

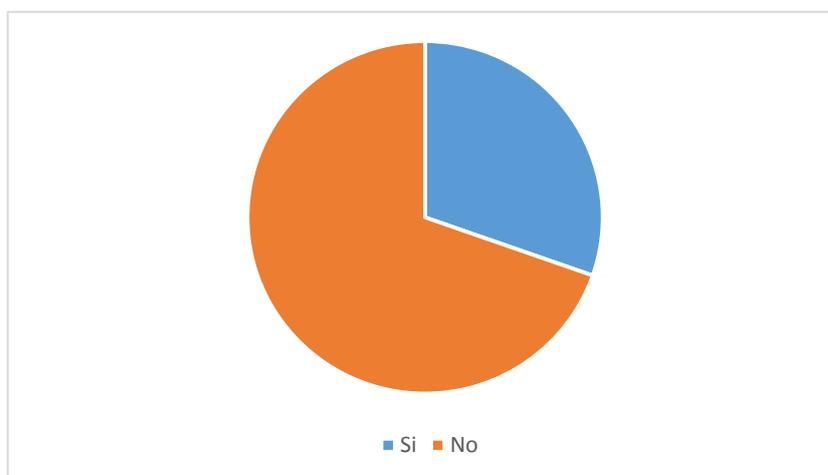


Ilustración 30: Procesos del servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Los procesos no están definidos, 39 encuestados respondieron que NO, es decir un 70% y 17 respondieron que, SI están bien definidos, es decir un 30%.

Interpretación: La mayoría de socios consideran que llevan un buen proceso en el servicio sin embargo hay que definir bien los procesos del servicio.

17) ¿Qué tipo de auditoría se realiza en la Cooperativa?

Tabla 32: Tipos de auditoría

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Auditoría Interna	56	100%
Auditoría Externa	0	0%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

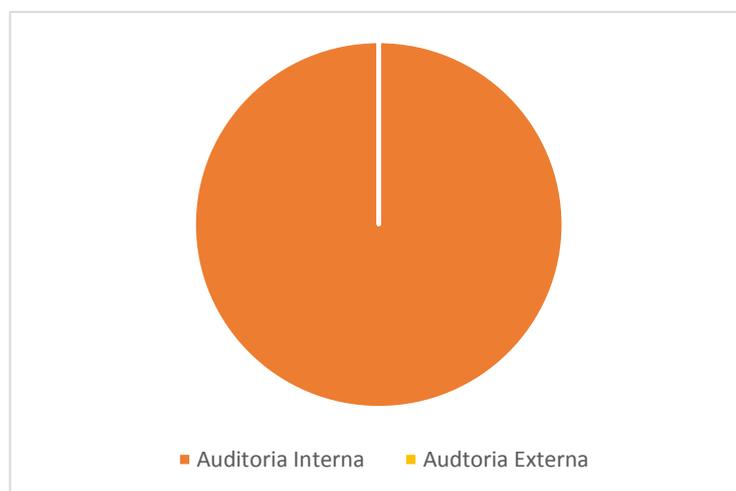


Ilustración 31: Tipos de auditoría

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: La Cooperativa realiza una auditoría interna con 56 encuestados, es decir el 100%, en cambio auditoría externa no se realiza con un 0%.

Interpretación: La Cooperativa realiza una Auditoría Interna ya que no excede de los 500 socios y sus activos son menor a \$500.000 dólares en activos.

18) ¿Qué tipo de acciones adopta usted cuando tiene una dificultad en su trabajo?

Tabla 33: Acciones en el puesto de trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Acción preventiva	37	65%
Acción correctiva	20	35%
Total	57	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

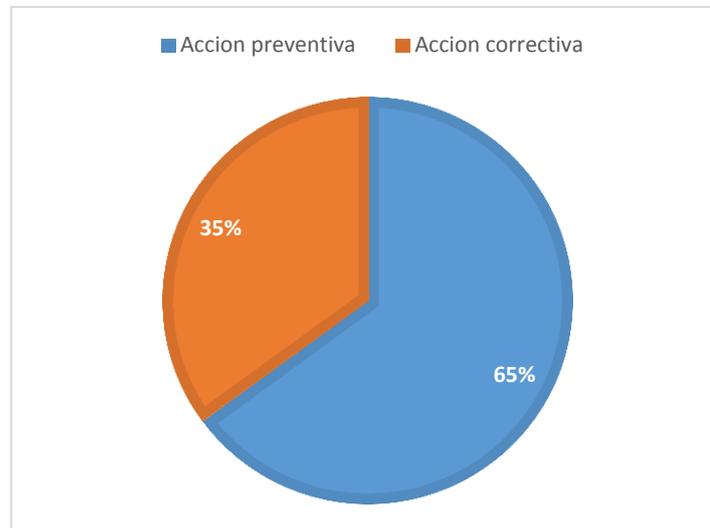


Ilustración 32: Acciones en el puesto de trabajo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las encuestas realizadas a los socios 37 respondieron que se realiza una acción preventiva, es decir un 65% y acciones correctivas lo realizan 20 socios es decir un 35%.

Interpretación: La mayoría de socios realizan acciones de prevención es decir para evitar problemas en su área de trabajo.

19) ¿Cuánto es el ingreso promedio por unidad?

Tabla 34: Ingreso promedio por unidad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<\$50	3	5%
\$50-\$100	32	57%
>\$100	21	38%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

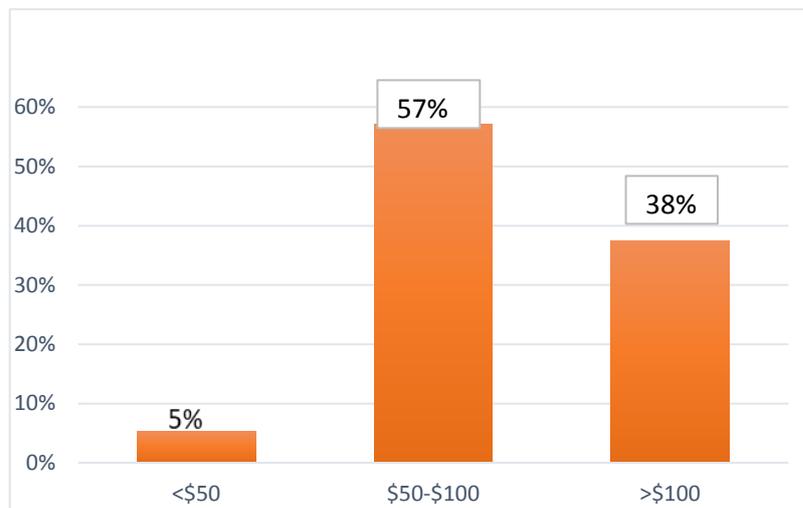


Ilustración 33: Ingreso promedio por unidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En la cooperativa de Transportes Puruhá 32 socios opinan que el ingreso promedio por unidad esta entre \$50-\$100 es decir el 57%, para 21 socios es mayor a \$100 es decir un 38% y para 3 encuestados en menor a \$50 con un 5%.

Interpretación: El promedio de ingreso por unidad varía entre \$50-\$100 es decir no es un dato exacto ya que la ruta y el número de pasajeros cambia constantemente.

20) ¿Cuál es su aportación económica mensual a la Cooperativa en gastos administrativos?

Tabla 35: Aportación mensual en gastos administrativos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<\$75	2	4%
\$75-\$100	50	89%
>\$100	4	7%
Total	56	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

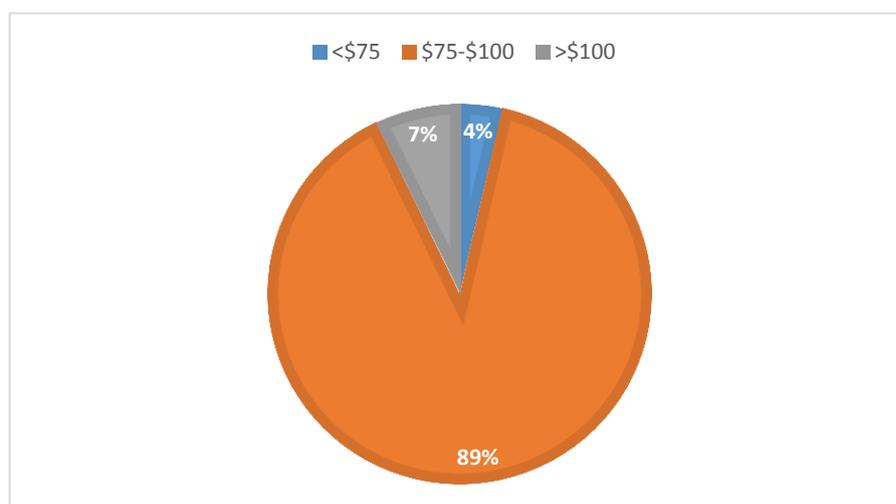


Ilustración 34: Aportación mensual a la Cooperativa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de socios de la Cooperativa 50 realizan una aportación económica de \$75-\$100, es decir el 89%, una aportación menor a \$75 lo realizan 2 socios que es el 4% y finalmente 4 socios realizan una aportación de más de \$100 mensual.

Interpretación: La gran mayoría de socios realizan el mismo aporte, el cual está entre los \$75-\$100, sin embargo, existe socios que sobrepasan este monto.

21) ¿Cuál es el monto aproximado que gasta en el mantenimiento de su vehículo por mes?

Tabla 36: Gasto en el mantenimiento

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<\$100	4	7%
\$100-\$300	27	49%
\$300-\$400	19	35%
>400	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez



Ilustración 35: Gasto del vehículo por mes

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De los 56 socios de la Cooperativa Puruhá 27 socios gastan de \$100 a \$300 dólares mensuales, es decir el 49%, por otro lado 19 socios gastan de \$300 a \$400 dólares, es decir el 35%, 4 socios gastan menos de \$100, es decir el 7% y finalmente 9 socios gastan más de \$400 dólares, es decir el 16%.

Interpretación: El gasto mensual en la mayoría de socios es de \$100 a \$300 dólares mensuales debido a cambios de aceite, daños en las piezas del vehículo, y otros factores, esto se debe al año de vida que tienen los vehículos, en su mayoría los vehículos son del 2002.y 2004.

c) **Usuarios de la Cooperativa de Transporte Público Puruhá**

1) **Género**

Tabla 37: Número de encuestas por Género

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	177	46%
Femenino	204	54%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

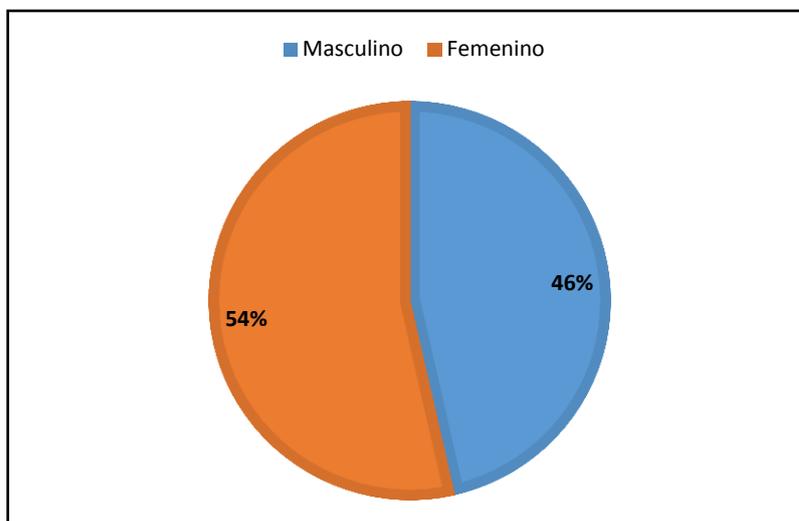


Ilustración 36: Número de encuestas por género

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Dentro de la investigación se realizaron 381 encuestas a la ciudadanía de Riobamba, en donde 177 encuestas fueron contestadas por hombres que equivalen al 46% y 204 fueron contestadas por las mujeres que equivalen al 54%.

Interpretación: La información que se presenta es el número de hombres y mujeres encuestas y podemos notar que en la mayoría son mujeres las que utilizan el transporte público.

2) ¿Usted ha utilizado el servicio que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá?

Tabla 38: Utilización del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	294	23%
No	87	77%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

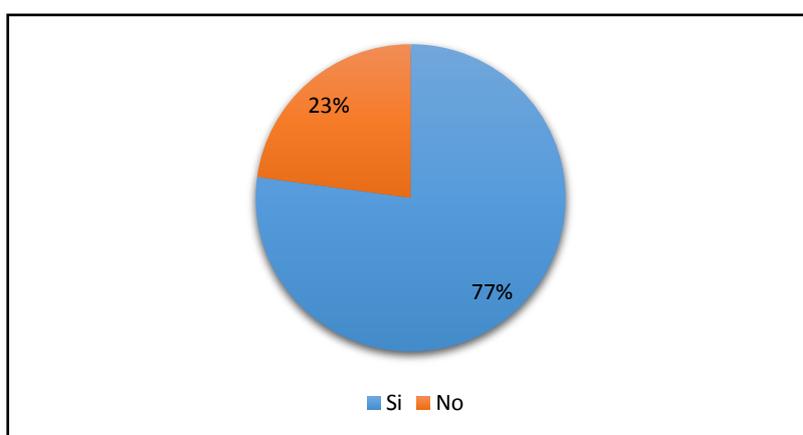


Ilustración 37: Utilización del servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Del total de encuestas realizadas 294 personas contestaron que si utilizan el servicio que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá esto equivale al 77%, en cambio 87 personas respondieron que no utilizan el servicio de la Cooperativa esto equivale al 23%

Interpretación: Desde mi punto de vista la mayoría de ciudadanos ha utilizado el servicio que presta la Cooperativa de Transporte Puruhá.

3) ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Tabla 39: Frecuencia del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	196	51%
Una vez a la Semana	108	28%
Una vez al mes	45	12%
Nunca	32	8%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

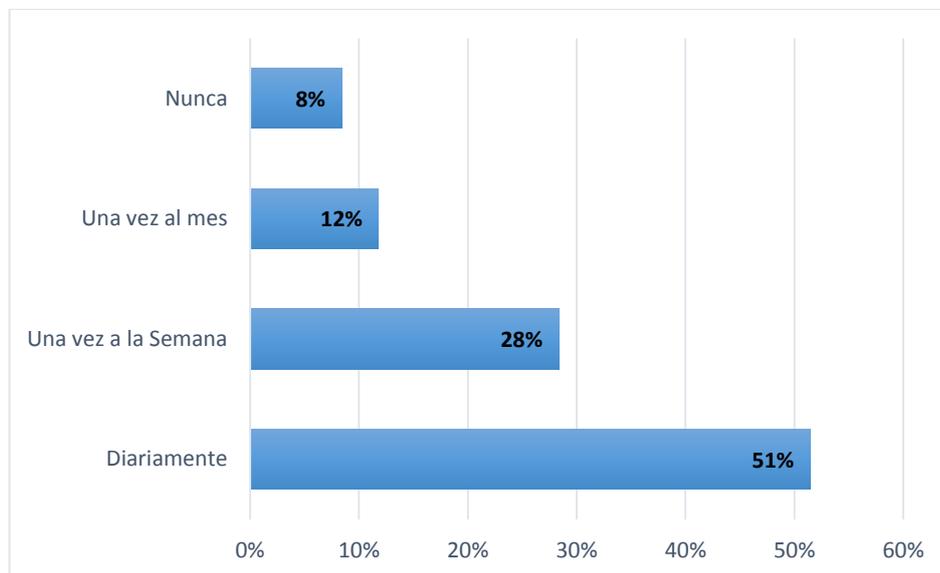


Ilustración 38: Frecuencia que utiliza el servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Según los datos recabados 196 personas viajan diariamente en el transporte público esto equivale al 51%, ahora las personas que viajan una vez a la semana son 108 esto equivale al 28%, los que viajan una vez al mes son 45 y equivale al 12% y las personas que no utilizan el servicio son 32 esto equivale al 8%.

Interpretación: De los datos recabados nos podemos dar cuenta que un gran número de personas viaja diariamente esto se debe a que en su mayoría de pasajeros son estudiantes y personas que se dirigen a su trabajo diario, es decir este dato nos ayuda a saber cuál es la frecuencia de viaje sin importar la ruta en que se traslade.

4) ¿Cuáles son las razones por las que utiliza el servicio?

Tabla 40: Razones de la utilización del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Es más rápido	28	7%
Es más cómodo	35	9%
Me deja cerca de mi destino	78	20%
Es más económico	179	47%
Es mi única opción	39	10%
Es seguro	22	6%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

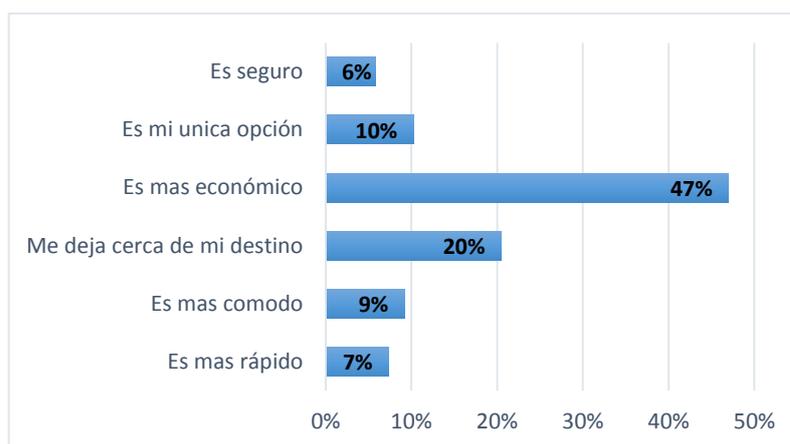


Ilustración 39: Razones por las cuales utiliza el servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: De las encuestas realizadas 179 personas respondieron que utilizan el servicio de transporte público porque es más barato y representa el 47%, es más rápido tienen 28 encuestas y es el 7%, en la comodidad tienen 35 encuestas y es el 9%, me deja cerca de mi destino tienen 78 encuestas y el 20%, es mi única opción tienen 39 y es el 10%, y en cuanto a la seguridad tiene 22 encuestas y el 6%.

Interpretación: Los usuarios utilizan por varias razones el servicio de transporte público, pero el principal motivo es por la economía porque es más barato que otros

medios de transporte, sin embargo, mucha gente no utiliza el servicio porque es inseguro.

