



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

**“MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE COMERCIAL
MODALIDAD TAXI CONVENCIONAL DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA/O EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORES:

ASHQUI LAGUA MARIA FERNANDA

BARRAGÁN BARRAGÁN JONATHAN ISMAEL

Riobamba – Ecuador

2022



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

**“MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE COMERCIAL
MODALIDAD TAXI CONVENCIONAL DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA/O EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORES: ASHQUI LAGUA MARIA FERNANDA

BARRAGÁN BARRAGÁN JONATHAN ISMAEL

DIRECTOR: Ing. DIEGO ALEXANDER HARO AVALOS Mgs.

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, **María Fernanda Ashqui Laguna & Jonathan Ismael Barragán Barragán**

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

Nosotros, MARÍA FERNANDA ASHQI LAGUA & JONATHAN ISMAEL BARRAGÁN BARRAGÁN declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados obtenidos son auténticos. Los textos que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos en este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de junio de 2022



María Fernanda Ashqui Laguna

060406063-2

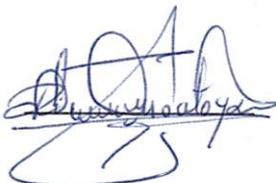
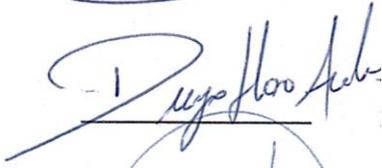


Jonathan Ismael Barragán Barragán

172439775-5

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación. “**MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVENCIONAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, realizado por los señores **MARÍA FERNANDA ASHQI LAGUA** y **JONATHAN ISMAEL BARRAGÁN BARRAGÁN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación

	FIRMA	FECHA
Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga PhD. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/06/08
Ing. Diego Alexander Haro Avalos Mgs. DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/06/08
Dr. Jorge Milton Lara Sinaluisa Mgs. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/06/08

DEDICATORIA

A Dios, el ser supremo que me brinda salud, que me guía en cada etapa de mi vida y me ha dado la fortaleza y sabiduría suficiente para cumplir la meta más anhelada como es culminar mi carrera universitaria. A mis padres Nelson y Esther quienes son los seres fundamentales de mi formación como ser humano, quienes me inculcaron con amor, valores que me han permitido llegar y ser lo que soy, gracias por su apoyo incondicional, ser pacientes, entenderme, por darme la mano para levantarme cuando me sentía derrotada y por su aliento para seguir adelante. A mi hermana Daysi quien es mi ejemplo a seguir, por su ayuda, por los consejos, por su apoyo incondicional y demostrarme que nada es fácil en la vida, solo se necesita de esfuerzo y perseverancia para lograr lo que se desea. A mi querida hija Kristen quien siempre fue mi cable a tierra, gracias a su amor infinito porque de una u otra manera me dio fuerza para seguir adelante, con sus sonrisas y sus abrazos me demostró que todo mal momento pasaría, te amo. Finalmente, quiero dedicar esta tesis con todo el amor a mi bello ángel David, sé que desde el cielo lo celebra junto a mí.

Fernanda

A Dios quien ha sido mi guía y fortaleza toda mi vida en quien me he refugiado para seguir adelante y poder cumplir una meta tan anhelada que es culminar mi carrera universitaria. A mi madre Gloria, pues sin su esfuerzo y amor no lo hubiera logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me da fuerzas para seguir adelante. A mi papá “ISMAELITO”, que Dios le tenga en su gloria, fue siempre mi apoyo incondicional mi ejemplo a seguir junto a mi madre, que sin el esfuerzo de ustedes nunca hubiera logrado alcanzar la meta que siempre esperaban de mí. Gracias por los consejos, enseñanzas, paciencia, el amor y su forma de ser. A mis hermanos Wilson, Patricia y Edwin quienes me apoyaron en toda esta etapa, sus palabras de aliento, su cariño, comprensión y paciencia fueron fundamental para culminar este proceso, sé que sin el apoyo de cada uno de ustedes no hubiera sido posible culminar mi carrera universitaria. Finalmente, quiero agradecer a la familia Ashqui Laguna quienes me abrieron las puertas de su hogar en los momentos más difíciles que atravesaba mi vida, especialmente a Daysi y Fernanda quienes han estado conmigo en todo momento Dios le pague.

Jonathan

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, sabiduría y fortaleza suficiente para cumplir nuestras metas, a nuestros padres por apoyarnos de todas las maneras posibles, a nuestros hermanos por brindarnos su ayuda incondicional, demás familiares y amigos quienes con cada granito de arena nos ayudaron a lograr nuestro principal objetivo. Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, porque en sus aulas recibimos la formación profesional por parte de los Docentes de la Carrera de Gestión de Transporte quienes aparte de brindarnos conocimientos científicos nos enseñaron valores humanos para desenvolvemos en nuestra vida personal y profesional. Agradecemos a nuestro tutor Ing. Diego Haro por su profesionalismo y gran aporte para el correcto desarrollo del presente trabajo, al Dr. Milton Lara por su ayuda y comprensión para culminar con éxito la meta propuesta.