5) ¿Existe cortesía y predisposición por parte del conductor y ayudante hacia el usuario?

Tabla 41: Cortesía y predisposición del conductor y ayudante

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	66	17%
Casi siempre	109	29%
A veces	168	44%
Casi nunca	26	7%
Nunca	12	3%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

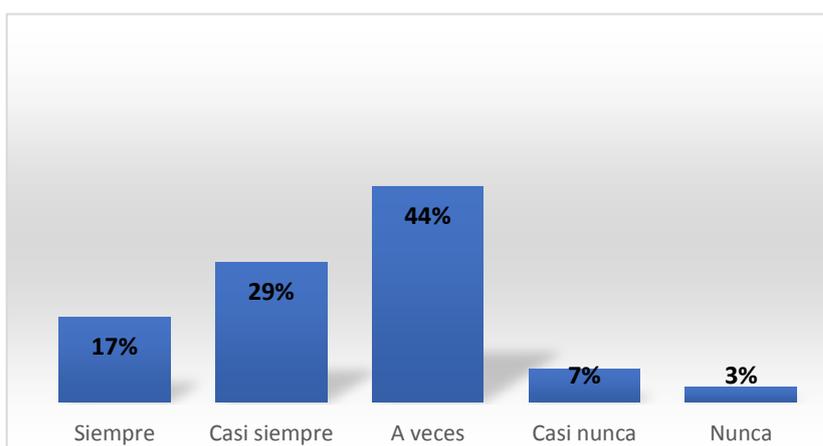


Ilustración 40: Cortesía y predisposición del conductor y ayudante

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En total 168 usuarios respondieron que a veces los conductores y choferes tienen cortesía y amabilidad con un 44%, un 17% respondieron siempre, casi siempre con un 29%, casi nunca con 7% y nunca 12%.

Interpretación: La gran mayoría de usuarios piensan que los conductores y ayudantes siempre tienen una buena actitud, cortesía y amabilidad, por otra parte, en un pequeño porcentaje opinan que el trato con el usuario no es el adecuado.

6) **En comparación con otras cooperativas que ofrecen el mismo servicio. ¿Cómo considera la calidad de servicio de la Cooperativa de Transporte Puruhá?**

Tabla 42: Calidad del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	46	12%
Muy Bueno	78	20%
Bueno	178	47%
Regular	52	14%
Malo	27	7%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

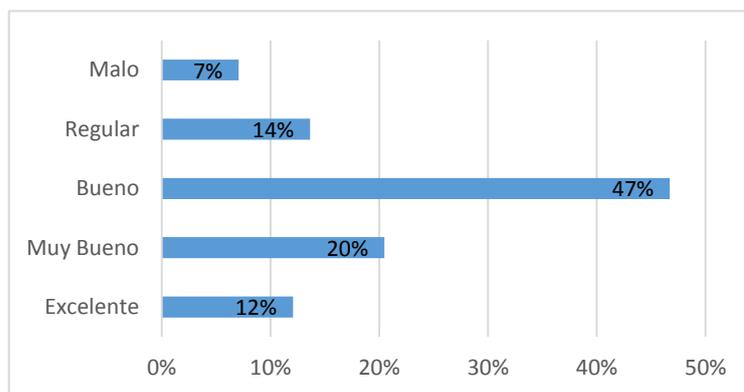


Ilustración 41: Calidad del Servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En cuanto a la calidad del servicio de la Cooperativa 178 respondieron que es bueno es decir con un 47% del total, 78 personas encuestadas dijeron que el servicio es muy bueno que equivale al 20%, 46 personas respondieron que el servicio es excelente con un 12%, en cambio 52 personas que el servicio es regular con un 14% y con 27 encuestas el servicio es malo es decir un 7%.

Interpretación: El servicio que ofrece la Cooperativa de Transportes Puruhá, en comparación con otras Empresas nos dice que es bueno.

7) ¿La Cooperativa cumple con los horarios establecidos para los recorridos?

Tabla 43: Cumplimiento de horarios

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre cumple	96	25%
A veces cumple	234	61%
Nunca cumple	51	13%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

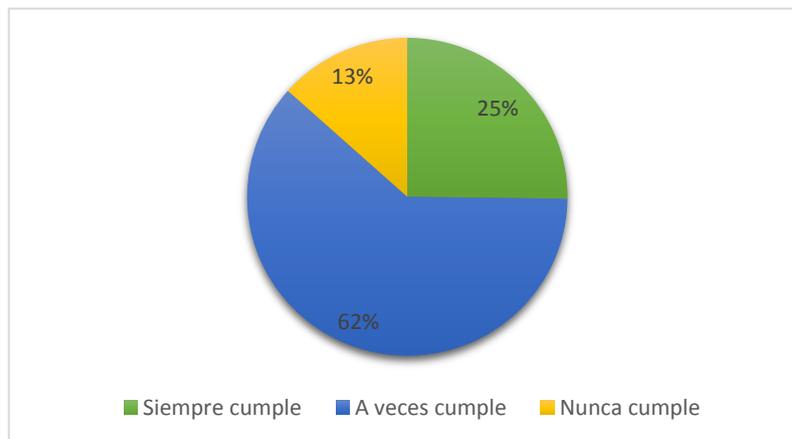


Ilustración 42: Cumplimiento de horarios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En cuanto al cumplimiento de los horarios durante los recorridos 234 usuarios respondieron que a veces cumple es decir el 62%, que siempre cumplen tienen 96 respuestas con el 25% y finalmente con un 13% nunca cumplen.

Interpretación: De los datos mencionados anteriormente se puede apreciar que los conductores a veces cumplen con los horarios establecidos para los distintos recorridos, sin embargo, hay un mínimo porcentaje de conductores que siempre cumplen.

8) ¿Cuál es su percepción en cuanto a la seguridad durante el recorrido?

Tabla 44: Seguridad en el recorrido

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Seguro	68	18%
Casi Seguro	198	52%
Inseguro	115	30%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

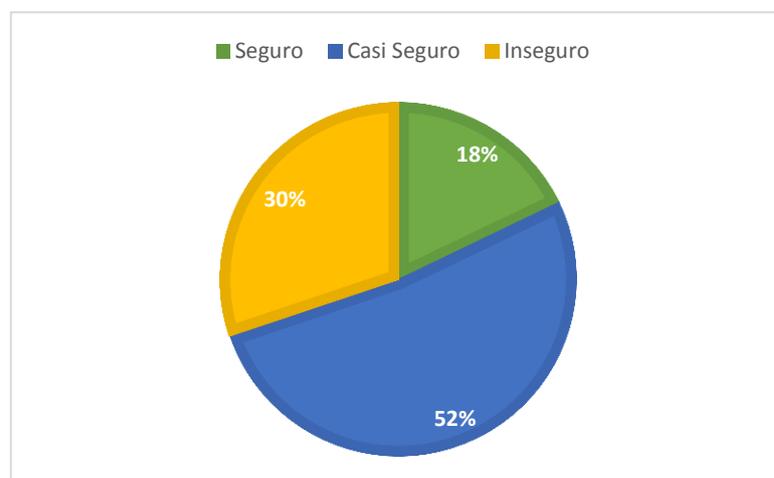


Ilustración 43: Seguridad en el Recorrido

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: En cuanto a la seguridad que perciben los usuarios el transporte público es casi seguro con 198 encuestas es decir el 52%, sin embargo, el 30% de usuarios mencionan que el transporte público es inseguro con 115 encuestas y solo un 18% detallan que es seguro.

Interpretación: Los pasajeros al momento de ingresar a una unidad no se sienten 100% seguros, ya que en muchas ocasiones se producen robos especialmente en las horas pico, en donde existe mayor número de personas.

9) ¿En cuanto a la comodidad y a la limpieza del vehículo como se encuentra el mismo?

Tabla 45: Comodidad y limpieza del vehículo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	44	12%
Muy Bueno	118	31%
Bueno	145	38%
Regular	56	15%
Malo	18	5%
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

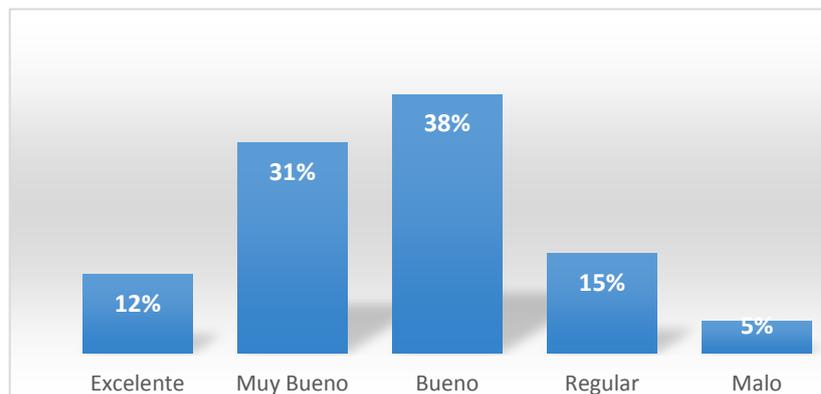


Ilustración 44: Comodidad y limpieza del vehículo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

Análisis: Según los datos obtenidos en la investigación de campo se puede apreciar que 145 usuarios responden que la limpieza y comodidad del vehículo es bueno es decir el 38%, ahora con 118 encuestas nos dicen que la limpieza y comodidad es muy buena con un 31%, el servicio es excelente para 44 usuarios con el 12%, con el 15% el servicio es regular y con un 5% es malo.

Interpretación: Los usuarios pueden notar que la limpieza del vehículo es buena en su mayoría sin embargo si es necesario mejorar ciertos aspectos del vehículo, siempre y cuando el usuario pueda cuidar de los mimos.

3.5.2. Resultados de la Entrevista

La Entrevista realizada al Sr. Javier Baldeón Presidente de la Cooperativa de Transportes Puruhá fue el día 5 de mayo, del presente año en las instalaciones de la organización en la cual se procedió a dar respuestas a las preguntas realizadas, con el fin de dar mayor fiabilidad en los resultados.

1. ¿Conoce usted que es la Calidad del Servicio?

La Calidad expresada por parte del Sr, Presidente es la buena predisposición, el buen trato que les ofrecemos a los usuarios.

2. ¿La Cooperativa elabora manuales para mejorar la calidad del servicio?

Si se elabora manuales en cuanto al servicio al cliente y sobre todo continuas reuniones que se realizan a los socios para mejorar la calidad que brindamos a la ciudadanía.

3. ¿Qué actividades se realizan en la Cooperativa para mejorar la Calidad del Servicio?

Se realizan reuniones en las cuales interactúan todos los socios y posteriormente brindar las posibles soluciones.

4. ¿En qué criterios se basa para mejorar la calidad del servicio?

Los criterios en los que se basa son las dificultades que se presentan diariamente, tanto para el conductor como para el usuario, se toma en cuenta también otros factores que más bien ayudan a mejorar el servicio que ofrece el personal.

5. ¿Conoce usted que es la Norma ISO 9001:2015??

Es una norma establecida para el control y mejoramiento de productos y servicios, básicamente en las carrocerías tiene aplicada esta Norma.

6. ¿La Cooperativa a futuro estaría dispuesto a implementar esta herramienta a fin de que pueda certificarse?

Si estarían dispuestos a diseñar el sistema a fin de que la Cooperativa mejore sus procesos basados en la calidad, cumpla las necesidades de los usuarios y sobre todo tenga un valor agregado.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Normativa ISO 9001:2015 permitirá mejorar la gestión y el servicio en el transporte urbano?

3.6.1 Resumen diagnóstico de la investigación de campo

Tabla 46: Resumen diagnóstico de la investigación de campo

Componente	Parámetro Principal	Situación actual	Acción de mejora
ADMINISTRACIÓN	Planificación	La cooperativa de transportes Puruhá al momento tiene un plan Estratégico. 2013- 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se propone un nuevo organigrama estructural. - Se propone crear equipos de trabajo, en cuanto a la calidad, mejora, y prestación del servicio.
	Organización	El organigrama que posee la cooperativa es Estructural.	
	Dirección	La Cooperativa posee un Reglamento Interno y el Estatuto.	
	Control	El trabajo en equipo de la Cooperativa es de gran importancia porque permite cumplir los objetivos. En el caso de la operadora no se encuentra bien conformados los equipos.	
		El trato que posee el área administrativa y los socios es muy cordial, no existen problemas en el área de trabajo.	
		No existen incentivos monetarios sino motivaciones sociales.	
	Dentro de la Cooperativa no existen indicadores que midan las metas y objetivos.		

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Descriptor de puesto	Actualmente sus colaboradores conocen su función dentro de la Cooperativa, sin embargo es necesario saber cuál su responsabilidad y sobre todo su objetivo.	<p>-Aplicación de descriptores de puestos, diseño de puestos, análisis y evaluación tomando como ejemplo a los conductores</p> <p>-Establecer programas de capacitación en Calidad del Servicio, a través de docentes especializados en la rama.</p> <p>-Se realizará un modelo de Auditoria Interna de la Norma ISO 9001:2015.</p>
	Remuneración	Los socios reciben un reconocimiento simbólico al cumplir 5 años de pertenecer a la cooperativa.	
	Capacitación	Los socios reciben 2 capacitaciones al año, en temas concernientes a seguridad vial y servicio al cliente, sin embargo, faltan temas en calidad del servicio.	
	Seguimiento	La Auditoria que posee la Cooperativa es Interna por el número de socios.	
	Reclutamiento	El reclutamiento del personal se lo realiza por recomendaciones.	
PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	Compromiso	El compromiso que tienen los conductores es el de brindar un buen servicio a todos los usuarios.	- Implementación de procesos en el mantenimiento.
	Riesgos	Los mayores riesgos que sufren el personal se involucra más en la salud de los conductores y ayudantes.	- Mantener la fidelización con el cliente.
	Rutas y frecuencias	El vehículo contiene un Sistema de Posicionamiento llamado GPS que permite tener el monitoreo de las rutas y el cumplimiento de horarios.	- Aplicar talleres y actividades a los conductores y ayudantes en cuanto a la seguridad.
	Mantenimiento	El mantenimiento de los vehículos se lo realiza mensualmente, principalmente por el cambio de aceite.	- Es necesario reconocer las unidades que tienen los asientos en mal estado y hacer una renovación, en cuanto a la limpieza es necesario aplicar un Sistema de lavado agil, es decir que la Cooperativa realice un contrato con una empresa de limpieza.
	Fidelización	La ciudadanía encuestada en su mayoría respondió que sí han utilizado el servicio que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá	
	Seguridad	La seguridad es un factor muy importante, es por ello que las personas encuestadas mencionan que el servicio es casi seguro, ya que existen robos en las unidades.	
	Elementos	En cuanto a la comodidad y la	

	tangibles	limpieza del vehículo, los usuarios opinan que se encuentra en una buena condición.	- Es necesario aplicar un buzón de sugerencias en los buses para saber cuáles son las necesidades del usuario.
	Capacidad de Respuesta	Los Horarios casi siempre se cumplen en la Cooperativa además existen percances dentro de la ruta es decir, trafico, accidentes y varios casos que se van de la mano del conductor.	
	Empatía	La cortesía y predisposición por parte del conductor y ayudante debe ser indispensable a la hora de brindar el servicio sin embargo muchos usuarios piensan que a veces los conductores y ayudantes tienen cortesía.	
CALIDAD	Contexto de la organización	Actualmente el personal conoce cuál es el FODA empresarial sin embargo es necesario realizar un análisis Interno y Externo de la Cooperativa	Desarrollar el Cuarto punto de la ISO 9001:2015 que comprende el Contexto de la Organización, es decir un análisis interno y externo de la Cooperativa.
	Liderazgo	El liderazgo que actualmente se lleva a cabo en la Cooperativa es un Liderazgo Democrático, en donde existe una participación en equipo.	Establecer el quinto principio de la Norma ISO 9001:2015, es decir la alta dirección debe demostrar responsabilidad, aplicar políticas y objetivos de calidad.
	Planificación	La Cooperativa no tiene una manual de calidad, por tanto es necesario aplicar.	Formular el sexto principio de la Norma ISO 9001:2016 la cual se enfoca en la planificación, es decir las acciones para poder enfrentar los riesgos y oportunidades con el fin de cumplir con los objetivos de calidad.
	Apoyo	El recurso más importante dentro de la organización es la actitud, es decir estar comprometidos, en realizar un cambio empresarial.	Desarrollar el Séptimo principio ISO, denominado Apoyo el cual se basa en los recursos, infraestructura, ambiente, competencia, comunicación.
	Operación	Los procesos no se encuentran definidos en cuanto al servicio por tanto se implementarán en este punto.	Utilizar el octavo principio de la ISO 9001:2015 el cual se basa en la planificación y control operacional, requisitos del

			servicio, diseño y desarrollo de los servicios.
	Evaluación de desempeño	La auditoría que se realiza en la Cooperativa es interna, sin embargo, no está enfocada en la calidad del servicio.	Establecer el noveno principio de la ISO 9001:2015 la cual se enfoca en la evaluación del desempeño, es decir el seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna, y la revisión de la dirección.
	Mejora	El tipo de acciones que se realiza son preventivas, pero es necesario que las acciones también sean correctivas.	En este caso se empleará el décimo principio de la Norma ISO 9001:2015 la cual se enfoca seleccionar las oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir con los requisitos del usuario.
Nota	Implementar Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015		
CONTABILIDAD	Ingresos diarios	El ingreso diario aproximados varía entre los \$50 y \$100 dependiendo principalmente de la ruta.	En base a estos resultados se realizará un presupuesto designado para la implementar el diseño del Sistema de Gestión.
	Costos administrativos mensuales.	Los costos administrativos mensuales que realizan los socios a la cooperativa son de \$70 a \$100 dólares.	
	Mantenimiento	Los costos en el mantenimiento del vehículo están entre los \$100 y \$300 dólares mensual.	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lissette Sánchez

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Transportes Puruhá.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objeto y campo de aplicación

La Cooperativa de Transportes Puruhá se compromete a diseñar la Norma Internacional ISO 9001:2015 en su administración y prestación de servicios para conseguir la satisfacción del cliente.

4.2.2. Referencias normativas

La Cooperativa de Transportes Puruhá se registrará por las siguientes normas:

- ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 2001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO 9004:2015, Gestión para el Éxito Sostenido de una organización.
- Ley del Consumidor
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General a la Ley de Cooperativas.
- Estatuto y Reglamento interno de la Cooperativa de Transportes Puruhá.
- Ordenanza Municipal 008-2016. Cantón Riobamba: para el fortalecimiento de la calidad y la fijación de la tarifa en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal colectivos urbano.

4.2.3. Términos y definiciones

Calidad: Habilidad de un producto o servicio de realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente. Pag 439 (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Calidad del Servicio: Es un método el cual se aplica en una empresa pública o privada para satisfacer las necesidades del cliente y las expectativas del mismo.

Calidad Total: Es una estrategia de gestión la cual tiene la necesidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Cambio Organizacional: Cualquier modificación de personal, estructura o tecnología de una organización Pag 261. (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Comportamiento: Manera de actuar de las personas. Pag 238 (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Compromiso organizacional: Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización. Pag 287 (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Control: Proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Pag 399 (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Dirección: Función administrativa que involucra trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos organizacionales. Pag 9 (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Equipo de trabajo: Grupo cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo específico común, utilizan su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, así como habilidades complementarias. (Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

Misión: Se enfoca en la razón de ser de la Cooperativa.

Procesos: Es un conjunto de operaciones el cual se enfoca en lograr un objetivo específico

Política de Calidad: Es un breve documento en el cual se redacta el compromiso de la alta dirección, acorde al Sistema de Gestión de Calidad, encaminado a satisfacer las necesidades del cliente y la mejora.

Planificar: Son los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir con objetivos y hacer realidad diversos propósitos. (Gardey, 2008)

Sistemas: Es un conjunto de elementos que se encuentran relacionados buscando una meta en común.

Sistemas de Gestión de Calidad: Es un conjunto de elementos el cual se basa en procesos y políticas con el fin de alcanzar un objetivo.

Satisfacción al cliente: Es superar las expectativas del cliente ya sea de un producto o servicio.

Hacer: Realizar los cambios para implementar la propuesta

Verificar: Realizar un monitoreo del plan a ejecutar.

Actuar: Se procede a ejecutar el plan, si se logra los resultados se mantiene o sino se realizan los cambios

4.2.4. Contexto de la organización

4.2.4.1. Comprensión de la Organización y de su contexto

Mediante el diagnóstico realizado a la Cooperativa de Transportes Puruhá se pudo identificar los factores internos y externos, las cuales son importantes para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

Registro 1: Análisis del Contexto Organizacional

Factores		Dimensiones	Oportunidad	Amenaza	Debilidad	Fortaleza
			Externos		Internos	
Prestación de Servicio			Limitación de cupos Rutas y frecuencias			
TH	Capacitación				Falta de capacitación en normativas y servicio al cliente	
	Conocimiento				Desconocimiento de aspectos legales	
Entorno Legal			Nueva Ley de Economía Popular y Solidaria.			
Tecnología						Cuenta con vehículos acorde a las necesidades del usuario.
Competencia				Competencia desleal con otras Cooperativas de Transporte Urbano		
Finanzas				Altos costos de inversión en nuevas unidades		Servicio de ahorro en los socios
Desempeño Organizacional						Sentido de Cooperativismo
Tarifas				Tarifas de transporte Reguladas		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

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

Dentro de este punto es necesario saber y conocer las partes interesadas las cuales son pertinentes para un Sistema de Gestión de Calidad, es decir cuáles son las necesidades, expectativas que se solicitan dentro de la organización, y su nivel de cumplimiento.

Registro 2: Análisis de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas

Dimensiones Partes Interesadas	NECESIDADES		EXPECTATIVAS	Nivel de Cumplimiento					
	Procesos Sistemáticos	Calidad del servicio	Cumplimiento de metas	Productividad Satisfacción					
				Eficiencia	Eficacia	Buena	Regular	Mala	Acciones
Socios/ Accionistas	Implementar procesos en: Prestación del Servicio Mantenimiento Capacitación	Es necesario contar con un Plan de Calidad	Garantizar rentabilidad económica para la Cooperativa.		Cumplir metas		El nivel de cumplimiento es regular.		Implementación de procesos. Contar con un plan de calidad
Proveedores	Los pagos se cumplan a tiempo.	Los productos deben ser garantizados.	Lograr el beneficio mutuo entre proveedor y cliente con eficacia y eficiencia. Mantener constante el servicio y seguir innovando el mismo.		Cumplir las metas		El nivel de servicio es regular.		Suministrar de bienes y servicios necesarios para la organización

TH	Realizar capacitaciones, regular a todo el TH de la organización	Debe existir un mayor compromiso por la alta dirección.	Proveer incentivos económicos y sociales al TH.		Cumplir las metas		Nivel de servicio Regular		Motivar constantemente talento humano. Capacitación según el área de trabajo.
GAD Riobamba	La Dirección de Movilidad cuenta con procesos.	Emitir matriculas, revisión vehicular.	Asegurar la prestación del servicio con calidad.		Cumplir las metas		Nivel de servicio Regular		Capacitar a los Conductores en seguridad Vial,

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Dentro del alcance se determina hasta donde será aplicable el sistema de gestión de calidad, es decir aplicando los principios a los distintos niveles, las partes interesadas y la mejora.

Registro 3: Determinación del Alcance del Sistema

Requisitos del SGC		Nivel de cumplimiento																				
		Contexto de la Organización (4)			Liderazgo (5)			Planificación (6)			Apoyo (7)			Operación (8)			Evaluación del desempeño (9)			Mejora (10)		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
NIVELES	Gerente	X			X			X			X			X			X			X		
	Secretario	X				X			X			X			X			X			X	
	Consejos de Administración y Vigilancia	X			X			X			X						X				X	
	Comisiones de Apoyo.	X			X			X			X			X			X				X	
PROCESO	Proceso Gobernante	X			X			X				X		X			X				X	
	Proceso Realización	X			X			X				X		X			X				X	
	Proceso Soporte																					
Partes Interesadas		X				X			X				X				X				X	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

El ciclo de mejora continua creado por el autor Edwards Deming es una herramienta de gestión que sirve para aplicar varios procesos, como se demuestra en el siguiente gráfico:

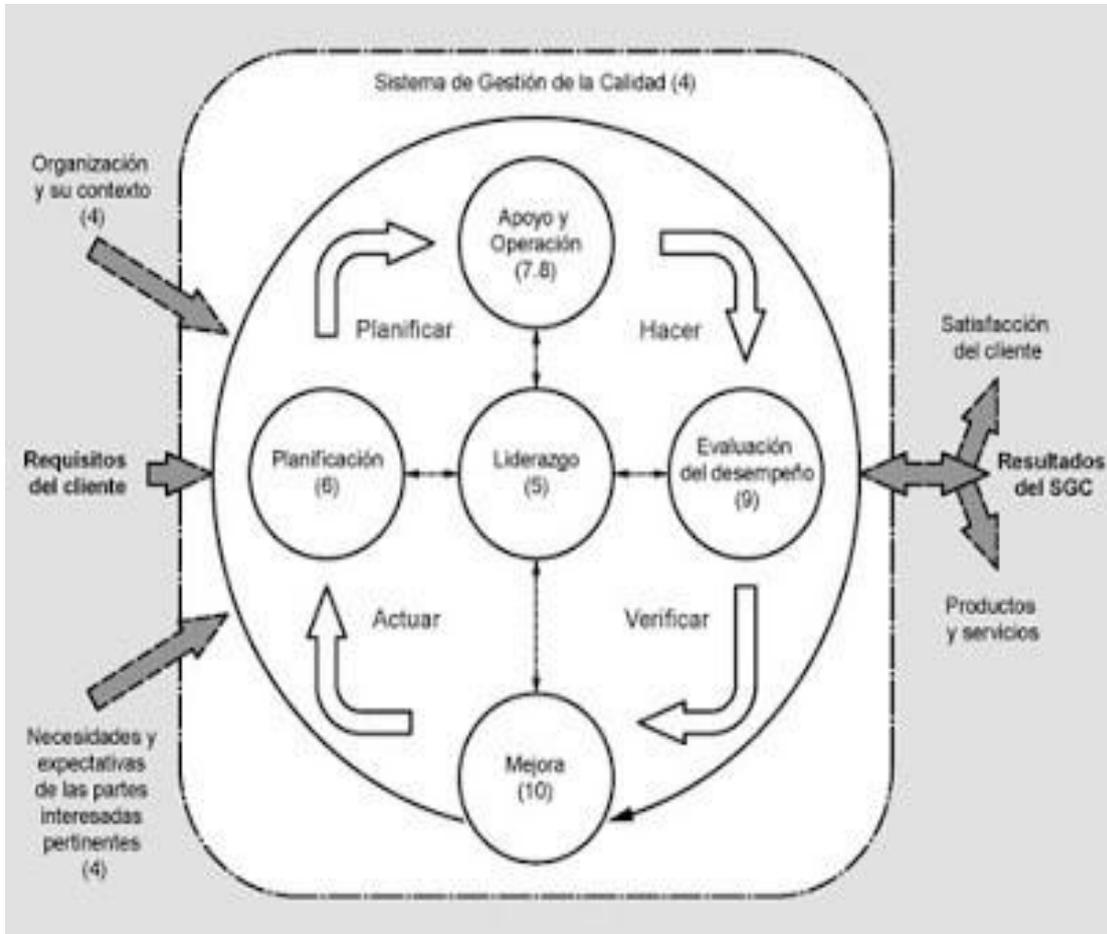


Ilustración 45: Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos

Fuente: <http://vocecomqualidade.com.br/conteudo/iso90012015/>

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.5. Macro procesos del sistema de gestión de calidad

La Cooperativa de Transportes Puruhá deberá estar constituida por los siguientes Macroprocesos.

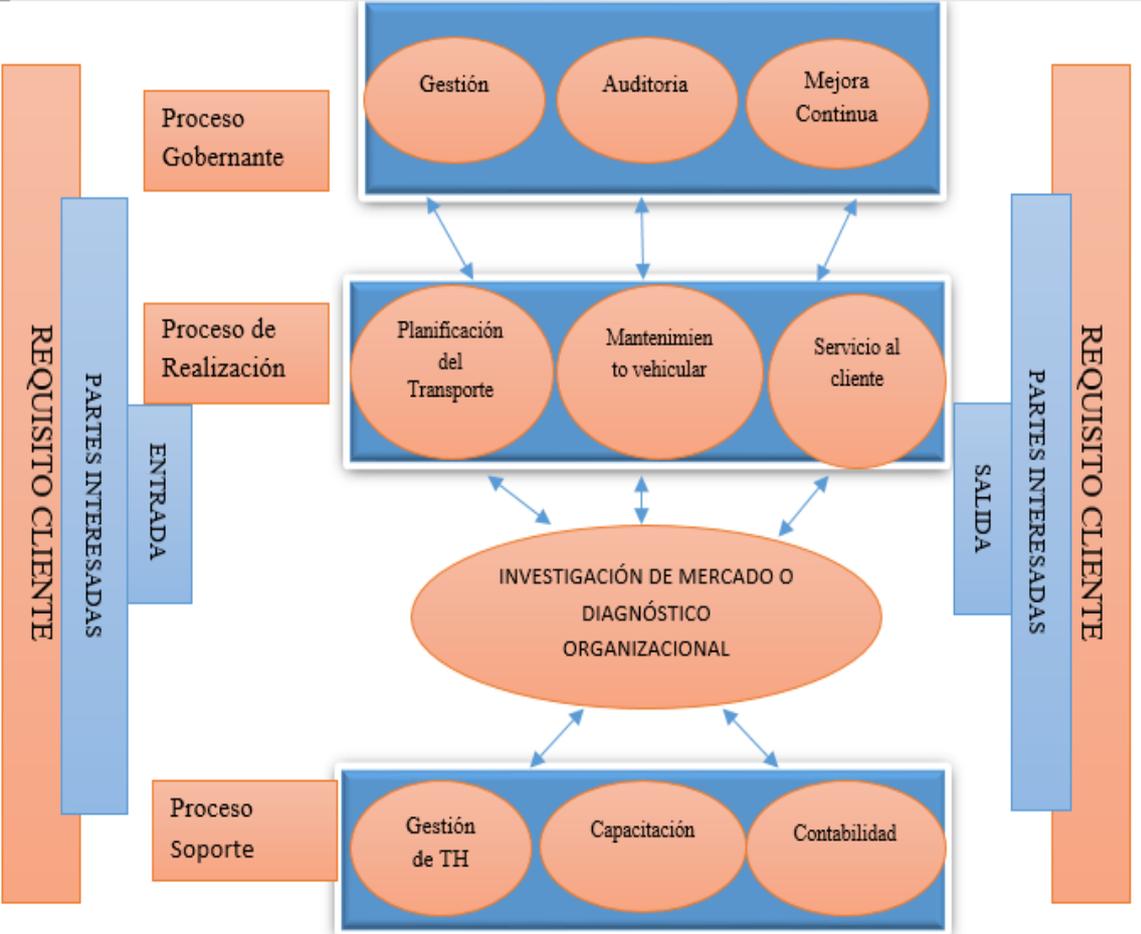


Ilustración 46: Macro procesos del Sistemas de Gestión de Calidad

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.6. Procesos

Los procesos son muy importantes dentro de una organización, ya que contribuyen a hacer más visible el trabajo que se realiza dentro de la misma, posteriormente los macro procesos son las actividades que se ejecutan para que lleve a cabo un proceso, orientando de este modo al personal que labora en la Cooperativa.

Tabla 47: Procesos

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Proceso Gobernante	Administración	Planificación del servicio
Proceso Realización	Servicio de Transporte Publico	Servicio al cliente Mantenimiento vehicular
Proceso de Soporte	Capacitación	Capacitación a los prestadores el servicio

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.7. Elementos:

- Talento Humano
- Vehículo (Buses)
- Cliente
- Infraestructura

4.2.4.8. Guía de Procedimientos para las actividades en la prestación del servicio de Transporte Público Urbano

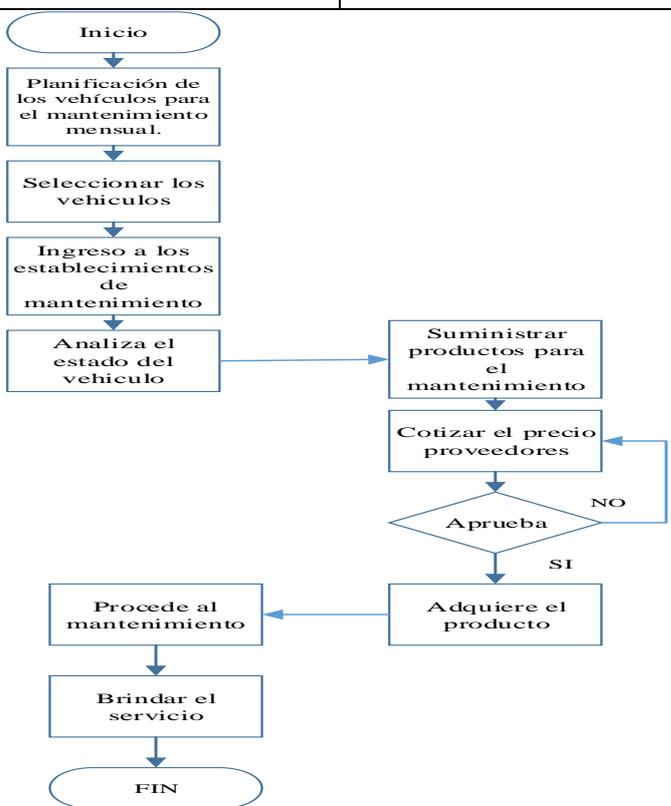
Procedimiento N°1 Planificación para el servicio de Transporte Público Urbano

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”		Código:
a) Título: Planificación para el servicio de Transporte Público Urbano		
b) Objetivo: Organizar de manera eficiente el servicio de Transporte Público		
c) Alcance: Controlar todas las actividades que intervienen en la Planificación del Servicio.		
d) Referencias: Estatutos, Reglamentos.		
e) Responsables: Administradores, conductores, socios		
f) Descripción del método:		
PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reunion[Reunión de los socios y administrativos] Reunion --> Revisión[Revisión del cuadro de trabajo] Revisión --> Asignación[Asignación de rutas] Asignación --> Aprueba{Aprueba} Aprueba -- NO --> Revisión Aprueba -- SI --> Compra[Compra de las tarjetas] Compra --> Cumplimiento[Cumplimiento de las rutas] Cumplimiento --> FIN([FIN]) </pre>		
g) Proceso Narrativo		
<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de los socios y el personal administrativo de la Cooperativa • Socializar y revisar el cuadro de trabajo de las distintas rutas del Transporte Urbano. • Designar las rutas existentes a los socios de cada unidad. • Si se aprueba las rutas designadas, se procede a comprar las tarjetas • Se procede a brindar el servicio. 		
Elaborado por: Lissette Sánchez	Aprobado por: Gerente General	Fecha:

Procedimiento N°2 Servicio al cliente

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”		Código:
a) Título: Servicio al cliente		
b) Objetivo: Satisfacer las necesidades del cliente.		
c) Alcance: Desarrollar y determinar las actividades que ayuden en la satisfacción del servicio del cliente.		
d) Referencias: Estatutos, Reglamentos.		
e) Responsables: Administradores, conductores, socios		
f) Descripción del método:		
ADMINISTRACIÓN	SERVICIO	
<pre> graph TD subgraph ADMINISTRACIÓN Inicio([Inicio]) --> Sincronizar[Sincronizar el GPS del vehículo con el sistema de la Cooperativa] Sincronizar --> Cumple{Cumple} Cumple -- SI --> Limpieza[Limpieza del Vehículo] Cumple -- NO --> Sincronizar end subgraph SERVICIO Limpieza --> InicioPartida[Se dirigen a inicio de partida] InicioPartida --> InicioRuta[Inicio de la ruta asignada] InicioRuta --> ParadaRuta[Parada de la ruta asignada] ParadaRuta --> Ascenso[Ascenso y Descenso de Pasajeros] Ascenso --> LlegadaRuta[Llegada de la ruta asignada] LlegadaRuta --> Fin([Fin]) end </pre>		
g) Proceso Narrativo		
<ul style="list-style-type: none"> • En la parte Administrativa, los conductores sincronizan el sistema de GPS, al vehículo. • Si se encuentra sincronizado el sistema, posteriormente se procede a la limpieza del mismo. • Se dirigen al inicio de la ruta. • Ascenso y descenso de pasajeros. • Finaliza la ruta asignada cumpliendo con el permiso de operación. 		
Elaborado por: Lissette Sánchez	Aprobado por: Gerente General	Fecha:

Procedimiento N°3 Mantenimiento vehicular

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHA”		Código:
a) Título: Mantenimiento vehicular		
b) Objetivo: Analizar el óptimo funcionamiento desempeño de los vehículos.		
c) Alcance: Controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades, los cuales garanticen la seguridad del cliente.		
d) Referencias: Estatutos, Reglamentos Internos.		
e) Responsables: Administradores, conductores, socios		
f) Descripción del método:		
SERVICIO MANTENIMIENTO	PROVEEDORES	
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Plan[Planificación de los vehículos para el mantenimiento mensual.] Plan --> Seleccion[Seleccionar los vehículos] Seleccion --> Ingreso[Ingreso a los establecimientos de mantenimiento] Ingreso --> Analiza[Analiza el estado del vehículo] Analiza --> Suministrar[Suministrar productos para el mantenimiento] Suministrar --> Cotizar[Cotizar el precio proveedores] Cotizar --> Aprueba{Aprueba} Aprueba -- NO --> Cotizar Aprueba -- SI --> Adquiere[Adquiere el producto] Adquiere --> Procede[Procede al mantenimiento] Procede --> Brindar[Brindar el servicio] Brindar --> FIN([FIN]) </pre>		
g) Proceso Narrativo		
<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una planificación del vehículo para realizar el mantenimiento. • Seleccionar a los vehículos para el mantenimiento. • Ingreso a los establecimientos para su posterior mantenimiento. • Se analiza el estado del vehículo, si existe alguna falla se procede a solicitar los productos. • Cotiza los precios a los proveedores, si se aprueba se adquiere el producto. • Se realiza el mantenimiento, para brindar el servicio. 		
Elaborado por:	Lissette Sánchez	Aprobado por:
		Gerente General
Fecha:		

Procedimiento N°4 Capacitación al talento humano

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”		Código:
a) Título: Capacitación del talento humano		
b) Objetivo: Proveer de conocimientos en base a la calidad del servicio.		
c) Alcance: Capacitar en todos los puestos de trabajo		
d) Referencias: Reglamentos, estatutos.		
e) Responsables: Administradores, conductores, socios		
f) Descripción del método:		
ADMINISTRATIVO	TALENTO HUMANO	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reunion[Reunión de los dirigentes y conferencistas.] Reunion --> Planteamiento[Planteamiento de los temas] Planteamiento --> Aprueba1{Aprueba} Aprueba1 -- NO --> Planteamiento Aprueba1 -- SI --> Plan[Elabora un plan de capacitación] Plan --> Identificar[Identificar las necesidades] Identificar --> Socializacion[Socialización con los socios, conductores, y ayudantes] Socializacion --> Capacitar[Capacitar al personal] Capacitar --> Evalua[Evalúa los conocimientos adquiridos] Evalua --> Aprueba2{Aprueba} Aprueba2 -- NO --> Socializacion Aprueba2 -- SI --> Resultados[Se presenta los resultados al equipo de mejora continua.] Resultados --> Fin([Fin]) </pre>		
g) Proceso Narrativo		
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de los dirigentes y conferencistas. • Analizan los temas de menor conocimiento. • Si se aprueba se procede a elaborar un plan de capacitación, dentro de este punto se identifican las necesidades. • Procede a reunir a todo el personal, y se brinda el tema de capacitación asignado. • Evalúa los conocimientos, si aprueba se envían los resultados al equipo de mejora continua. 		
Elaborado por: Lissette Sánchez	Aprobado por: Gerente General	Fecha:

4.2.4.9.Riesgos

Tabla 48: Riesgos

TIPOS DE RIESGOS	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN Y MEJORA
Riesgos económicos	Son las posibles eventualidades que pueden ocurrir en una empresa, que básicamente afectan a la economía de la misma la cual puede estar inmersa en accidentes Renovación de unidades con altos costos	Realizar un plan en base a la seguridad vial en el área urbana, la cual ayude a minimizar los accidentes.
Riesgos a la flota vehicular	Son las posibles afectaciones a las unidades de transporte ya sea por los años de uso o no existe un mantenimiento preventivo.	Realizar mantenimiento trimestral las unidades.
Riesgos de salud	Los principales factores que influyen en riesgo de la salud del talento humano son el stress, el entorno como el ruido, temperatura y la incorrecta iluminación.	Realizar un examen médico anual a todo el personal administrativo, y operativo, es decir a conductores y ayudantes que brindan el servicio.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.10. Análisis de descripción de procesos

Registro 4: Análisis de descripción de procesos

FACTORES MACROPROCESOS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE	RIESGOS				RECURSOS			NIVEL DE CUMPLIMIENTO			ACCION
				Riesgos Económico	Riesgos de Salud	Riesgos en la vía	Riesgo tecnológicos	Tecnología	Flota Vehicular	Económico	Alto	Medio	Bajo	
1.- Proceso Gobernante Gestión	Es aquel que se encarga del control y los procesos.	Análisis de procesos de calidad.	GERENTE		X					X		X		La calidad no se aplica en los procesos administrativos
Auditoría del SGC	Evalúa las actividades y resultados en base a la calidad	Evaluar el sistema de gestión.	GERENTE	X						X			X	Evaluar sistemas de gestión.
Mejora Continua	Se encarga de que la organización sea más competitiva.	Mejorar constantemente	GERENTE	X						X		X		Se requiere fomentar una mejora continua
2.- Proceso de Realización Transporte Público	Se encarga de la movilización de personas.	Actividad o razón de ser de la Cooperativa	GERENTE				X		X	X		X		El proceso del transporte es adecuado sin embargo se necesita un mejor control.

Mantenimiento vehicular	Conservación de un artículo es decir puede aplicarse un mantenimiento preventivo o correctivo.	Evitar fallas en el vehículo	GERENTE				X		X	X		X		Es necesario elaborar un proceso por mantenimiento
Servicio al cliente	Brindar un servicio con calidad y responsabilidad.	Satisfacer las necesidades del usuario,	GERENTE				X		X			X		El servicio al cliente es buena sin embargo es necesario mejorar ciertos aspectos.
3.-Proceso Soporte -Gestión de Talento Humano	Inclusión de todos los procesos para llevar a cabo el SGC.	Administrar el TH	GERENTE		X					X		X		Poco compromiso por parte de talento humano.
Capacitación	Capacitar al Talento Humano en varios temas como prestación de servicio, Normas Legales Vigentes.	Ser competitivos en el mercado, con conocimientos y habilidades.	GERENTE	X						X		X		Es necesario capacitar en ciertos ámbitos a todo el talento humano.
-Contabilidad	Técnica para controlar los movimientos económicos	Analizar los movimientos económicos	GERENTE	X						X		X		Control de registros económicos
Investigación de Mercado	Estudio de mercado	Conocer el mercado actual	GERENTE	X						X		X		Estudio de mercado y usuario.

Diagnostico Organizacional	Actividades para conocer la realidad de la Organización	Conocer la situación actual de la Organización.	GERENTE	X						X		X		Mejorar procesos en la empresa.
----------------------------	---	---	---------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.4.11. Información documentada

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

Tabla 49: Información documental

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Proceso Gobernante	Hoja de Chequeo
Proceso de Realización	Check List
Proceso Soporte	Check List

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.5. Liderazgo

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

Tabla 50: Liderazgo

EQUIPOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Equipo de Alta dirección	<ul style="list-style-type: none">• Miembro del Consejo de Administración.• Responsable de la Gestión de Calidad.• Delegado de las autoridades competentes.
Equipo de Mejora continua	<ul style="list-style-type: none">• Miembro del Consejo de Vigilancia.• Miembro de los inspectores de línea.• Miembro de la comisión de Educación
Equipo de Prestación del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Miembro de los Jefes de Grupo.• Miembro de la Comisión de Rutas y Frecuencias.• Delegado de los usuarios.• Representante de los conductores.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado

por:

Lissette

Sánchez

4.2.5.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección dentro de este punto, debe demostrar un alto compromiso y liderazgo con la organización en base al Sistema de Gestión de Calidad.

Registro 5: Liderazgo y compromiso

DIMENSIONES ASPECTOS DEL SGC	LIDERAZGO	COMPROMISO	CALIDAD			RIESGO			SEGUIMIENTO		COMUNICACIÓN		ACCIÓN
			EXCELENTE	BUENO	MALO	SALUD	TECNOLOGICO	ECONOMICO	CUMPLE	NO CUMPLE	EFFECTIVA	EFICAZ	
POLITICA DE CALIDAD	Realizar una política de calidad.	Cumplir con los requisitos del SGC		X				X	X		X		Mejorar las políticas de calidad.
OBJETIVOS DE CALIDAD	Establecer los objetivos del liderazgo enfocados en la calidad	Aplicar los objetivos		X				X	X		X		Elaborar objetivos que ayuden a la mejora continua.
REQUISITOS DEL SGC	Incluir a todos los equipos del	Controlar el sistema de gestión		X				X	X		X		Promover a una mejora

	SGC	de calidad											continua.
PROCESOS	Aplicar los distintos procesos necesarios para la Cooperativa.	Cumplir con la responsabilidad de cada proceso.	X				X	X	X			X	Controlar de que se cumplan los procesos.
CLIENTE	Enfocados en la satisfacción del cliente	Brindar un servicio de calidad al cliente.		X			X		X			X	Elaborar políticas y objetivos, referentes a la satisfacción del cliente
TALENTO HUMANO	Colaboradores, competentes y responsables.	Personal altamente comprometido en gestionar el SGC.		X				X	X			X	Capacitar al personal constantemente

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.5.2. Enfoque al cliente

La Cooperativa de Transportes Puruhá debe demostrar un alto liderazgo y compromiso con el cliente, es decir que las necesidades y requerimientos del cliente sean acogidas.

Registro 6: Enfoque al cliente

ASPECTOS		SATISFACCIÓN			RIESGO			ACCIÓN
		ALTO	MEDIO	BAJO	SALUD	ECONOMI CO	TECNOLO GIA	
REQUISITOS DEL SGC	Contexto de la Organización		X				X	Es necesario aplicar un nuevo sistema de gestión que encamine a la Cooperativa a brindar un servicio de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015
	Liderazgo			X		X		
	Planificación			X		X		
	Apoyo			X			X	
	Operación		X			X		
	Evaluación del desempeño			X		X		
	Mejora			X		X		
CLIENTE	Necesidades			X			X	El nivel de aceptación en cuanto al servicio que brinda la Cooperativa, es bajo por tanto es necesario delegar a un representante de los usuarios y realizar estudios en cuanto al servicio.
	Expectativas			X			X	
	Percepción		X				X	
	Requerimientos legales		X			X		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.5.3. Política

a) Establecimiento de la política de calidad

La Cooperativa de Transportes Puruhá busca cumplir con las expectativas de los clientes y así satisfacer las necesidades reales de sus usuarios, con un talento humano altamente capacitado y motivado además de unidades seguras y confortables, promoviendo así la mejora continua en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Comunicación de la política de calidad

La política debe comunicarse, aplicarse y ser entendida por todos los actores de la Cooperativa concientizando a los mismos de la importancia de su aplicación.

Por otro lado, también debe ser difundida a los usuarios, proveedores y autoridades

Registro 7: Comunicación de la política de calidad

FACTORES	DESCRIPCIÓN	MEDIOS
Comunicación externa	La política de calidad se difunde externamente a los usuarios, proveedores. Y público en general.	<ul style="list-style-type: none">• Redes Sociales• Afiches
Comunicación interna	La política de calidad se difunde internamente en la Cooperativa de Transportes Puruha	<ul style="list-style-type: none">• Afiches• Carteleras• Trípticos

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Cooperativa de Transportes Puruhá asigna roles, responsabilidades y autoridades a todo el personal el cual está involucrado con el sistema de gestión de calidad.

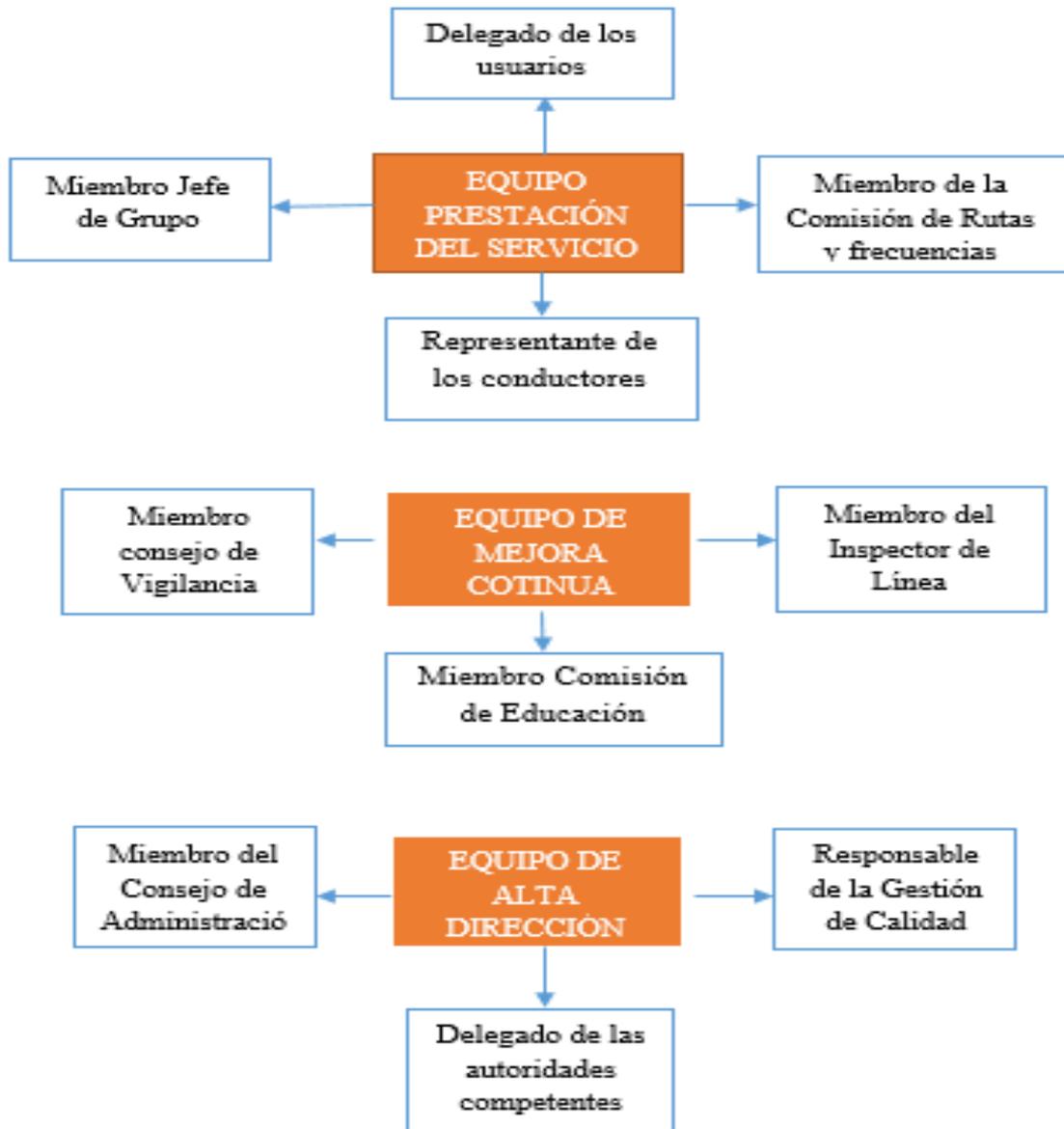


Ilustración 47: Roles, responsabilidades y autoridades

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez Registro 8:Roles y responsabilidades

Registro 9: Roles y responsabilidades de los equipos de mejora

ASPECTOS EQUIPOS	ROLES	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	RIESGOS
Equipo de Alta Dirección	Representante de la Coop. de Transportes Puruhá y del SGC.	Designar las responsabilidades que desempeñan las partes del SGC.	Gestiona los riesgos y se aprueba los cambios del SGC.	Mala planificación del servicio Mal seguimiento del SGC.
Equipo de mejora continua	Organizador de las actividades de la mejora continua del SGC.	Aplicación de la Mejora continua. Divulgar la información a los distintos departamentos..	Coordinar los objetivos de la mejora continua.	No divulgar la información en todos los departamentos. Resistencia al cambio.
Equipo de la prestación del servicio	Funcionarios en general del SGC.	Informar a la alta dirección el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.	No existe autoridad	Accidentes en la prestación del servicio.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.6. Planificación

4.2.6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación de la cooperativa de transportes Puruhá debe considerar factores internos y externos y considerar cuestiones referidas a los riesgos y oportunidades con el fin de asegurar el sistema de gestión de calidad, de esa forma se logra los resultados previstos.

Registro 10: Acciones para abordar riesgos y oportunidades

PARÁMETROS FUENTE R-O		SITUACIÓN ACTUAL	OBJETIVOS	ACCIONES	TIEMPO	RESULTADO FINAL	MEJORA		
							SERVICIO	PROCESO	ORG.
RIESGOS	Estratégico	Existen estrategias planteadas en el Plan Estratégico 2015- 2018	Modificar estrategias	Reunir al equipo de la alta dirección para analizar las estrategias.	6 meses	Realizar nuevas estrategias el cual permita un óptimo desempeño del SGC.			X
	Operativo	Fallas en el sistema de GPS	Mejorar el sistema de GPS.	Informar al jefe de grupo del percance, y capacitar al personal.	Mensual	Informar al jefe del grupo sobre el problema y en caso de existir falencias cambiar de proveedor	X		
	Financiero	Altos costos en la renovación de unidades y mantenimiento.	Mejorar las unidades.	Convenios con carrocerías en la compra del vehículo y repuestos.	10 años	Compra de vehículo, partes y llantas a un solo proveedor, con el fin de recibir descuentos y promociones.			X
	Prestación de servicios	Actualmente el servicio que se ofrece es bueno	Satisfacer las necesidades del usuario.	Instalar un buzón de sugerencias en los buses.	6 meses	Mediante el buzón de sugerencias se podrá conocer cuáles son las necesidades del usuario y en que está fallando el conductor.	X	X	
OPORTUNIDADES	Rutas y frecuencias	Al momento cuentan con rutas y frecuencias establecidas.	Cumplir con las rutas y frecuencias.	Cumplir con el permiso de operación	5 años	Realizar un control en las ruta y frecuencias	X		
	Nuevas Leyes	Existe desconocimiento de Nuevas Leyes	Conocer las nuevas Leyes vigentes en el Ecuador	Capacitar al personal en el ámbito legal.	6 meses	Capacitar al personal mediante profesionales enfocados en la rama de Leyes.			X

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.6.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

La Cooperativa debe establecer objetivos de calidad, para los procesos y las partes interesadas, necesarias para un sistema de gestión de calidad.