Fernanda & Jonathan

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	7
1. MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Antecedentes Investigativos	7
1.2. Fundamentación Teórica	9
1.2.1. Administración.....	9
1.2.1.1. <i>Proceso Administrativo</i>	9
1.2.1.2. <i>Etapas del Proceso Administrativo</i>	10
1.2.2. Organización – Empresa	11
1.2.2.1. <i>Clasificación</i>	11
1.2.3. Cooperativas.....	13
1.2.3.1. <i>Concepto</i>	13
1.2.3.2. <i>Tipos</i>	13
1.2.3.3. <i>Marco Jurídico – Cooperativas</i>	14
1.2.4. Modelo de Gestión	14
1.2.4.1. <i>Modelo</i>	14
1.2.4.2. <i>Gestión</i>	14
1.2.4.3. <i>Concepto modelo de gestión</i>	15
1.2.4.4. <i>Importancia del modelo de gestión</i>	15
1.2.4.5. <i>Objetivos de un Modelo de Gestión</i>	15
1.2.4.6. <i>Clases de Modelos de Gestión</i>	15
1.2.5. Gestión de Talento Humano	17
1.2.5.1. <i>Procesos de la Gestión de Talento Humano</i>	17
1.2.6. Gestión Financiera	18
1.2.7. Prestación del Servicio	18

1.2.7.1.	<i>Forma de medición - Método Servqual</i>	19
1.2.8.	<i>Transporte</i>	20
1.2.8.1.	<i>Transporte terrestre</i>	20
1.2.8.2.	<i>Transporte comercial</i>	21
1.2.8.3.	<i>Taxi</i>	21
1.2.8.4.	<i>Taxi convencional</i>	21
1.2.8.5.	<i>Transporte - Marco Jurídico</i>	21
1.3.	Ubicación Geográfica	24
1.3.1.	<i>Ecuador</i>	24
1.3.2.	<i>Chimborazo</i>	24
1.3.3.	<i>Riobamba</i>	25
1.4.	Marco Conceptual	26
1.4.1.	<i>Administración</i>	26
1.4.2.	<i>Organización</i>	26
1.4.3.	<i>Gestión</i>	26
1.4.4.	<i>Dirección</i>	26
1.4.5.	<i>Control</i>	27
1.4.6.	<i>Modelo de gestión</i>	27
1.4.7.	<i>Transporte Terrestre</i>	27
1.4.8.	<i>Transporte Comercial</i>	27
1.4.9.	<i>Taxi</i>	27
1.4.10.	<i>Taxi convencional</i>	27
CAPÍTULO II		28
2.	MARCO METODOLÓGICO	28
2.1.	Enfoque de Investigación	28
2.2.	Nivel de Investigación	28
2.3.	Tipo de Estudio	28
2.4.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	29
2.4.1.	<i>Métodos</i>	29
2.4.2.	<i>Técnicas</i>	29
2.4.3.	<i>Instrumentos</i>	30
2.5.	Población y Muestra	30
2.5.1.	<i>Operadoras de Taxi Convencional</i>	30

2.5.2.	<i>Usuarios de Taxi Convencional</i>	30
CAPITULO III		32
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
3.1.	<i>Análisis y discusión de resultados</i>	32
3.1.1.	<i>Resultados de la encuesta – Administración</i>	32
3.1.2.	<i>Resultados de la encuesta - Socios</i>	40
3.1.3.	<i>Análisis y resultados de la ficha de Observación</i>	49
3.1.4.	<i>Análisis y Resultados de la encuesta SERVQUAL</i>	52
3.1.4.1.	<i>Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de taxi convencional</i>	52
3.2.	Cuadro resumen diagnóstico	60
3.3.	Marco Propositivo	61
3.3.1.	<i>Título</i>	61
3.3.2.	<i>Objetivos</i>	61
3.3.2.1.	<i>Objetivo General</i>	61
3.3.2.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	61
3.3.3.	<i>Justificación</i>	61
3.3.4.	<i>Localización</i>	62
3.3.4.1.	<i>Riobamba</i>	62
3.3.5.	<i>Situación actual</i>	63
3.3.6.	<i>Análisis de factibilidad</i>	64
3.3.6.1.	<i>Factibilidad Socio Cultural</i>	64
3.3.6.2.	<i>Factibilidad Organizacional</i>	65
3.3.7.	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	65
3.3.7.1.	<i>Localización</i>	67
3.3.7.2.	<i>Objetivos</i>	68
3.3.7.3.	<i>Metodología</i>	68
3.3.7.4.	<i>Modelo de gestión</i>	69
3.3.7.5.	<i>Esquema del Modelo de Gestión</i>	69
3.3.7.6.	<i>Filosofía</i>	70
3.3.7.7.	<i>Matriz FODA</i>	71
3.3.7.8.	<i>Plan de acción</i>	74
3.3.7.9.	<i>Beneficios de la Aplicación de Estrategias</i>	84