Registro 11: Plan de Calidad del SGC

PARAMETROS ASPECTOS		SITUACIÓN ACTUAL	OBJETIVOS DE CALIDAD	RECURSOS			TIEMPO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			METAS	INDICADORES	ACCIONES DE MEJORA
				ECONOMICO	SALUD	TECNOLOGIA			ALTO	MEDIO	BAJO			
PROCESOS	Capacitación	La capacitación no es permanente la reciben cada 6 meses, sin embargo existen falencias	Cumplir con las capacitaciones	X			Cada 6 meses	EAD			X	Proporcionar una capacitación continua	Costo total en capacitación/Total de colaboradores	Las capacitaciones se realizaran en cuanto a la calidad del servicio y normas legales.
	Mantenimiento del Vehículo	El mantenimiento se realiza en distintos centros de automatización	Mantener en buen estado el vehículo.			X	Horas de Mantenimiento	EPS		X		Tecnología altamente de calidad	Horas paradas por mantenimiento/Horas trabajadas	Acudir al centro autorizado por la Coop. de Transportes Puruhá.

	Prestación del servicio	La prestación del servicio	Garantizar un buen servicio.			X	Cada 6 meses	EPS		X		Cubrir con las necesidades del cliente	Evaluar los recursos	Buscar un alto compromiso entre colaboradores
PARTES INTERESADAS PARTES DEL SGC	Administración	Falta de conocimiento e varios aspectos de la calidad del servicio.	Dirigir correctamente el SGC	X			Cada 6 meses	EAD		X		Alto desempeño	Beneficio del SGC	Realizar evaluaciones en el desempeño del SGC.
	Talento Humano	Falencias en todo el personal en cuanto a la calidad.	Fomentar la participación del TH.		X		Cada 6 meses	EMC		X		Personal competitivo	Personal capacitado/índice de satisfacción laboral	Capacitar a todo el personal administrativo y operativo.
	Contable	Los procesos contables se lleva a cabo cumplen con los requisitos de la Empresa.	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Coop.	X			Cada 3 meses	EAD		X		Mejorar el proceso contable	Reportes trimestrales	Manejar software avanzados en contabilidad.
	Calidad	Existen falencias en la calidad del servicio.	Ofrecer un servicio de calidad	X			Cada 6 meses	EMC			X	Promover el SGC	Índice de rendimiento ISO 9001:2015	Cumplir con la política objetivos y aplicación del SGC.

	Cliente	El servicio que se ofrece es bueno, sin embargo, es necesario mejorar.	Obtener satisfacción en el cliente.			X	Cada 6 meses	EPS			X	Satisfacer las necesidades del cliente.	Satisfacción del servicio/total cliente	Cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.
--	---------	--	-------------------------------------	--	--	---	--------------	-----	--	--	---	---	---	---

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.6.3. Planificación de los cambios

La Cooperativa de Transportes Puruhá, por medio de herramientas de planificación y control se puede realizar una revisión y evaluación, por otro lado, se realiza un seguimiento de políticas, objetivos, y los requisitos de la calidad.

Registro 12: Planificación de cambios

DIMENSIONES SGC	OBJETIVOS DE CALIDAD	ACCIONES DE MEJORA	INDICADORES	RECURSOS			PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS
				TECNOLOGIA	TH	ECONÓMICO	
Contexto de la Organización	Determinar los factores internos y externos los cuales influyen en SGC	Actualización del Plan estratégico cada 5 años.	Análisis DOFA		X	X	Análisis de la situación actual para elaborar planes.
Liderazgo	Determinar las políticas de calidad .	Se lleva cabo mediante el Equipo de Mejora	Hoja de Chequeo		X	X	Acciones comprometidas con la política de calidad y sus objetivos.
Planificación	Análisis de los objetivos de calidad para las funciones pertinentes.	Evaluación de resultados mediante el plan de calidad.	Hoja de Chequeo		X	X	Incrementar eficiencia en todos los niveles y reducir gastos.

Apoyo	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el SGC.	Se debe proporcionar recursos tanto de TH, infraestructura.	Histograma		X	X	Administrar los recursos el cual permita el óptimo desarrollo del SGC.
Operación	Planificar e implementar los procesos del servicio.	Controlar los procesos y de esa manera se cumplen las acciones de planificación.		X			Mejorar los métodos de planificación.
Evaluación del desempeño	Realizar seguimiento, medición , análisis y evaluar.	Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	Grafica de control		X	X	Normalizar los métodos y los procesos.
Mejora	Determinar las acciones de mejora y aumentar la satisfacción del cliente	Implementar las acciones necesarias es decir correctivas o preventivas.	Método de Kaizen		X	X	Cumplir con los objetivos de calidad

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7. Apoyo

4.2.7.1. Recursos

La Cooperativa de Transportes Puruhá debe determinar y proporcionar recursos necesarios para la infraestructura, mantenimiento y la mejora continua en cuanto a la tecnología y talento humano del Sistema de Gestión de Calidad.

Registro 13: Generalidades

PARÁMETROS TH Y RECURSOS		CAPACIDAD			LIMITACIONES	NECESIDADES
		ALTO	MEDIO	BAJO		
Talento Humano	Partes del SGC		X		Toma de decisiones	Compromiso
	Aspectos organizacionales	X			Nivel de educación	Capacitación
	Unidades	X			Capital	Mantenimientos
	Equipo de oficina		X		Económico	Adquirir nuevo mobiliario.
	Equipo de software			X	Económico	Adquirir nuevos quipos de computo.
	Terreno	X			Económico	Mantenimiento del terreno

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.2. Presupuesto del SGC

La Cooperativa establece un presupuesto para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual contiene una asesoría y capacitación, los documentos su implementación, las acciones correctivas y de mejora.

PRESUPUESTO			
COOP. DE TRANSPORTES PURUHÁ			
Ingresos			\$ 47.040,00
Total Ingresos			
Egresos			
Gastos de Implementación y Mantenimiento del SGC			
	Asesoría y Capacitación		\$ 500,00
	Documentos		\$ 1.000,00
	Implementación		\$ 600,00
	Acciones Correctivas		\$ 300,00
	Acciones de Mejora		\$ 300,00
Total Gastos del SGC			\$ 2.700,00
Gastos del Servicio			
	Gastos Administrativos		\$ 28.750,00
Total Gastos Prestación del Servicio			\$ 31.450,00
Total Egresos			
SUPERAVIT DE LA EMPRESA			\$ 15.590,00

El superávit de la Cooperativa es de \$15.590,00 es decir el presupuesto anual del año 2018 este rubro es de la diferencia de los ingresos menos los egresos.

4.2.7.3. Personas

La Cooperativa de Transporte Puruhá necesita evaluar a sus colaboradores para que aporten de la manera más eficiente el sistema de Gestión de Calidad.

Registro 14: Personas

DIMENSIONES PARTES ORGANIZACIÓN		CONOCIMIENTOS NECESARIOS	COMPETENCIAS	TOMA DE CONCIENCIA			SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO		
				Alto	Medio	Bajo	Mensual	Semestral	Anual
Partes de la Organización	Gerente	Gestión administrativa	Compromiso y visión de negocios.	X					X
	Secretario	Información documentada	La gestión de los servicios administrativos.		X			X	
	Contador	Contabilidad y auditoria	Gestión financiera	X			X		
Partes del SGC	Equipo de Alta Dirección	Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.	Representantes de la Coop. de Transportes Puruhá.	X				X	
	Equipo de Mejora Continua	Sistemas de Gestión de Calidad	Coordina las actividades del SGC	X				X	
	Equipo de Prestación de Servicio	Transporte de pasajeros.	Representantes de la prestación del servicio.	X				X	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado

por:

Lisette

Sánchez

4.2.7.4. Infraestructura

La Cooperativa de Transportes Puruhá cuenta con los siguientes equipos, algunos de ellos se encuentran y otros deteriorados.

Registro 15: Infraestructura

PROCESO	NOMBRE	CANTIDAD	CODIGO	ESTADO		
				BUENO	REGULAR	MALO
TRANSPORTE	Flota Vehicular	56	001	X		
	Equipo de oficina	3	002		X	
	Equipo de computo	3	003	X		
	Terreno	2	004	X		

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.5. Ambiente para la operación de los procesos

La Cooperativa debe evaluar, determinar y mantener un ambiente tanto para el personal administrativo como operativo.

Registro 16: Ambiente de la operación de procesos

ASPECTOS		AMBIENTE LABORALES			ENTORNO		AMBIENTE FISICO		AMBIENTE SOCIAL			AMBIENTE PSICOLOGICO			AMBIENTE ERGONOMICO		SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA
		HUMEDAD	TEMPERATURA	ILUMINACIÓN	MECANICOS	MANUALES	COMUNICACION	CONFLICTOS	COMPANERISMO	ESTRES	FATIGA	MAL HUMOR	ENFERMEDADES	NIVEL DE RUIDO				
Talento Humano	Personal oficina	X							X			X					El talento humano de la Coop. de transportes debido al entorno, sufre conflictos, fatiga y eso conlleva a enfermedades.	Revisión Médica Anual Obligatoria.
	Conductores y ayudantes		X		X				X			X		X			Los conductores y ayudantes debido a la temperatura del vehículo, pueden sufrir conflictos y mal humor con los usuarios.	Motivar al personal mediante bonificaciones extras. Aplicar una revisión médica anual

Flota Vehicular	X	X		X										Los vehículos se ven afectados debido a la temperatura y al mal manejo del vehículo.	Contratar personal altamente capacitado, y acudir al centro autorizado.
Oficinas	X	X			X	X					X	X		Los equipos de oficina, muebles se ven afectados con los años por las temperaturas.	Cambio de muebles y enseres que se encuentren en mal estado

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.6. Recursos de Seguimiento y medición

La Cooperativa de Transporte Puruhá implementará herramientas de Gestión y conocimientos necesarios para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 51. Herramientas de seguimiento y medición

HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN
Hoja de Chequeo	Es un formato utilizado para recolectar información acerca de una organización.
Cuadro de Mando Integral	Es una herramienta estratégica que permite enlazar los objetivos, estrategias, desempeño y procesos.
Diagrama de Pareto	Se puede detectar los problemas que tienen más relevancia.
Diagrama de Ishikawa	Son todas las causas que pueden contribuir a un determinado efecto.
Diagrama de Árbol	Es el conjunto de medios que se requieren para resolver un problema.
Método Servqual	Medición en el que se determina las necesidades y expectativas del cliente

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

Tabla 52. Conocimientos de la Organización

FUENTE	METODOS DE APRENDIZAJE	DESCRIPCIÓN
Interna	Plan Aprendizaje y desarrollo	Capacitar al personal administrativo y operativo de una organización, la cual desarrolle un mejor desempeño dentro de la misma.
	Coaching	Es un método efectivo basado en plazos, el cual permitirá realizar el diseño del SGC a corto plazo.
	Panel de Expertos	Es un grupo de colaboradores los cuales se especializan en un tema determinado y este aprendizaje lo comparten con los demás colaboradores.
Externa	Normas	Son reglas y comportamientos que debe tener el Talento Humano dentro del área de trabajo.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.7. Competencia

La Cooperativa de Transportes Puruhá con el fin de contar con un talento humano altamente competente, con altos conocimientos, habilidades, actitudes necesita implementar un sistema de gestión de calidad por procesos.

Registro 17: Competencias del talento humano

PUESTOS	EQUIPOS	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Miembro del Consejo de Administración.• Responsable de la Gestión de Calidad.• Delegado de las autoridades competentes.	EQUIPO DE ALTA DIRECCIÓN	Liderazgo por parte de los miembros delegados.
<ul style="list-style-type: none">• Miembro del Consejo de Vigilancia.• Miembro de los inspectores de línea.• Miembro de la comisión de Educación	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA	Compromiso en realizar una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Capacidad comunicativa con los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none">• Miembro de los Jefes de Grupo.• Miembro de la Comisión de Rutas y Frecuencias.• Delegado de los usuarios.• Representante de los conductores.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	Detectar las expectativas del cliente en cuanto al servicio.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.8. Análisis de puestos

Registro 18: Análisis de puestos

ANALISIS DE PUESTO		
PUESTO	Conductor	
REQUISITOS INTELECTUALES	Educación	Licencia profesional tipo C. Título de segundo Nivel.
	Experiencia	Mínimo de 3 años
	Iniciativa	Visionario, Responsable, Comprometido.
	Aptitudes	Relaciones interpersonales,
REQUISITOS FISICOS	Esfuerzo físico	Ninguna
	Concentración visual	En el manejo de la vía.
	Concentración auditiva	Pendiente si existe un percance en el vehículo.
RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS	Puntualidad en las paradas establecidas. Brindar un buen servicio de calidad. Proporcionas seguridad en la unidad. Compromiso	
CONDICIONES DE TRABAJO	Riesgo de Trabajo	Accidentes Enfermedades
	Ambiente de trabajo	Ruido Smoc Estrés

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.9. Diseño de Puestos

La Cooperativa de Transportes Puruhá, realiza su diseño de puestos mediante un análisis mediante un resumen de puesto y las actividades que se realiza.

Registro 19: Diseño de puestos

DISEÑO DE PUESTOS	
IDENTIFICACIÓN	Nombre del puesto: Conductor Ubicación: Riobamba- Ecuador Equipo de trabajo: Equipo de Mejora continua Número de personas que ocupa el puesto: 1
DESCRIPCIÓN	Prestar de manera correcta y oportuna el servicio de transporte, manteniendo el vehículo que se le asigne en perfecto estado de orden, presentación y funcionamiento.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Verificar el buen funcionamiento de la unidad.• Velar por la seguridad de los pasajeros.• Solicitar el combustible y los lubricantes.• Atender a las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su jefe inmediato o por quien éste delegue.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.10. Descriptor de Puestos

Dentro del descriptor de puestos se enlistan y definen las funciones y responsabilidades establecen la misión, objetivos, el perfil de puesto y sus competencias.

Registro 20: Descriptor de puestos

DESCRIPTOR DE PUESTOS		
TITULO	Conductor	
CODIGO	1.0.1	
MISIÓN	Prestar de manera correcta y oportuna el servicio de transporte, manteniendo el vehículo que se le asigne en perfecto estado de orden, presentación y funcionamiento.	
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el buen funcionamiento de la unidad. • Mantener limpia y en buen estado a la unidad. • Velar por la seguridad de los pasajeros. • Solicitar el combustible y los lubricantes. • Atender a las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su jefe inmediato o por quien éste delegue. 	
INTERFAZ	Pertenece al Equipo de Prestación de Servicios Pertener al sindicato de Choferes de Chimborazo	
PERFIL DE PUESTO	Escolaridad	Título de segundo Nivel. Licencia profesional tipo C.
	Capacitación	Conocimiento en el mantenimiento del vehículo.
	Experiencia	Mínimo de 3 años
COMPETENCIAS	Mantiene una actitud positiva con el usuario.	
	Aplica normas y procedimientos con el fin de alcanzar el objetivo.	
	Alto compromiso Cooperativista.	
	Calidad de trabajo	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.11. Evaluación del desempeño

Es un proceso sistemático por medio del cual se evalúa el desempeño del colaborador.

Registro 21: Evaluación del desempeño

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
Información del colaborador				
Nombre:		Fecha de contratación:		
Puesto:		Fecha de evaluación:		
Cuestionario				
Califique cada pregunta usando la escala numérica. Sume y divida para el numero de preguntas.				
Muy insatisfactorio 1	Insatisfactorio 2	Satisfactorio 3	Muy Satisfactorio 4	Sobresaliente 5
Calidad				RESULTADOS
1.- ¿Calidad del servicio?				
2.- ¿Cumplimiento de las rutas asignadas?				
PROMEDIO				
Conocimiento				
1.-¿ Nivel de experiencia?				
2.-¿Uso y conocimiento de métodos y procedimientos?				
3.-¿Alto desempeño sin ayuda?				
4.-¿Capacidad de entrenar a otros?				
PROMEDIO				
Compromiso				
1.-¿Puntualidad?				
2.-¿Se esfuerza más si la situación lo requiere?				
PROMEDIO				
Iniciativa				
1.-¿Sugiere mejoras?				
2.-¿Identifica los errores?				
3.-¿Motiva y ayuda a los demás?				
PROMEDIO				
TOTAL				
OBSERVACIONES -----				

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

Posteriormente se debe establecer convocatorias

4.2.7.12 Reclutamiento

CONVOCATORIA

***LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “PURUHÁ”
POR MOTIVOS DE CRECIMIENTO Y EXPANSION DE
SERVICIOS***

Solicita colaborador para la vacante de:

➤ CONDUCTOR

El cual reúna el siguiente perfil:

Formación Académica: Estudios de Segundo Nivel y Licencia Tipo C.

Conocimientos: Servicio al Cliente y conocimiento en el mantenimiento.

Experiencia: Mínimo 5 años como conductor profesional.

Edad: 25-40 años

Trabajo tiempo completo

Es necesario contar con todos los papeles en regla y con título de acuerdo

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.12. Selección

Las pruebas de selección tienen como objetivo conseguir información, evaluar las capacidades, actitudes y aptitudes. Las pruebas de selección aplicables en la Cooperativa de Transportes Puruhá son:

- Pruebas profesionales
- Test de personalidad
- Test de Aptitud

4.2.7.13. Entrevista

La Cooperativa realizara las siguientes preguntas al personal a contratar.

Registro 22: Preguntas de la entrevista

¿Cuál es su nombre completo?
¿Cuál es su profesión?
¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido?
¿Cuántos años de experiencia tiene ?
¿Cuáles son sus expectativas en el trabajo?
¿Cuál es el sueldo que está dispuesto a recibir?
¿Qué conoce de la Cooperativa de Transportes Puruhá?

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.14. Contratación

La contratación se realiza a través del contrato de trabajo establecido en el Anexo 4

4.2.7.15. Inducción

Registro 23: Inducción

BIENVENIDO A LA “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHA	
Información de la Empresa	
ANTECEDENTES	
<p>La Cooperativa de Transportes Puruhá se constituye en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante Acuerdo Ministerial N0. 11012 de 29 de Marzo de 1968, y posteriormente inscrita en la Ex Dirección Nacional de Cooperativas con Número de orden No.230, y con resolución No.SEPS-ROPPS-2013-001658, siendo una de las primera Cooperativas de Transporte Urbano en la ciudad de Riobamba , la cual en su momento empezó con 25 socios y al momento actual cuentan con 56 socios.</p>	
MISIÓN	VISIÓN
<p>La Cooperativa de Transportes Puruha, es una entidad que presta el servicio de transporte a la ciudadanía en sus diferentes rutas y frecuencias, mediante modernas unidades y personal capacitado y comprometido en proporcionar un servicio oportuno y de calidad; logrando así la satisfacción de todos los usuarios y un mejor nivel de vida de nuestros colaboradores y socios.</p>	<p>Constituirnos para el 2018 en una institución de servicio de transporte publico innovadora, a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios, cambio de unidades y capacitación del personal capaz de establecer una estrecha relación con los clientes y responder efectiva y eficientemente a sus necesidades; consolidando al mismo tiempo un ambiente de compañerismo y colaboración a fin de ser considerados como la mejor opción del transporte público.</p>
VALORES	
<p>1. Colaboración. - El logro de nuestros objetivos requiere que todos los socios de la cooperativa contribuyamos en forma individual y en equipo en la prestación de nuestros servicios de calidad.</p> <p>2. Honestidad. - Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y apegado a las reglas de nuestra organización.</p> <p>3. Lealtad. - Debemos cuidar por siempre que nuestras relaciones de trabajo no se debiliten, evitando cosas que altere nuestro compromiso.</p> <p>4. Solidaridad. - Tener la capacidad de comunicación entre colaboradores enfocándonos en el trabajo en equipo.</p> <p>5. Agilidad. - Nuestros servicios son realizados con oportunidad, enmarcados en la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de transporte.</p> <p>6. Cumplimiento. - Nuestras labores las realizamos de acuerdo con características de calidad, oportunidad y agilidad.</p> <p>7. Calidad. - Nos caracterizamos por la afectividad, la cordialidad, el respeto y la amabilidad en el trato con nuestros compañeros y usuarios.</p>	
POLÍTICA DE CALIDAD	
<p>La Cooperativa de Transportes Puruhá proporciona un servicio de calidad enfocados en el cliente en base a un fuerte liderazgo participativo, logrando la satisfacción del cliente con un talento humano capacitado y procesos bien definidos con claridad, además de cumplir de manera óptima con los reglamentos y leyes que abarcan el servicio y con una mejora continua constante.</p>	
REGLAMENTO INTERNO	ACTIVIDADES DEL PUESTO
DERECHOS Y OBLIGACIONES	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.16. Toma de Conciencia

La Cooperativa de Transportes Puruhá se debe asegurar que las personas realicen su trabajo, es decir bajo control.

- Cumplir con la Norma ISO 9001:2015
- Brindar un servicio de Calidad
- Cumplir con los objetivos y políticas de calidad
- Alcanzar la satisfacción del cliente.
- Innovar los procesos internos y externos de la organización.

4.2.7.17. Comunicación

La Cooperativa de transportes Puruhá realiza una comunicación actualizada del sistema de Gestión de Calidad es decir una comunicación interna y externa.

Registro 24: Comunicación

DIMENSIONES PARTES INTERESADAS	TIPO DE COMUNICACIÓN	MEDIO	TIEMPO
Accionistas\Socios	Interna	Cartelera Capacitación Trípticos Sesión	Es de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad
Clientes	Externa	Redes Sociales	
Proveedores	Externa	Trípticos Paneles Memorando	
Colaboradores	Interna	Trípticos Paneles Memorando	
Autoridades	Externa	Trípticos	

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.7.18. Información documentada

La información debe ser documentada para un buen desempeño de los colaboradores y la eficiencia del sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se presenta los distintos documentos con los cuales cuenta la Cooperativa.

Registro 25: Generalidades

Documentos	Función	Elaboración	Maneja	Comunicación
Hoja de Chequeo	Se realiza para controlar el cumplimiento de un lista de requerimientos	Responsable de la Gestión de Calidad.	Equipo de Alta Dirección	Sesión. Trípticos
Registro	Es una lista de actividades que los colaboradores deben realizar.	Miembro del Consejo de Vigilancia.	Equipo de Mejora Continua	Trípticos Diapositivas
Procesos	Es una secuencia de pasos, a cuál lleva una lógica.	Miembro del Consejo de Administración.	Equipo de Alta Dirección	Trípticos Diapositivas
Procedimientos	Pasos claros y objetivos que se deben realizar para completar tareas	Miembro de los Jefes de Grupo	Equipo de Prestación de Servicio.	Trípticos. Diapositivas

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado

por:

Lisette

Sánchez

4.2.8. Operación

Registro 26: Planificación y control operacional

SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO		RECURSOS			NIVEL DE CUMPLIMIENTO			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CALIDAD			
			Talento Humano	Técnico	Económico	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	EXCELENTE	BUENA	MALA	
TRANSPORTE	CLIENTE	Seguridad	Conductores	Vehículos en buen estado.		X			X				X		
		Tiempo													
		Calidad de servicio													
		Cortesía													
	LEGALES	Matricula actual	Gerente	Vehículos		X				X				X	
		Permiso de operación	Presidente												
		Revisión vehicular anual	Socios												
		Licencia Renovada Tipo "C"	Conductores												
	COMPAÑÍA	Reglamentos	Gerente		Cuota mensual		X		X					X	
		Estatutos	Presidente												
		Documentos del accionista conductor	Socios Conductores												

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Elaborado

por:

Lisette

Sánchez

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos para cumplir con los requisitos del servicio e implementar acciones, anteriormente en el punto de planificación se detallan las acciones.

4.2.8.1. Requisitos para los servicios

a) Comunicación con el Cliente

La Comunicación es esencial a la hora de prestar el servicio es por ello necesario establecer:

- Buzón de sugerencias.
- Mantener informado a nuestros clientes mediante redes sociales.
- Invitar a los usuarios a las reuniones de la Cooperativa

4.2.8.2. Diseño y Desarrollo del Servicio

La Cooperativa debe establecer implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo, de esta manera le permite asegurarse con la provisión del servicio.

Registro 27: Diseño y desarrollo del servicio

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”		Código:
a) Título: Diseño y Desarrollo del servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá.		
b) Objetivo: Desarrollar el proceso para las actividades del transporte publico		
c) Alcance: Procesos y actividades de la Cooperativa de Transportes Puruhá		
d)Referencias: Norma ISO 9001:2015 , Reglamento y Estatutos de la Cooperativa.		
e) Responsables: Equipo de Alta Dirección (EAD), Equipo de Prestación de Servicios (EPS) y Equipo de Mejora Continua.		
f) Descripción del método:		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Programacion[Programación del servicio] Programacion --> Diseño[Diseño del cuadro de trabajo] Diseño --> Solicitar[Solicitar rutas y frecuencias] Solicitar --> Aprueban{Aprueban} Aprueban -- NO --> Diseño Aprueban -- SI --> Limpieza[Limpieza del vehiculo] Limpieza --> InicioRuta[Inicio de la ruta asignada] InicioRuta --> Parada[Parada de la ruta asignada] Parada --> Seguimiento[Seguimiento de la ruta por GPS] Parada --> Ascenso[Ascenso y descenso de pasajeros] Ascenso --> Llegada[Llegada de la ruta asignada] Llegada --> Fin([Fin]) </pre>		
g) Proceso narrativo:		
<ul style="list-style-type: none"> • Se programa el servicio previamente. • Diseña un cuadro de trabajo para las rutas y frecuencias • Solicitan las rutas y frecuencias • Si se aprueba se procede a una limpieza del vehículo • Se inicia con la ruta asignada. • Por medio del GPS se realiza un seguimiento y control 		
Elaborado por: Lissette Sánchez	Aprobado por: Gerente General	Fecha:

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

a) Controles del diseño y desarrollo

Los controles de servicio lo realizan la comisión de rutas y frecuencias mediante el control del sistema de GPS, el cual controla, horarios, tiempos salida y tiempo de recorrido y tiempo de llegada es así que se ofrece un mejor servicio al cliente.

4.2.8.3. Control de los procesos y servicios suministrados externamente

La Cooperativa de Transportes debe certificar de que los productos o servicios que ingresan a la organización, deben ser de buena calidad asegurando así el servicio al cliente, es por ello necesario crear un procedimiento que permita conocer a los proveedores los pasos a seguir.

Registro 28: Control de los procesos y servicios externos

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”		Código:
a) Título: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		
b) Objetivo: Controlar las actividades, de los productos suministrados por los proveedores.		
c) Alcance: Actividades en el mantenimiento del Vehículo.		
d) Referencias: Norma ISO 9001:2015 , Reglamento y Estatutos de la Cooperativa.		
e) Responsables: Equipo de Alta Dirección (EAD), Equipo de Prestación de Servicios (EPS) y Equipo de Mejora Continua.		
f) Descripción del método:		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Necesidad[Necesidad e productos para el mantenimiento] Necesidad --> Productos[Llantas GPS Lubricantes Repuestos] Necesidad --> Propuesta[Propuesta de proveedores] Propuesta --> Cotiza[Cotiza los precios] Cotiza --> Aprueba{Aprueba} Aprueba -- NO --> Propuesta Aprueba -- SI --> Compra[Compra] Compra --> Evaluacion[Evaluación] Evaluacion --> Fin([Fin]) </pre>		
g) Proceso narrativo:		
<ul style="list-style-type: none"> • Los conductores tienen la necesidad de productos para el mantenimiento. • Los productos pueden ser llantas, el Sistema de Geo posicionamiento, lubricantes, repuestos. • Los proveedores proponen los diferentes productos que poseen. • La cooperativa cotiza los precios • Si se aprueba se procede a la compra sino se busca otra propuesta de los proveedores. • Evalúa los productos. 		
Elaborado por: Lissette Sánchez	Aprobado por: Gerente General	Fecha:

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.9. Evaluación del Desempeño

4.2.9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del servicio

a) Seguimiento y medición del servicio mediante el Método Servequal.

Con el fin de aplicar un método que permita saber cuáles son las expectativas y percepciones se aplicara el Método Servqual. El mecanismo del método consta de 5 dimensiones como tangibles, respuesta, empatía, seguridad y la confiabilidad y cada uno consta de 4 y 5 preguntas dando como resultado 22 preguntas. Dentro de los siguientes cuadros se pondera del 1 al 7 y posteriormente se realiza la brecha es decir una resta entre la Percepción y la expectativa.

Registro 29: Dimensión Tangible

TANGIBLES				
Expectativas	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.1 la Cooperativa de Transportes Puruhá obtendra con equipamiento moderno	6,00	P.1 la Cooperativa de Transportes Puruhá cuenta con equipamiento moderno	5,00	-1,00
E.2 Las instalaciones físicas de la Cooperativa de Transporte puruhá serán visualmente atrayentes.	7,00	P.2 Las instalaciones físicas de la Cooperativa de Transporte puruhá son visualmente atrayentes.	5,00	-2,00
E.3 Los colaboradores de la Cooperativa tendrán una apariencia cuidada y prolija.	6,00	P.3 Los colaboradores de la Cooperativa tienen una apariencia cuidada y prolija.	4,00	-2,00
E.4 Los documentos (folletos, trípticos) que ofrezcan la Cooperativa son atrayentes	6,00	P.4 Los documentos (folletos, trípticos) que ofrecen la Cooperativa son atrayentes	4,00	-2,00
PROMEDIO	6,25	PROMEDIO	4,5	-1,75

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

Registro 30: Dimensión Confiabilidad

CONFIABILIDAD				
Expectativas	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.5 Cuando la Cooperativa promete hacer algo, lo realizará en cierto tiempo	7,00	P.5 Cuando la Cooperativa promete hacer algo, lo realiza en cierto tiempo	5,00	-2,00
E.6 Cuando un cliente tiene problemas en la Cooperativa , se mostrará interés en ayudarlo	6,00	P.6 Cuando un cliente tiene problemas en la Cooperativa , se muestra interes en ayudarlo	4,00	-2,00
E.7 La cooperativa brindará su servicio con excelencia	6,00	P.7 La cooperativa brinda su servicio con excelencia	5,00	-1,00
E.8 La Cooperativa brindará su servicio en el tiempo prometido.	7,00	P.8 La Cooperativa brinda su servicio en el tiempo prometido.	4,00	-3,00
E.9 La Cooperativa pondra su mejor esfuerzo en llevar un registro fuera de errores.	5,00	P.9 La Cooperativa pondra su mejor esfuerzo en llevar un registro fuera de errores.	2,00	-3,00
PROMEDIO	6,2	PROMEDIO	4,00	-2,20

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

Registro 31: Dimensión Respuesta

RESPUESTA				
Expectativas	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.10 Los colaboradores informarán a sus clientes en el momento que se brindara el servicio	5,00	P.10 Los colaboradores informan a sus clientes en el momento que se brindara el servicio	4,00	-1,00
E.11 Los Colaboradores brindaran un servicio cumpliendo el horario	6,00	P.11 Los Colaboradores brinda un servicio cumpliendo el horario	4,00	-2,00
E.12 Los colaboradores estarán dispuestos ayudar a sus clientes.	6,00	P.12 Los colaboradores estan dispuestos ayudar a sus clientes.	5,00	-1,00
E. 13 Los colaboradores estarán dispuestos a recibir las quejas por los clientes.	7,00	P. 13 Los colaboradores estan dispuestos a recibir las quejas por los clientes.	6,00	-1,00
PROMEDIO	6,00	PROMEDIO	4,75	-1,25

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

Registro 32: Dimensión Seguridad

SEGURIDAD				
Expectativas	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.14 Los clientes al momento de embarcarse en la unidad sienten seguridad	6,00	P.14 Los clientes al momento de embarcarse en la unidad sienten seguridad	4,00	-2,00
E.15 Las unidades tendrán un monitoreo de seguridad proporcionado por la ANT.	7,00	P.15 Las unidades tienen un monitoreo de seguridad proporcionado por la ANT.	6,00	-1,00
E.16 Los colaboradores se comportarán siempre de una manera cortez.	6,00	P.16 Los colaboradores se comportan siempre de una manera cortez.	4,00	-2,00
E.17 Los conductores manejarán a una velocidad optima, sin poner en peligro al cliente	6,00	P.17 Los conductores manejan a una velocidad optima, sin poner en peligro al cliente	5,00	-1,00
PROMEDIO	6,25	PROMEDIO	4,75	-1,5

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

Registro 33: Dimensión Empatía

EMPATÍA				
Expectativas	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.18 La Cooperativa realizará ayuda social	6,00	P.18 La Cooperativa realiza ayuda social	5,00	-1,00
E.19 La Cooperativa tomará como fortalezas las quejas del cliente	7,00	P.19 La Cooperativa tomará como fortalezas las quejas del cliente	4,00	-3,00
E.20. La Cooperativa siempre tendrá en cuenta el principal interes por sus clientes	5,00	P.20. La Cooperativa siempre tiene en cuenta el principal interés por sus clientes	3,00	-2,00
E.21 La Cooperativa capacitará a su personal para brindar un mejor servicio.	6,00	P.21 La Cooperativa capacita a su personal para brindar un mejor servicio.	5,00	-1,00
E.22 La Cooperativa cumplirá en brindar el servicio a personas con capacidades especiales.	6,00	P.22 La Cooperativa cumple en brindar el servicio a personas con capacidades especiales.	3,00	-3,00
PROMEDIO	6,00	PROMEDIO	4,00	-2,00

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

Esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones, para luego recalcular los valores de Expectativas y Percepciones para cada dimensión multiplicando los originales por el peso asignado a la dimensión, y una vez realizado

esto, se vuelve a calcular la brecha de forma similar a como se calculó anteriormente, pero esta vez tomando los Puntajes Ponderados.

Registro 34: Cálculo de la brecha

Dimensiones Método Servqual	Descripción	Peso	Expectativa	Percepción	Brecha	Expectativa	Percepción	Brecha
Tangible	La apariencia de las instalaciones, flota vehicular e infraestructura	40,00	6,25	4,50	-1,75	250,00	180,00	-70,00
Seguridad	El conocimiento, aptitud, cortesía para transmitir seguridad	20,00	6,25	4,75	-1,50	125,00	95,00	-30,00
Respuesta	La disposición de rapidez para ayudar a los clientes	10,00	6,00	4,75	-1,25	60,00	47,50	-12,50
Confiable	La predisposición para entregar el servicio de forma segura y confiable	5,00	6,20	4,00	-2,20	31,00	20,00	-11,00
Empatía	La atención individual que se proporciona	25,00	6,00	4,75	-1,50	150,00	118,75	-31,25
		100,00						-30,95

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.9.2. Análisis y evaluación del servicio mediante una Auditoría Interna

La Cooperativa debe llevar a cabo una auditoría interna la cual le permita planificar, información acerca del sistema de gestión de calidad, por tanto, la cooperativa debe planear, hacer, verificar y actuar. Para realizar una auditoría interna dentro de la Cooperativa de Transportes Puruhá se realizará los siguientes pasos:

Registro 35: Auditoria interna del servicio

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PURUHÁ”

Tipo de Auditoria: Auditoria Interna de la Prestación Servicio

Objetivos: Verificar el cumplimiento del servicio que ofrece la Cooperativa de Transportes Puruhá

Alcance: Conocer el proceso que se lleva a cabo y realizar su seguimiento.

Lugar y fecha de la Auditoria: Oficinas de la Cooperativa de Transportes Puruhá

Metodología de la auditoria:

- Aplicación del método Servequal

Muestra de la auditoria:

- Se realizará unas encuestas de 22 preguntas, tanto a los conductores como a los clientes es decir a 56 conductores como a 56 clientes.
- Se mide 5 dimensiones indispensables en el servicio, los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.
- Posteriormente aplicando el método Servequal se conocerá los resultados que arroja la encuesta.

Responsable de la Auditoria:

- Miembro de la mejora continua.

Resultados de auditoria: La Cooperativa de Transporte Puruhá arroja los siguientes resultados.