3.3.7.10. Desarrollo de Aspectos	88
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	110
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Datos Informativos Riobamba.....	25
Tabla 2-3:	Usuarios del servicio	30
Tabla 3-3:	Tipo de Plan.....	33
Tabla 4-3:	Organigrama.....	34
Tabla 5.3	Reglamento Interno.....	35
Tabla 6-3:	Toma de Decisiones	36
Tabla 7-3:	Sistema de Recompensas y Castigos	37
Tabla 8-3:	Estrategias aplicadas.....	38
Tabla 9-3:	Evaluación de Objetivos.....	39
Tabla 10-3:	Descripción del puesto	41
Tabla 11-3:	Proceso Previo.....	42
Tabla 12-3:	Capacitaciones.....	43
Tabla 13-3:	Tipo de Capacitación.....	44
Tabla 14-3:	Políticas de seguridad y salud Ocupacional	45
Tabla 15-3:	Sistema de recompensas y castigos	46
Tabla 16-3:	Mantenimiento vehicular.....	47
Tabla 17-3:	Servicio al usuario	48
Tabla 18-3:	Ficha de Observación	49
Tabla 19-3:	Elementos Tangibles	52
Tabla 20-3:	Fiabilidad.....	53
Tabla 21-3:	Capacidad de Respuesta	54
Tabla 22-3:	Seguridad.....	55
Tabla 23-3:	Empatía.....	56
Tabla 24-3:	Brechas ponderadas	58
Tabla 25-3:	Situación Actual	60
Tabla 26-3:	Información de Riobamba	62
Tabla 27-3:	Operadoras de Taxi Convencional	63
Tabla 28-3:	Información de Riobamba	67
Tabla 29-3:	Beneficios – estrategias	84
Tabla 30-3:	Recursos económicos – Estrategias.....	86
Tabla 31-3:	Programa de capacitación.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Fases del proceso administrativo.....	11
Gráfico 2-1:	Proceso de gestión de talento humano.....	18
Gráfico 3-1:	Mapa Riobamba	26
Gráfico 4-3:	Tipos de planes.....	33
Gráfico 5-3:	Organigrama.....	34
Gráfico 6-3:	Reglamento interno	35
Gráfico 7-3:	Toma de decisiones	36
Gráfico 8-3:	Recompensas y castigos	37
Gráfico 9-3:	Estrategias aplicadas en la operadora	38
Gráfico 10-3:	Cumplimiento de los objetivos.....	39
Gráfico 11-3:	Descriptor de puesto.....	41
Gráfico 12-3:	Proceso previo	42
Gráfico 13-3:	Capacitaciones.....	43
Gráfico 14-3:	Tipos de capacitaciones.....	44
Gráfico 15-3:	Políticas de seguridad y salud ocupacional	45
Gráfico 16-3:	Recompensas y castigos	46
Gráfico 17-3:	Mantenimiento vehicular.....	47
Gráfico 18-3:	Servicio al usuario	48
Gráfico 19-3:	Promedio percepciones.....	57
Gráfico 20-3:	Índice de la calidad de servicio	59
Gráfico 21-3:	Mapa Riobamba	62
Gráfico 22-3:	Mapa Riobamba	67
Gráfico 23-3:	Mapa Riobamba	68
Gráfico 24-3:	Esquematización.....	69
Gráfico 25-3:	Organigrama Jerárquico	89
Gráfico 26-3:	Proceso de Gestión de talento humano.....	96
Gráfico 27-3:	Proceso prestación de servicio.....	105

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LAS OPERADORAS DE TAXI CONVENCIONAL
- ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONDUCTORES DE LAS OPERADORAS DE TAXI CONVENCIONAL
- ANEXO C:** FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO D:** ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS OPERADORAS DE TAXI CONVENCIONAL
- ANEXO E:** ENCUESTA DE EXPECTATIVA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS OPERADORAS DE TAXI CONVENCIONAL
- ANEXO F:** FOTOGRAFÍAS

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en analizar las causas que afectan al servicio que ofrecen las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba, tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión para mejorar la prestación de servicio de las operadoras de transporte comercial, modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba. Para el desarrollo de la presente investigación se realizó un diagnóstico de la situación actual lo cual ayudo a conocer el estado de las operadoras de taxi convencional, la percepción y los niveles de satisfacción de los usuarios acerca del servicio que reciben, para lo cual se aplicó 245 encuestas al área administrativa y 290 encuestas a los socios y/o accionistas de las operadoras de taxi convencional, las fichas de observación nos ayudó conocer el estado de: las unidades de transporte, equipos tecnológicos, infraestructura, aspectos administrativos y de gestión, lo que permitió determinar que las operadoras de taxi convencional presentan inconvenientes en la prestación del servicio y solo se rigen a lo dispuesto por la Ley para su conformación y funcionamiento. Por otro lado, para conocer el nivel de servicio de las operadora de taxi convencional se aplicó el método Servqual a 400 usuarios, donde se obtuvo que el promedio de las dimensiones fue de -34,10, siendo este valor el indicador del nivel de calidad de servicio, al ser un valor negativo indica que no se están cumpliendo con las expectativas de los usuarios, por lo cual se desarrolló la propuesta de un modelo de gestión en el cual se establece estrategias de mejora enfocadas en cuatro aspectos que son: Administración, Gestión de talento humano, Aspecto técnico y Prestación de servicio. Se concluye que las operadoras de taxi convencional aplican una gestión empírica debido a que no cuentan con herramientas suficientes para la prestación del servicio que contenga aspectos que facilite a la misma. Se recomienda aplicar el modelo de gestión que se establece en el presente trabajo de titulación con el fin de mejorar la prestación del servicio, comprometiendo a la administración, socios, conductores y demás colaboradores para mejorar la gestión de la prestación del servicio con el fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios con la aplicación de las estrategias planteadas en el presente trabajo.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>, <ADMINISTRACIÓN>, <TRANSPORTE COMERCIAL>, <TAXI CONVENCIONAL>, <PRESTACIÓN DEL SERVICIO>.

ESPOCH - DBRAI
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL
DBRAI 01 JUL 2022
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA
Por: Pando Hora: 11:05

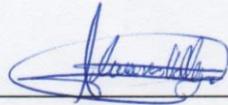
1-07-2022

1394-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

This research work consisted of analyzing the causes that affect the service offered by conventional cab operators in the city of Riobamba to design a management model to improve the service provided by commercial transport operators' traditional modality of the cab in the city of Riobamba. For the development of this research, a diagnosis of the current situation was made, which helped to know the state of the conventional cab operators, the perception and satisfaction levels of the users about the service they receive, for which 245 surveys were applied to the administrative area and 290 surveys to the partners and shareholders of the conventional cab operators, the observation cards helped us to know the state of The observation cards enabled us to determine the state of: transportation units, technological equipment, infrastructure, administrative and management aspects, which allowed us to determine that conventional cab operators present problems in the provision of the service and are only governed by the provisions of the Law for its conformation and operation. On the other hand, to know the level of service of the conventional cab operators, the Servqual method was applied to 400 users, where it was obtained that the average of the dimensions was -34.10, being this value the indicator of the level of quality of service, being a negative value indicates that the expectations of the users are not being met, for which the proposal of a management model was developed in which improvement strategies are established focused on four aspects which are: Administration, Human Talent Management, Technical Aspect, and Service Provision. It is concluded that conventional cab operators apply empirical management since they do not have sufficient tools for the provision of the service that contains aspects that facilitate it. It is recommended to apply the management model established in this degree work to improve the provision of the service, committing the administration, partners, drivers, and other collaborators to improve the management of the service to meet the requirements and expectations of users with the implementation of the strategies proposed in this work.

Key words: <MANAGEMENT MODEL>, <ADMINISTRATION>, <COMMERCIAL TRANSPORTATION>, <CONVENTIONAL TAXI>, <SERVICE DELIVERY>.



Lcda. Carina Fernanda Vallejo Barreno
0603925611

INTRODUCCIÓN

El Estado Ecuatoriano garantiza la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, basado en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial donde menciona que el servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a personas y/o bienes, de un lugar a otro, la prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin, por lo tanto el taxi convencional es considerado un modo de transporte que está destinado al traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica, se puede acceder de manera directa en las vías urbanas o en puntos específicos definidos dentro del área establecida.

El modelo de gestión es la forma por la que el área administrativa organiza y combina resultados con el propósito de cumplir objetivos y regulaciones enfocadas en la satisfacción de los clientes, esto depende del compromiso que tengan los directivos y gestores de su capacidad de liderazgo, para involucrar a nuevos integrantes en el camino, las acciones, estrategias y políticas aplicadas serán según las prioridades que tenga la operadora.

También podemos decir que es una serie de pautas que llevan a cabo una gestión eficaz, el propósito de los modelos de gestión es promover la mejora continua de la organización, ya que se estructuran mediante una serie de criterios cuyo fin es guiar de forma práctica y clara asegurando que se cumplan con los objetivos planteados por las operadoras.

La prestación de servicio es un tipo de actividad que consiste en realizar un trabajo, no necesariamente es entregar algo material, como un producto sino brindar un servicio de calidad convirtiéndose en una experiencia inolvidable para las personas que deseen adquirir o tomar el servicio ofertado por las operadoras de taxi convencional y se caracteriza por ser intangible e inseparable, es decir, se produce y se utiliza al mismo tiempo.

La percepción que puede tener cada persona referente al servicio es diferente debido a que depende mucho de sí satisface o no sus necesidades, por lo que las operadoras de taxi convencional deben siempre buscar alternativas de mejora y estar enfocadas en brindar un servicio de calidad, de tal forma que podamos cubrir con las expectativas de los clientes y satisfacer sus necesidades.

La actual investigación tiene como finalidad proponer un modelo de gestión para la prestación del servicio de transporte comercial modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba, para lo cual primero se realizó la identificación del actual problema que existe en el servicio de taxi convencional.

La metodología aplicada para el presente estudio se encuentra estructurado por capítulos:

El Capítulo I, se basa en la investigación de antecedentes de proyectos similares que sirvan de aporte, además consta de fundamentación teórica, ubicación y localización y marco conceptual, mismo que avala el presente estudio.

El Capítulo II, corresponde al Marco Metodológico el cual está conformado por: Enfoque investigativo, nivel de investigación, tipo, técnicas, niveles e instrumentos de la investigación como encuestas y fichas de observación, posteriormente se usará la muestra para conocer a la población que se va a encuestar para obtener información.

El Capítulo III, muestra el Marco de Resultados y discusión de resultados, análisis e interpretación de los instrumentos que se aplicaron para obtener información de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba, seguido se realiza el planteamiento del marco propositivo, es decir todas las estrategias que ayudará a disminuir el problema existente.

PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los taxis son un modo de transporte importante en todo el mundo. En Europa existe relativamente niveles altos de propiedad de vehículos privados y transporte público altamente desarrollado, la industria del taxi emplea a más de un millón de personas, lo que representa al 8% de los empleos en el sector del transporte Europeo, por lo cual contar con un modelo de gestión exitoso es prioridad en la mayoría de los países desarrollados debido a que toman en consideración algunos aspectos como: calidad de servicio, talento humano, reducir riesgos, garantizar el traslado seguro de los usuarios, conducción segura y responsable y sobre todo ser un transporte inclusivo ya que tres veces más a menudo las personas con movilidad reducida son las que utilizan este modo de transporte a diferencia del resto de la población, además que 40% de los hogares europeos no cuentan con un vehículo propio y el 50% son personas mayores que no tienen automóvil o no pueden conducir, debido a esto la Unión Europea busca el bienestar de los usuarios y de las personas que brindan el servicio de taxi.

En América Latina existe retos sustanciales que afronta el sector transporte, estos retos son de aspecto económico, social, ambiental y la falta de financiamiento han sido unos de los mayores problemas, pero a pesar de los aspectos negativos existentes el taxi ha desarrollado una amplia variedad de modelos de prestación del servicio tomando en cuenta tecnología, bienes existentes, capacidad instalada y preferencias del usuario, que garanticen una movilidad segura de personas y bienes, además de la falta de compromiso por parte de los dirigentes y representantes de la transportación. El taxi ha buscado sobre ponerse delante de los demás modos de transporte existentes en las diferentes regiones de América Latina para lo cual el taxi ha buscado mejorar aspectos como: calidad de servicio, administración, seguridad, innovación, y de gestión los cuales ayudaran a mejorar la calidad de servicio y cubrir con las necesidades de las personas que utilizan este modo de transporte.

Actualmente en el Ecuador, ante las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y dinámico las operadoras de taxi convencional están preocupadas por su gestión, talento humano y la calidad de servicio el mismo que permite distinguirse de la competencia, además de verse afectado por las actuales plataformas que brindan el mismo servicio en varias ciudades del país, por lo cual mantener una administración y gestión adecuada permitirá que el usuario elija a unidades de transporte comercial modalidad taxi convencional legalmente constituidas y reconocidas por la agencia nacional de tránsito.

En la ciudad de Riobamba existen 49 operadoras que ofrecen el servicio de taxi convencional legalmente reconocidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de compañías, a pesar de la gran cantidad de oferta de taxis convencionales, existe inconformidad en los usuarios que utilizan este modo de transporte debido a que no brindan un servicio de calidad, además de contar con unidades desactualizadas y en pésimo estado, falta de aseo, mal trato al usuario, escasa capacitación a los socios, accionistas y conductores esto produce un desconocimiento de las leyes de tránsito y una total desorganización de las operadoras en ámbitos administrativos, de control y de gestión lo que conlleva a que los usuarios busquen otras alternativas para movilizarse, las cuales ofrecen un mejor trato y un servicio de calidad.

Es por ello que las operadoras de taxi convencional tienen la necesidad de mejorar sus estrategias competitivas para satisfacer las necesidades de los usuarios en aspectos de confiabilidad, accesibilidad y seguridad, por lo tanto, es primordial implementar un modelo de gestión que ayude a mejorar los porcentajes de satisfacción del servicio al elegir como modo de transporte al taxi convencional.

Formulación del Problema

¿Cómo la creación de un modelo de gestión incide en la prestación del servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba?

Delimitación del Problema

- **Campo:** Transporte
- **Área:** Servicios

Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se desarrollará en las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará durante el periodo 2020 – 2021

Justificación

El **interés** que se tiene al realizar la presente investigación, es mejorar la prestación del servicio en las unidades de transporte comercial en taxi convencional.

La **importancia** de la investigación está dada por los diferentes factores que inciden en la prestación del servicio del transporte comercial modalidad taxi convencional, la cual servirá de ayuda para las operadoras que buscan mejorar el servicio y el bienestar de la urbe.

La presente investigación es **novedosa** puesto que dará otra connotación a la ciudadanía sobre el transporte comercial modalidad taxi convencional, de esta manera se pueda cumplir con los objetivos propuestos y de la misma forma especialmente dar confianza y seguridad a los usuarios que utilizan este servicio.

Los **beneficiarios** de la presente investigación serán los ciudadanos y las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba debido que al mejorar el servicio podrán obtener mejores ingresos y ser un referente para los demás lugares alrededor del cantón Riobamba.

La presente investigación será **factible** porque contaremos con la colaboración del departamento técnico de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM de Riobamba en cuanto a datos necesarios para el presente estudio y de esta manera lograr concluir con éxito.

El **impacto** que dará esta investigación será sobre una serie de indicadores que buscan determinar las causas y efectos que influyen en la prestación del servicio brindado por el transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión para la mejora de la prestación de servicio de las operadoras de transporte comercial, modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba.