Dimensiones Método Servqual	Descripción	Peso	Expectativa	Percepción	Brecha	Expectativa	Percepción	Brecha
Tangible	La apariencia de las instalaciones, flota vehicular e infraestructura	40,00	6,25	4,50	-1,75	250,00	180,00	-70,00
Seguridad	El conocimiento, aptitud, cortesía para transmitir seguridad	20,00	6,25	4,75	-1,50	125,00	95,00	-30,00
Respuesta	La disposición de rapidez para ayudar a los clientes	10,00	6,00	4,75	-1,25	60,00	47,50	-12,50
Confiabilidad	La predisposición para entregar el servicio de forma segura y confiable	5,00	6,20	4,00	-2,20	31,00	20,00	-11,00
Empatía	La atención individual que se proporciona	25,00	6,00	4,75	-1,50	150,00	118,75	-31,25
		100,00						-30,95

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lisette Sánchez

La Cooperativa de Transporte Puruhá arroja un resultado de -30,95 es decir surge como resultado de calcular el promedio de las brechas ponderadas para cada dimensión. Un indicador negativo muestra que las expectativas del cliente no están siendo bien cubiertas por la percepción que este tiene del servicio que se esta brindando. Cada vez que el indicador se acerca a cero, podemos entender que la percepción del servicio se va acercando a la expectativa que el cliente tiene. Si tenemos un indicador positivo estamos cumpliendo con las expectativas del cliente.

Conclusiones de la Auditoria:

El servicio que al momento brinda la Cooperativa de Transportes Puruhá no cumple con las expectativas del cliente, es decir no se cubre sus necesidades, sin embargo, aplicando un plan de mejora permite conocer cual es el problema y de esa forma dar las posibles soluciones.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Lisette Sánchez

4.2.9.3. Revisión por parte de la dirección

La dirección debe realizar una revisión planificada, la cual garantiza la eficiencia del sistema de Gestión de Calidad.

Registro 36:Revisión por la dirección

ELEMENTOS	PRODUCTIVIDAD		DESEMPEÑO			EVALUACIÓN			ACCIONES		AUDITORIA	
	Eficacia	Eficiencia	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Mejora	Reingenierí a	Cumple	No Cumple
Requisitos del SGC			X			X			X		X	
Contexto de la Organización	X			X			X				X	
Liderazgo	X			X			X		X		X	
Planificación		X			X			X	X			
Apoyo		X		X			X		X		X	
Operación		X		X			X		X		X	
Evaluación del desempeño		X	X				X		X			
Mejora		X	X				X		X		X	
Procesos		X		X			X		X		X	
Políticas		X	X				X		X		X	
Prestación del servicio		X		X			X		X			X

Fuente: Elaboración propia

Elaborado

por:

Lisette

Sánchez

a) Entradas de la revisión por la dirección

La Cooperativa de Transportes Puruhá para su revisión debe planificar y llevar a cabo los siguientes parámetros.

- Informar sobre el desempeño y eficacia del sistema
- Acciones de seguimiento y mejora.
- Buscar la satisfacción en el cliente.
- Buscar resultados de la auditoria.
- Ajuste de recursos.

b) Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados deben estar relacionados con las decisiones que mejoren el sistema de gestión de calidad.

- Mejorar el servicio de Transporte de Pasajeros
- Satisfacción del cliente.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Registro 37: Elementos que necesitan mejora

DIMENSIONES ELEMENTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			RESPONSABLE	ACCIÓN
	Alto	Medio	Bajo		
Auditoria	X			EMC	Es necesario realizar auditorías a todos los procesos, es decir realizar un seguimiento.
Alta Dirección		X		EMC	La alta dirección necesita una mayor compromiso con la organización.
Prestación del servicio			X	EPS	Se necesita realizar un mejora en la satisfacción del cliente, es decir en la prestación del servicio.
Procesos		X		EMC	Los procesos cumplen un nivel medio, es decir no necesitan una mejora

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.10. Mejora del servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá.

4.2.10.1. Generalidades

La Cooperativa debe seleccionar las oportunidades que le permitan mejorar y esta forma implementar la acción necesaria para cumplir con los requerimientos del cliente y así aumentar su satisfacción.

Luego de haber analizado los elementos que necesitan mejora se pudo establecer que la prestación de servicio es el punto más deficiente por tanto se aplicara un diagnóstico de mejora basado en los siguientes puntos que se muestran a continuación:

Plan de mejora

a) Análisis Matricial

Registro 38: Análisis matricial

PARÁMETROS ELEMENTOS	CALIDAD			PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	EXCELENTE	BUENO	MALO	EFFECTIVIDAD	EFICIENCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
Talento Humano		X		X			X	
Tecnología			X		X		X	
Congestión		X			X			X
Administración				X			X	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

b) Medición

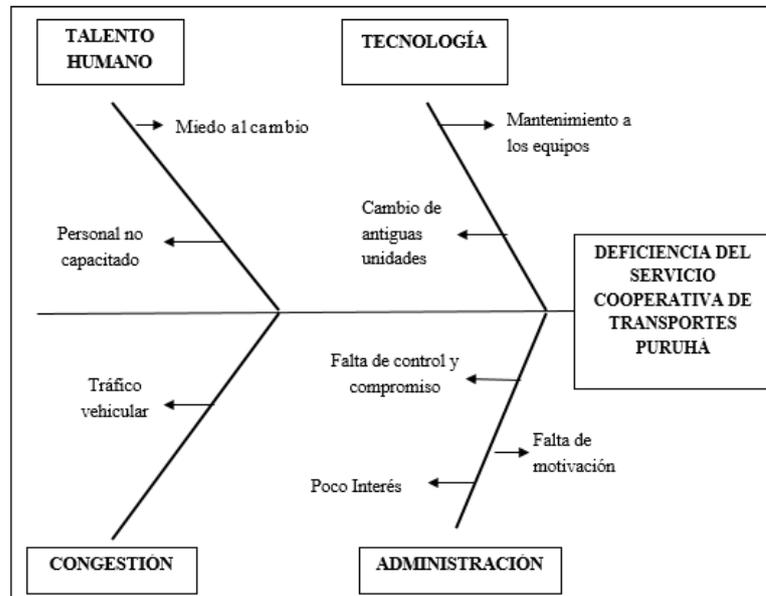


Ilustración 48: Medición

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

c) Diagrama del Por que

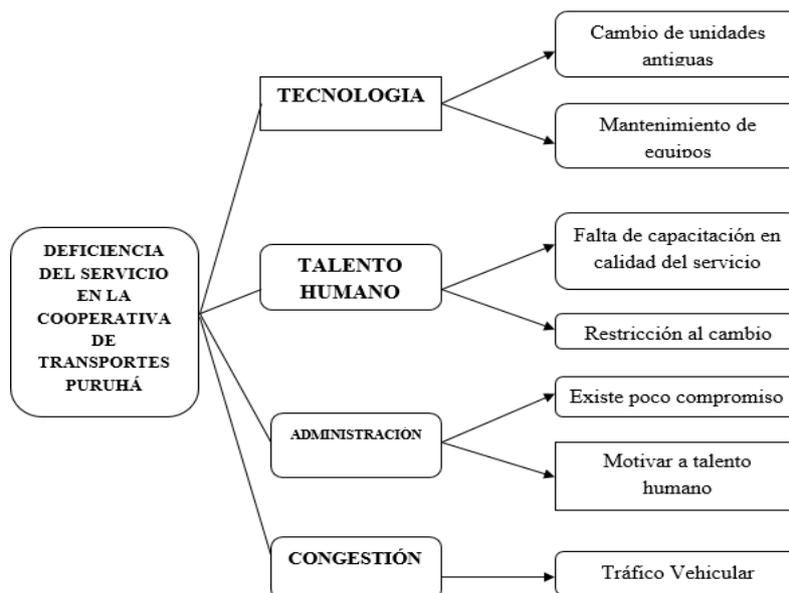


Ilustración 49: Diagrama del Por que

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

d) Diagrama de Pareto

Llamado también como la Ley 20- 80 nos permite realizar un análisis de las causas de un problema más importantes de la organización y posteriormente a realizar una mejora de los mismos.

Tabla 53. Diagrama de Pareto

Factores	Frecuencia	%Individual	%Acumulado
Talento humano	45	45,91	45,91
Administración	28	28,57	74,48
Tecnología	15	15,31	89,79
Presupuesto	10	10,21	100
Total	98	100	

Factores que necesitan mejora.

Elaborado por: Lissette Sánchez

Los factores que necesitan mejora y que se encuentran en el rango de 80-20 son Talento Humano y la Administración.

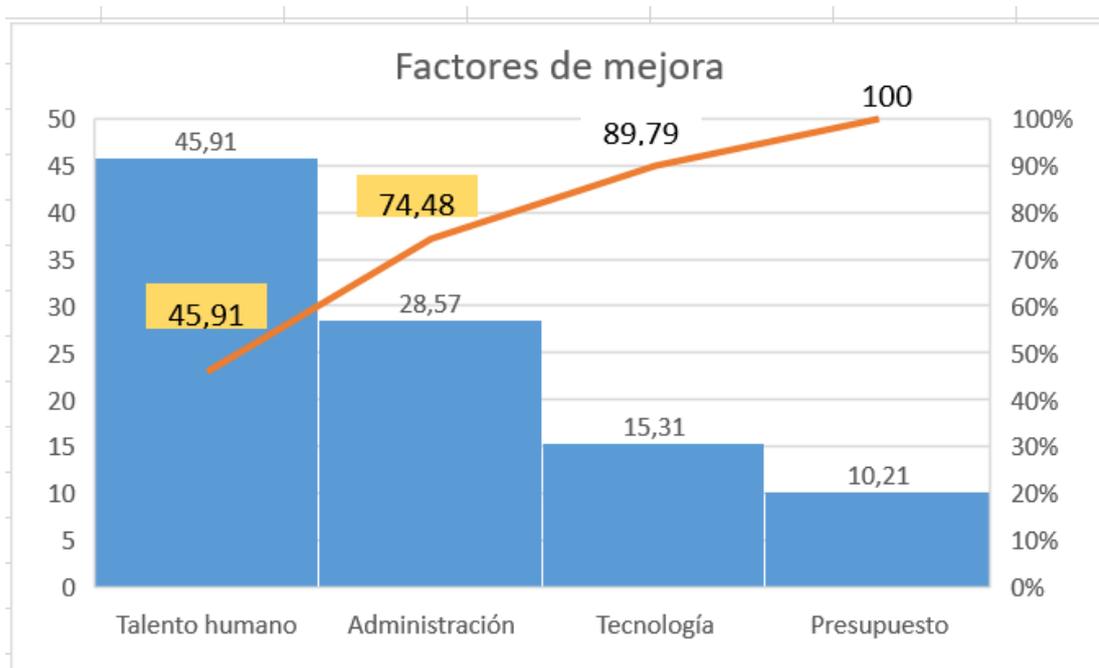


Ilustración 50: Factores de Mejora

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

e) Diagrama de Cómo?

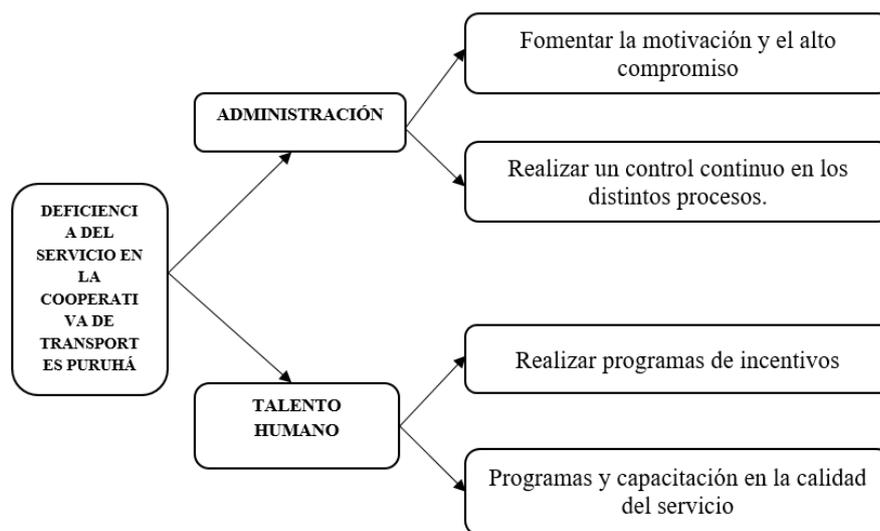


Ilustración 51: Diagrama de Cómo?

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

f) Análisis del plan de mejora

Registro 39: Análisis del plan de mejora

ELEMENTOS	ACCIONES	OBJETIVOS	TIEMPO	META	RESPONSABLE
ADMINISTRACIÓN	Programa de riesgos	Prevenir los riesgos en el trabajo	1 MES	100%	ALTA DIRECCIÓN
	Realizar un control continuo en los distintos procesos.	Mejorar el control en todos los procesos.	6 MESES	100%	
TALENTO HUMANO	Realizar programas de incentivos	Motivar al personal con la aplicación del SGC.	1 MES	100%	ALTA DIRECCIÓN
	Programas y capacitación en la calidad del servicio	Mejorar el desempeño del TH	6 MESES	100%	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

4.2.10.2. Evaluación de mejora

Registro 40: Evaluación de mejora

ELEMENTOS	ACCIÓN	OBJETIVO	CALIDAD			COSTO		CLIENTE	
			ALTA	MEDIA	BAJA	ALTO	BAJO	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
ADMINISTRACIÓN	Programa de riesgos	Prevenir los riesgos en el trabajo		X		X		X	
	Realizar un control continuo en los distintos procesos.	Mejorar el control en todos los procesos		X			X	X	
TALENTO HUMANO	Realizar programas de incentivos	Motivar al personal con la aplicación del SGC.		X		X	X		
	Programas y capacitación en la calidad del servicio	Mejorar el desempeño del TH		X		X	X		

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Lissette Sánchez

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Transportes Puruhá actualmente tiene una alta dirección con falta de compromiso y un liderazgo democrático, en cuanto a la organización no posee procesos que permitan un control en sus operaciones, faltan herramientas de análisis, seguimiento, medición y evaluación.
- La cooperativa no cuenta con un talento humano competente en sus funciones que desempeña, más bien le teme al cambio, falta programas de capacitación para el personal administrativo y operativo.
- La cooperativa de Transportes Puruhá no posee un sistema de gestión el cual busque la calidad del servicio, un mejoramiento en sus procesos, un talento humano competente.
- Los usuarios que utilizan el servicio que presta la Cooperativa se sienten insatisfechos ya que no cumplen con sus expectativas, existe inseguridad en las unidades, no existe cordialidad y predisposición por parte de los conductores y ayudantes .

RECOMENDACIONES

- Realizar un seguimiento y evaluación a los procesos que posee la Cooperativa, mediante auditorías internas, el cual permita una mejora continua en el sistema de gestión de calidad.
- Capacitar cada 6 meses a todo el personal administrativo y operativo en la calidad del servicio y normativas legales, comunicar su política de calidad por parte de los equipos que conforman el sistema de gestión de calidad.
- Se sugiere implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 el cual conlleva a un óptimo desarrollo de la organización contando con el apoyo de la alta dirección talento humano, ya que son las personas que direccionan a implementar el sistema, de esta manera se eleva el nivel de satisfacción a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*. Obtenido de: https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf
- Asamblea Constituyente. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Ayala, P. (2012). *Maestros de la calidad conocer la vida y la filosofía de los diferentes maestros de la calidad*. Obtenido de: <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad.html>
- Bernal , C. (2006). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de: <https://ceduna.jimdo.com/app/download/13866533378/B.+A.+M%C3%A9todos+del+proceso+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.pdf?t=1522088201>
- Bernal, J. J. (2013). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. Obtenido de: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México. Obtenido de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Concepto definicion. (2017). *Definición de ISO*. Obtenido de: <http://concepto definicion.de/iso/>
- Conde Perez, G. (2015). *Definición y función del transporte urbano*. Obtenido de: <https://prezi.com/msftopvzeq08/definicion-y-funcion-transporte-urbano/>
- Escuela Europea de Excelencia. (2013). *Nueva ISO 9001:2015 y los objetivos de calidad*. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/12/nueva->

iso-90012015-y-los-objetivos-de-
calidad/?fbclid=IwAR10vMorrTOJS6Eyy2yy0htz34pm3hsIvZABdd6pr44Thi7
LOtT3Tz_9Qw

García Martínez, J., & Munch Galindo, L. (2017). *Fundamentos de Administración*.

Obtenido de:

https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf?fbclid=IwAR0o6JN-ld1MMrf_hYAl0YYb4z5VG934Xfq_icPJJabQjmcFg4_-2ocTY_0

Gestiopolis. (2002). *Shigeo Shingo, sus aportes a la administración*. Obtenido de:

https://www.gestiopolis.com/shigeo-shingo-sus-aportes-a-la-administracion/?fbclid=IwAR0gSuvhECE3Z5o_rhUkhlO5tPMbvcre_Z4MItYgdX3awK3zn78QYY4S-1k

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba. (2016). *Ordenanza 008.Riobamba:GADR*

Guerrero Marín, M. A. (2003). *4 etapas del proceso administrativo*. Obtenido de:

<https://www.gestiopolis.com/4-etapas-proceso-administrativo/>

Gutiérrez, A. (2010). Movilidad, Transporte y Acceso: Una Renovación Aplicada al Ordenamiento Territorial. *Scripta Nova*. Obtenido de:

<http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-331/sn-331-86.htm>

Gutiérrez, L. (2013). *Transporte Público de Calidad y la Movilidad Urbana*. Obtenido de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/\\$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf)

Hernández Castillo, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. México: Editorial Trillas.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Prentice Hall.

Macías Marín, L. L., & Valencia González, M. A. (2014). *Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa: Colectivos del Café Ltda. a la Norma ISO-9001:2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira). Obtenido de:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5036/658562M152.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mateo, R. J. (2009). Sistemas de Gestión de la Calidad un Camino hacia la Satisfacción del Cliente - Parte I. *Quality Trends tu fuente de informacion para mantenerte actualizado.*, 57. Obtenido de: <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Normas9000.com. (2001). *Estructura de la Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de: <http://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>
- Padilla, G. (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Obtenido de: https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/?fbclid=IwAR0XLjWvn5w0L7xyohmGeuWc_2bzUm5CIqhzK0Uf_JDbRaekIeetA-thPb0
- Perez Porto, J. (2008). *Administración de Empresas*. Obtenido de: <https://definicion.de/empresa/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Obtenido de: <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf?fbclid=IwAR3w08JCKICwG-cZbxK0LY8HqHbRpWc6wxcetgj4WQVY71WKc9536LWYUGM>
- Torres Cahuana, A. (2016). *Los Gurús de la Administración y la Calidad y sus aportes*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/los-gurus-la-administracion-la-calidad-aportes/>
- Vargas, E., & Villa, J. (2014). *Evaluación de la efectividad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001 para la Empresa Gema Tours S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena), Obtenidode:<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1675/1/Trabajo%20de%20Grado%20Final.pdf>
- Zapata Delgado, S. J. (2016). *Propuesta Metodologica del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros trazados en la NTC ISO 9001:2015 para CYMMA GROUP S.A.S.* (Tesis de pregrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas), Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/5241>

ANEXOS

Anexo 1: Plan estratégico

Misión

La Cooperativa de Transportes Puruha, es una entidad que presta el servicio de transporte a la ciudadanía en sus diferentes rutas y frecuencias, mediante modernas unidades y personal capacitado y comprometido en proporcionar un servicio oportuno y de calidad; logrando así la satisfacción de todos los usuarios y un mejor nivel de vida de nuestros colaboradores y socios.

Visión

Constituirnos para el 2018 en una institución de servicio de transporte público innovadora, a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios, cambio de unidades y capacitación del personal capaz de establecer una estrecha relación con los clientes y responder efectiva y eficientemente a sus necesidades; consolidando al mismo tiempo un ambiente de compañerismo y colaboración a fin de ser considerados como la mejor opción del transporte público.

Valores

1. **Colaboración.** - El logro de nuestros objetivos requiere que todos los socios de la cooperativa contribuyamos en forma individual y en equipo en la prestación de nuestros servicios de calidad.

2. **Honestidad.** - Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y apegado a las reglas de nuestra organización.

3. **Lealtad.** - Debemos cuidar por siempre que nuestras relaciones de trabajo no se debiliten, evitando cosas que altere nuestro compromiso.

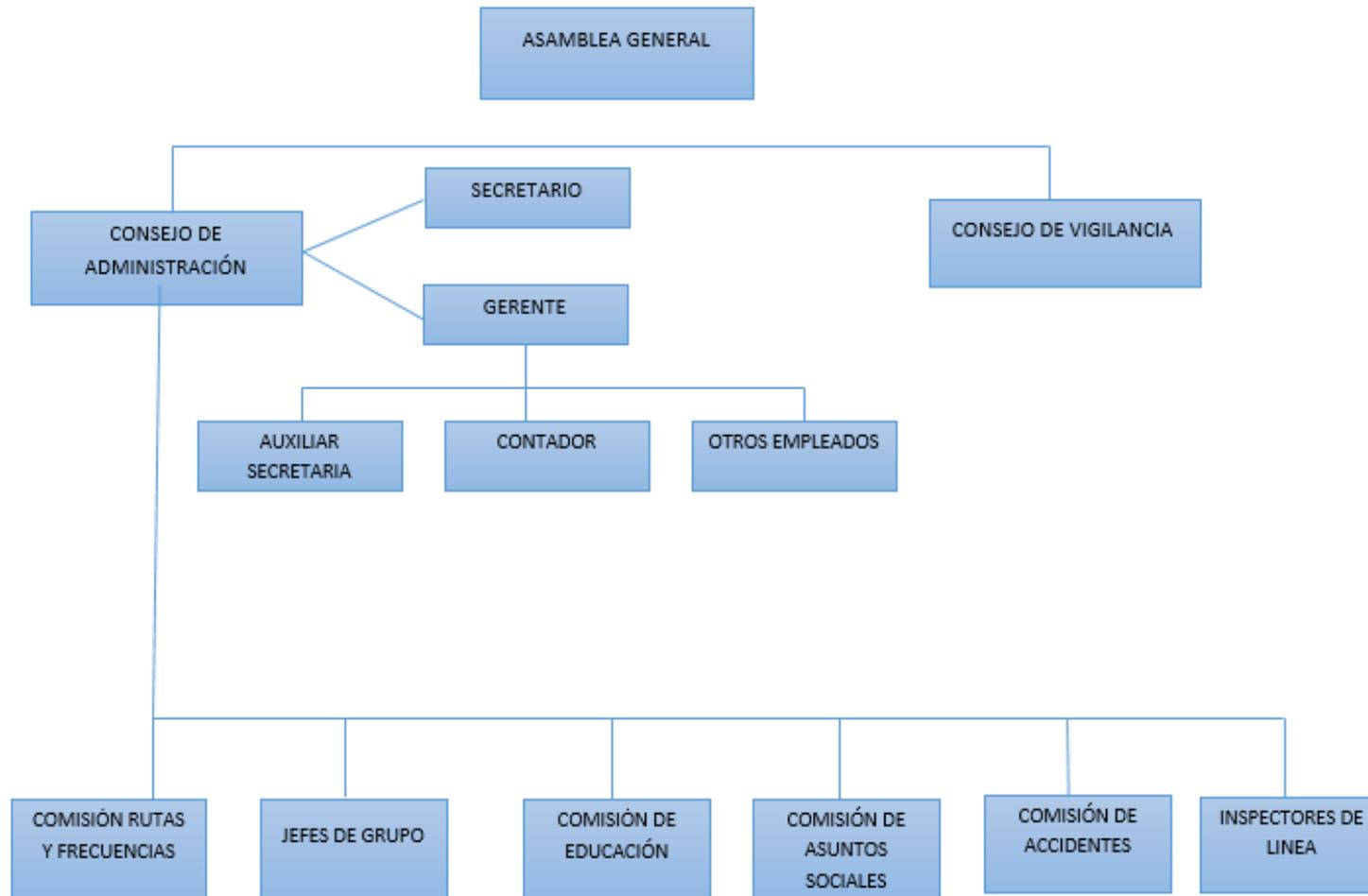
4. Solidaridad. - Tener la capacidad de comunicación entre colaboradores enfocándonos en el trabajo en equipo.

5. Agilidad. - Nuestros servicios son realizados con oportunidad, enmarcados en la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de transporte.

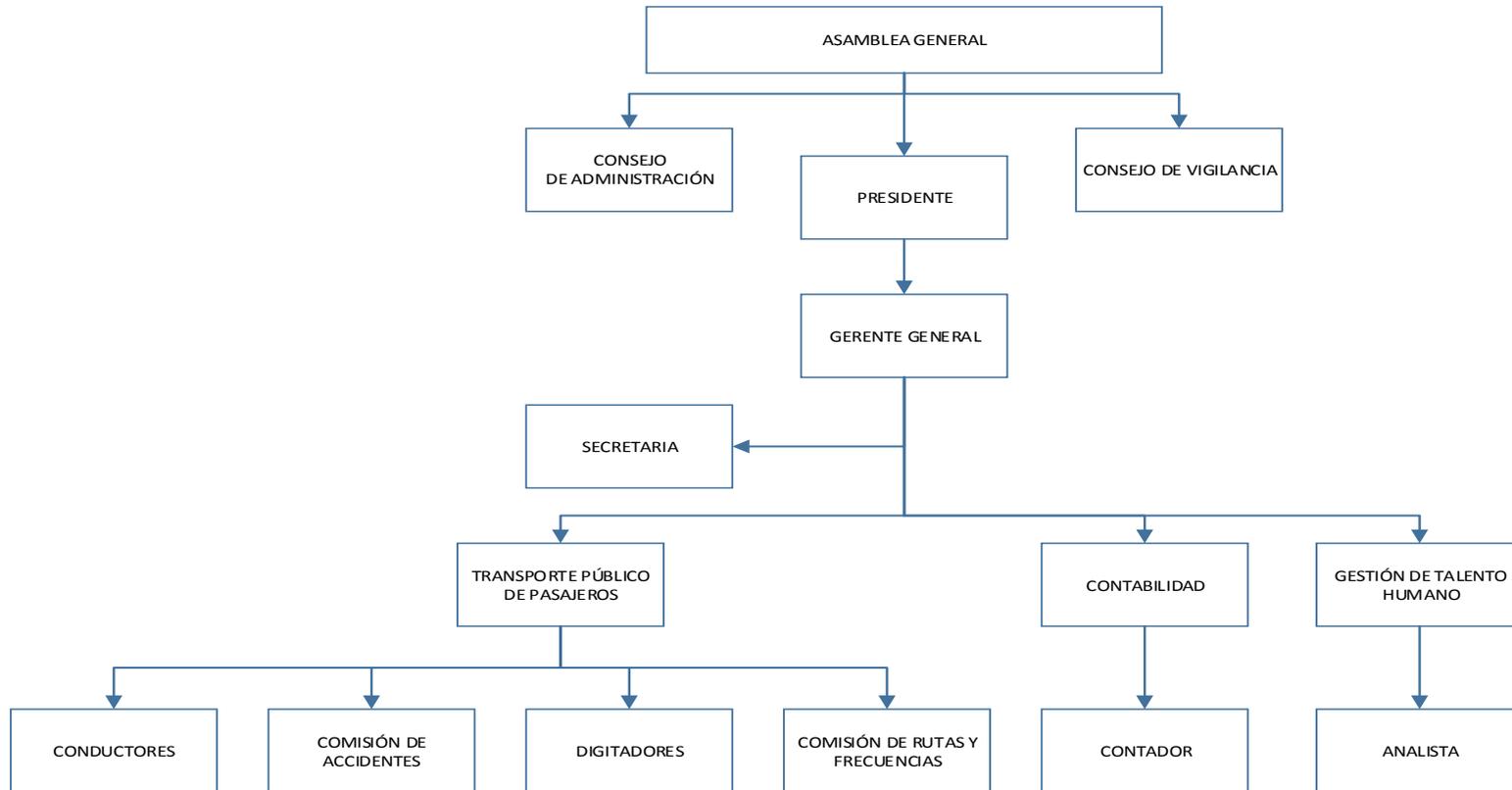
6. Cumplimiento. - Nuestras labores las realizamos de acuerdo con características de calidad, oportunidad y agilidad.

7. Calidad. - Nos caracterizamos por la afectividad, la cordialidad, el respeto y la amabilidad en el trato con nuestros compañeros y usuarios.

Anexo 2: Organigrama Estructural Actual



Anexo 3: Organigrama Estructural Propuesto



FODA	POSITIVAS	NEGATIVAS
------	-----------	-----------

Anexo 4: FODA Empresarial

EXTERIOR	Oportunidades	Amenazas
	1. Rutas y frecuencias asignadas a través del permiso de operaciones.	1. Competencia desleal: Servicio de transporte de otras Cooperativas
	2. Reformas del sistema cooperativo: Nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, Popular y Solidario.	2. Complejidad en los trámites realizados en los organismo de control: Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad
	3. Limitación en los permisos de operación (cursos de trabajo)	3. Altos costos de inversión para la renovación de unidades.
	Alianzas estratégicas que permitan fomentar programas de capacitación para los socios y choferes.	4. Tarifas de servicio de transporte reguladas.
	Fortalezas	Debilidades
INTERIOR	1. Se cuenta con unidades acorde a las necesidades de usuarios de transporte.	1. No existe el reglamento interno de acuerdo al LOEPS.
	2. Sentido del espíritu de Cooperativismo en la mayoría de sus socios.	2. No existe un Programa de capacitaciones en ámbitos legales, de forma permanente en los socios.
	3. Servicio de ahorro para los socios.	3. No existe un departamento de asesoramiento y asistencia técnica para los socios.
	4. Manejo ayuda social por accidentes de tránsito, reparación de motores, intervención quirúrgica.	4. Socios no capacitados en la prestación del servicio de transporte de manera efectiva y eficiente.
		5. Desconocimiento de los socios de las nuevas reformas a nivel del sistema cooperativo.

Anexo 5: Contrato de trabajo indefinido

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte _____ (Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía, seguida de la frase “debidamente representada por [nombre del representante legal”]) portadora de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba la cédula de identidad del EMPLEADOR) en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) _____ (Escriba el nombre del TRABAJADOR), portador de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba el número de cédula de ciudadanía del TRABAJADOR) en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de _____ (ciudad de domicilio de las partes) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un _____ (ingresar cargo requerido).

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de _____ (Ingresar cargo del TRABAJADOR). Revisados los antecedentes de _____ (Escriba los nombres completos del TRABAJADOR), éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____ (detalle las horas de la jornada de trabajo), con descanso de _____ (detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo), de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de _____ (colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, ejemplo: SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, USD 600,00), mediante _____ (detallar la forma de pago, ejemplo: acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque).

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____ (Escriba la dirección de la compañía), en la ciudad de _____ (Ingresar la ciudad), provincia de _____ (Ingresar Provincia y barrio) para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “De las obligaciones del Empleador y del Trabajador”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de _____ (Escriba la ciudad), el día _____ del mes de _____ del año _____.

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR

Anexo 6: Encuestas para el levantamiento de información



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



Objetivo: Determinar la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá,

Dirigido al: Personal Administrativo de la Cooperativa de Transportes Puruhá.

Instrucciones: Lea atentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio.

1.- ¿Qué tipo de planes posee la Cooperativa de Transportes Puruhá?

Plan Estratégico Plan Operativo Plan Táctico Plan de Cambio

2.- ¿Con qué tipo de organigrama cuenta la empresa?

Estructural Funciones

3.- ¿La Cooperativa posee un reglamento Interno de Trabajo

Si No

4.- ¿Para lograr los objetivos de la Cooperativa, sus colaboradores trabajan en equipo?

Siempre Casi siempre Nunca

5.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo dentro de la Cooperativa?

Cordial Poco Social Nulo

6.- ¿Qué tipo de incentivos recibe el personal dentro de la Cooperativa?

Monetarias Simbólicas Sociales Ninguno

7.- ¿La cooperativa cuenta con procesos?

Si No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



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



Objetivo: Determinar la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá,

Dirigido al: Los Socios de la Cooperativa de Transportes Puruhá.

Instrucciones: Lea atentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio.

1.-¿Conoce usted cual es la función que desempeña en la Cooperativa ?

Si No

2.-¿Cuenta con un tipo de recompensa?

Económicas Reconocimiento Ninguna

3.-¿ Qué temas de capacitación recibe usted?

Seguridad Vial Calidad del servicio Servicio al cliente

4.-¿Se realiza algún tipo de auditoria en la cooperativa?

Si No

5.-El reclutamiento de personas se lo realiza a través de

Por Referencias Medios de Comunicación Banco de datos

6.- ¿Los conductores están comprometidos a brindar un excelente servicio?

Siempre Casi siempre Nunca

7.-¿Existen riesgos laborales en su área de trabajo?

Económico Salud Flota Vehicular Vial

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

Si
 No

9.- ¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento de su unidad?

Mensual
 Semestral
 Anual

10.- ¿Conoce usted el FODA de su cooperativa?

Si
 No

11.- ¿Qué tipo de liderazgo se practica dentro de la organización?

- Liderazgo Autocrático (Las decisiones toma el jefe)
- Liderazgo Democrático (Participación en Equipo)
- Liderazgo Anárquico (El jefe evade su rol de participación)

12.- ¿La Cooperativa tiene establecido políticas y objetivos de calidad?

- Si
- No

13.- Está comprometida la gerencia con el sistema de gestión de la Cooperativa?

- Si
- No

14.- ¿La cooperativa cuenta con un manual de calidad?

- Si
- No

15.-¿Qué recurso considera más importante usted para mejorar la calidad del servicio?

- Vehículo
- Tecnología
- Actitud

16.-¿Están bien definidos los procesos del servicio a nivel de la Cooperativa?

- Si
- No

17.-¿Qué tipo de auditoria realiza la empresa?

- Auditoria Interna
- Auditoria Externa

18.-¿Qué tipo de acciones adopta usted cuando tiene una dificultades en su trabajo?

- Acción Correctiva
- Acción Preventiva
- Ninguna

19.- ¿Cuánto es el ingreso promedio por unidad?

- < \$50
- \$50- \$100
- >\$100

20.- ¿Cuál es su aportación económica mensual a la Cooperativa en gastos administrativos.?

- < \$50
- \$50- \$100
- > 100

21.- ¿Cuál es el monto aproximado que gasta en el mantenimiento de su vehículo por mes.?

- < 100
- \$100- \$300
- \$300- \$400
- \$400- \$500
- > 500

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



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



Objetivo: Conocer cuál es la perspectiva del usuario en cuanto al servicio que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá.

Dirigido a: La población de la ciudad de Riobamba

Instrucciones: Lea atentamente y responda las siguientes preguntas según su criterio.

1.- Género

Femenino Masculino

2.- ¿Usted ha utilizado el servicio que presta la Cooperativa de Transportes Puruhá. ?

Si No

3.- ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Diariamente Una vez a la Semana Una vez al Mes Nunca

4.- Cuáles son las razones por las que utiliza el servicio

Flota renovada Es cómoda Seguridad

Buena Imagen Por su horario Calidad del servicio

5.- ¿Existe cortesía y predisposición por parte del conductor y ayudante hacia el usuario?

Siempre Casi siempre A veces

Casi nunca Nunca

6.- En comparación con otras cooperativas que ofrecen el mismo servicio ¿Cómo considera la calidad de servicio de la Cooperativa de Transportes Puruhá?

Excelente Muy Bueno Bueno

Regular Mala

6.- ¿La cooperativa cumple con los horarios establecidos para los recorridos?

Siempre cumple A veces cumple Nunca Cumple

7.- ¿Cuál es su percepción en cuanto a la seguridad, durante el recorrido?

Seguro Casi Seguro Inseguro

8.- ¿En cuanto a la comodidad y a la limpieza del vehículo como se encuentra el mismo?

Excelente Muy Buena Buena

Regular Mala

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

Objetivo: Conocer el criterio del Presidente de la Cooperativa de Transportes Puruhá acerca de la calidad del servicio.

Dirigido al: Presidente de la Cooperativa de Transportes Puruhá.

1.¿Conoce usted que es la Calidad del Servicio?

2.¿La Cooperativa elabora manuales para mejorar la calidad del servicio?

3. ¿Qué actividades se realizan en la Cooperativa para mejorar la Calidad del Servicio?

4. ¿Se realizan reuniones en las cuales interactúan todos los socios y posteriormente brindar las posibles soluciones?

5. ¿En qué criterios se basa para mejorar la calidad del servicio?

6. ¿Conoce usted que es la Norma ISO 9001:2015?

7.¿La Cooperativa a futuro estaría dispuesto a implementar esta herramienta a fin de que pueda certificarse?

Anexo 7: Fotos