Objetivos Específicos

- Levantar información del servicio de transporte comercial modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba.
- Analizar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos del taxi convencional a través de la aplicación de herramientas de investigación.
- Proponer un modelo de gestión para el servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

En la actualidad existen limitados estudios sobre modelos de gestión aplicados al transporte comercial modalidad taxi convencional, a pesar de esto se cita a continuación las siguientes investigaciones que servirá para la realización del presente estudio.

En el informe realizado por el Ayuntamiento de Madrid, (2017), en el tema de “Estudio del Servicio del Taxi”, menciona lo siguiente:

- El modelo de captación y de solicitud del servicio está cambiando como consecuencia de la irrupción de las nuevas tecnologías. Este hecho simplifica el modo de solicitud por parte del usuario y queda reflejado en el número de profesionales del taxi que emplean las paradas, que tal y como se ha definido en el apartado correspondiente, es del 56,15%, y el número de profesionales que usan App que es del 40,45%.
- La emergente competencia del sector del taxi queda reflejada en las encuestas a usuarios, donde se observa que más del 50% de los usuarios emplean otros modos de transporte, en especial Cabify y Uber. Entre los motivos más destacados de uso del taxi frente a otros servicios de transporte públicos o vehículo privado encontramos una mayor comodidad o mayor rapidez. En cuanto a la valoración del servicio, los usuarios del taxi tienen una valoración muy positiva del mismo, destacando como peor aspecto el precio de la carrera.
- La evolución de los principales índices de explotación pone de manifiesto la influencia de la tecnología y la mayor oferta a la que es accesible el usuario, se produce un descenso, con respecto al año 2007, en los clientes captados en parada o calle y aumentan a través de radioemisión o App; así mismo, disminuye de manera acentuada el número de usuarios que usan el servicio del taxi de manera diaria o semanalmente. Los índices de calidad en líneas generales se conservan, destacando un descenso en el precio de la carrera y un aumento en la facilidad para conseguir taxi de noche.

En base a lo expuesto se obtiene que la evolución de la tecnología obliga a las empresas a realizar cambios y actualizaciones en su gestión al momento de brindar un servicio tomando en cuenta puntos fundamentales como la comodidad, calidad y rapidez; así también se habla de un cambio al momento

de solicitar un taxi, es decir proporcionar al usuario un servicio rápido y sencillo para su movilización y satisfacción.

En el artículo de Holguín , Gutiérrez , & Bermúdez, (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. Revista CIES, número 2, pp. 83-94.

Cita lo siguiente:

- La falta de servicio es el principal problema que tiene el transporte tipo taxi en la ciudad de Medellín.
- La competencia obliga a que los prestadores del servicio de transporte tipo taxi mejoren la calidad de servicio.
- Las empresas que agremian a los conductores del servicio tipo taxi deben establecer políticas y herramientas para sensibilizar a sus conductores y así poder mejorar la comunicación y a la empatía con el usuario.
- La flota de vehículos tipo taxi debe modernizarse para cumplir con las condiciones mínimas de confortabilidad y seguridad.
- Se recomienda que sea un servicio en el cual el usuario no siente ninguna discriminación, ya que un gran porcentaje piensa que no brindan el servicio a cualquier parte de la ciudad.
- Generar nuevas estrategias que hagan que los usuarios utilicen este medio de transporte tanto como lo hacen en las horas de la noche.

Este aporte permite entender que el usuario debe ser considerado como una pieza fundamental para las empresas, eliminando cualquier tipo de discriminación, mal trato e incomodidad, es decir por el contrario se le debe brindar un servicio de calidad, seguridad, confiabilidad mediante la implementación de políticas y normas innovadoras que hagan que el usuario prefiera el servicio de taxi convencional para su movilidad y facilitando el posicionamiento en el mercado.

En la tesis de Rosero, (2018), en el tema de “Modelo de Gestión de la Calidad para la Mejora del Servicio en las Cooperativas de taxis de Riobamba. Caso de Estudio Cooperativa San Alfonso”. (Tesis de Maestría), Universidad Tecnológica Indoamericana, Ambato, Ecuador, en la cual cita las siguientes conclusiones:

- Indudablemente son muchos los beneficios que aporta la gestión de calidad a una organización, en todas sus concepciones y formas. Inicialmente la prioridad debe ser el logro de la eficacia, tomando en cuenta que el factor principal es la satisfacción de los clientes. Lo que a su vez incrementar cada vez este indicador va a repercutir en mejorar la eficacia y el desempeño de la

organización. Lo cual como consecuencia va a producir la mejora e incremento de la efectividad en la gestión de su calidad.

- Para organizaciones como esta que pertenecen al sector de la Economía Popular y Solidaria es importante implementar estrategias que den como resultado un modelo de gestión de la calidad, que aporte con beneficios reales y palpables como reducción de costos, mejoras en el clima organizacional, cumplimiento de objetivos trazados, mejoras en la capacitación del personal, mejoras en la imagen institucional y la más importante el incremento de la satisfacción de los clientes.

Tomando en cuenta los enunciados se concluye que la implementación de un modelo de gestión en las operadoras de transporte permite que los directivos cuenten con información imprescindible para poder tomar decisiones a favor de los usuarios y socios, así también como la evaluación periódica de la calidad y su respectiva mejora, ya que el servicio tiene como objetivo perfeccionar el transporte comercial de taxi convencional.

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Administración

La administración es una actividad que la realizan en todas las organizaciones, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad, es decir administración es hacer algo a través de otros (Munch, 2016).

La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados, esto se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar (Ramírez & Ramírez, 2016).

1.2.1.1. Proceso Administrativo

El Proceso administrativo posee dos fases la primera trata sobre la fase mecánica la misma que se encarga del diseño y arquitectura de la administración, donde se establece lo que se debe hacer, mientras que la segunda fase es la dinámica donde se implanta lo establecido durante la primera fase, es decir ejecutar las actividades propuestas (Munch, 2016).

1.2.1.2. Etapas del Proceso Administrativo

El proceso administrativo consta de cuatro etapas como: la planeación, organización, dirección y control, estos elementos contribuyen a las organizaciones debido que los toman como base para su funcionamiento (Luna, 2015).

Planeación: este proceso consiste en determinar los objetivos, el estado futuro de las cosas que se desea alcanzar y las acciones que se deben realizar para conseguirlas, así también se debe tener claro que se planifica para realidades diferentes, este proceso busca establecer los elementos y criterios para usarlos como base para acciones futuras (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Organización: es la acción de organizar una organización para alcanzar fines específicos, trata de buscar la mejor manera de dividir el trabajo y coordinar las tareas de forma efectiva, tomando en cuenta las líneas de autoridad, las responsabilidades, la agrupación de personas y sus recursos, también establece el diseño, el análisis y descriptor de puestos con el propósito de mejorar la organización y lograr los objetivos propuestos (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Dirección: La tercera etapa tiene como función direccionar al logro de los objetivos establecidos, es decir, a la capacidad de acción potencial que represente una organización, decidiendo cómo orientar los esfuerzos humanos. Para ello, se debe generar las mejores condiciones posibles para que el personal a su cargo realice las tareas asignadas y obtenga mejores resultados tomando en cuenta la comunicación, el liderazgo y la motivación (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Control: La última etapa del proceso administrativo es el control el cual determina la medición de los resultados obtenidos con el fin de corregir errores, prevenir situaciones desfavorables y mejorar permanentemente para obtener los resultados antes planificados (Munch, 2016).

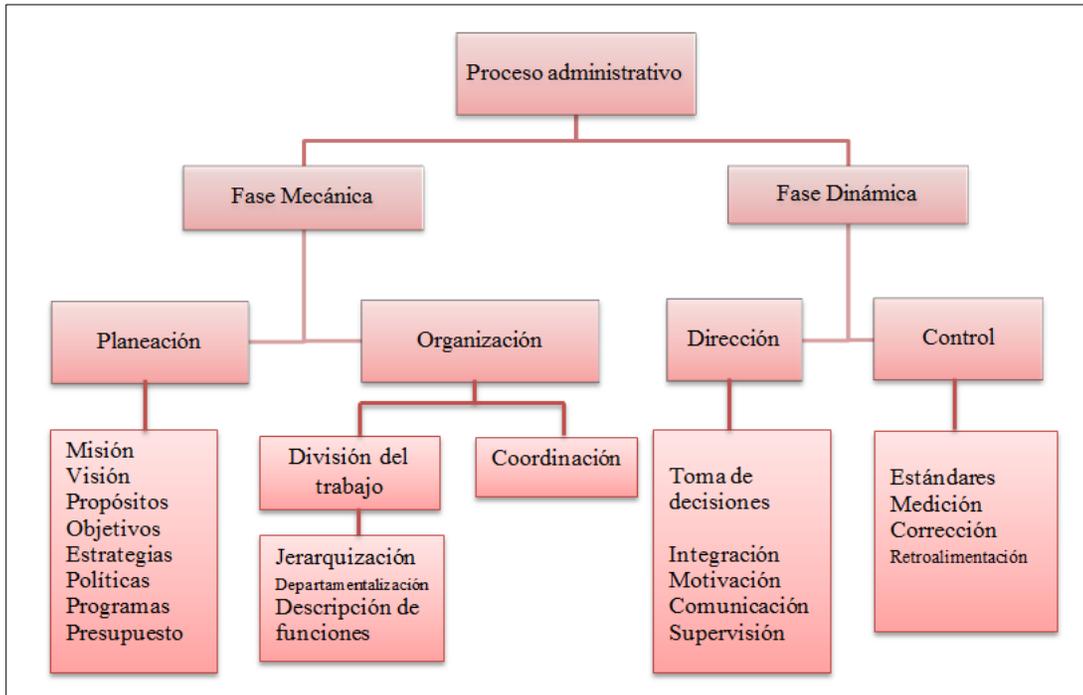


Gráfico 1-1: Fases del proceso administrativo

Fuente: (Munch, 2016)

1.2.2. Organización – Empresa

Machado & Rodríguez, (2020) menciona que la empresa debe coordinar y dirigir a los recursos, las actividades o funciones de la forma más conveniente hacia el cumplimiento de sus objetivos, es decir a organización es el resultado del proceso de planificación por el cual a partir de los objetivos se identifican las funciones, actividades y trabajos que se deben desarrollar para alcanzarlos.

1.2.2.1. Clasificación

Existen varios tipos, tamaños de organizaciones que a continuación se detalla:

Según su naturaleza: se dividen en organizaciones lucrativas las mismas que tienen fines de lucro y en organizaciones no lucrativas también denominadas organizaciones sin fines de lucro estas organizaciones son autónomas con respecto a los poderes públicos (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Por su propiedad: se clasifica en organizaciones públicas, organizaciones privadas y organizaciones mixtas. Las organizaciones públicas dependen del Estado y tiene como fin la producción de bienes o servicios, son organismos descentralizados y tiene la denominación de administración pública. Las organizaciones privadas son autónomas y no dependen del Estado, y se clasifica en Sociedad anónima

(S.A.) donde los titulares participan en el capital a través de acciones; Sociedad de Responsabilidad limitada (S.R.L.) la responsabilidad de los propietarios se limita a su participación en capital, por lo cual no responde los socios con su patrimonio personal; Cooperativas, son entidades fundadas con el esfuerzo propio y la ayuda mutua para organizar y prestar servicios, por ultimo las organizaciones mixtas son empresas cuya propiedad está en parte en manos de capitales privados y otra parte en manos del Estado (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Por su actividad: Se divide en organizaciones industriales, de servicios y comerciales. Las organizaciones industriales se dedican a la producción de bienes materiales, también se puede clasificar por rama de actividad como la metalurgia, automotrices, etc.; Las organizaciones de servicios se dedican a la provisión de servicios, se puede dividir por rama de actividad como transporte, turísticas, recreativas, etc.; Las organizaciones comerciales se dedican a la compraventa de bienes sin realizar ningún proceso de transformación (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Según el origen del capital: se clasifican en nacionales, extranjeras y de coparticipación. Las Nacionales consiste en que los aportes del capital social son realizados por agentes económicos nacionales; Extranjeras, los aportes del capital social son realizados por agentes económicos extranjeros; y de coparticipación: los aportes del capital se componen de una parte realizada por capitales nacionales y de otra parte realizada por capitales extranjeros (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Según su tamaño: se clasifica en Microempresas, empresas pequeñas y empresas medianas (pymes) y en Grandes empresas. Las pymes son organizaciones que aportan significativamente a la economía de un país; Las Grandes empresas: son aquellas que exceden los límites establecidos en la categoría anterior, en cuanto a empleo, ventas y talento humano (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Según la localización de sus actividades, del origen del capital y el ámbito de acción: se clasifica en Multinacionales, Transnacionales y Locales o regionales. Las Multinacionales son empresas grandes de actúan de forma internacional es decir poseen una casa matriz y en el resto de los países otras empresas subsidiarias; Las Transnacionales son empresas que traspasan las fronteras nacionales, el crecimiento de estas empresas provocan una creciente influencia en los estados nacionales para imponer condiciones; Las empresas Locales son pequeñas o medianas que tienen una reducida acción en una región o localidad pero tienen un impacto social y económico fuerte (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Organizaciones de gran significatividad: este grupo se clasifica en empresas familiares, sociales y recuperadas por sus trabajadores. Las Familiares son empresas que su capital mayormente pertenece a una familia, por lo que son distintas a las demás con una dinámica organizacional y fenómenos propios de este tipo de empresas; Las empresas sociales persiguen un objetivo social y las ganancias obtenidas se reinvierte en el mejoramiento del producto o servicio; Las empresas recuperadas por sus

trabajadores son empresas que luego de un fracaso por su mala administración los trabajadores deciden tomar las riendas del negocio con el fin de no perder su fuente de trabajo (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

1.2.3. Cooperativas

1.2.3.1. Concepto

Martínez, (2015) menciona que las cooperativas es un conjunto o asociación de personas que gestionan una empresa con el fin de satisfacer una necesidad común y de mejorar sus condiciones en base al trabajo en equipo.

1.2.3.2. Tipos

Sector Cooperativo

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedad de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Cooperativas de Servicio

Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Cooperativas de Transporte

Son las constituidas para prestar el servicio de transporte de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2020).

1.2.3.3. Marco Jurídico – Cooperativas

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en la sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo menciona lo siguiente:

Art. 28.- Cooperativas de servicios: son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades 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.

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

En el párrafo II, Cooperativas de transporte del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria (2020) cita lo siguiente:

Art. 83.- Son las constituidas para prestar el servicio de transporte de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima. No se podrán constituir sin el permiso de operación respectivo.

Art. 89.- Las autorizaciones para la prestación de servicio de transporte, se concederán por la Autoridad competente a favor de las cooperativas y no individualmente a sus socios. Para la constitución, organización, control y regulación de las cooperativas de transporte aéreo, marítimo y terrestre, se estará a lo previsto en las Leyes de la materia respectiva y demás disposiciones que para el efecto dicten los órganos de control y regulación competentes.

1.2.4. Modelo de Gestión

1.2.4.1. Modelo

La palabra modelo proviene del concepto italiano de modelo, y hace referencia a un arquetipo que, por sus características se lo puede imitar o reproducir (Gardey & Pérez, 2020).

1.2.4.2. Gestión

La gestión proviene del latín gestio y se refiere a la acción y efecto de gestionar o administrar, es decir se trata de precisar actividades encaminadas al logro de un negocio o simplemente de un deseo cualquiera (Gardey & Pérez, 2020).

1.2.4.3. Concepto modelo de gestión

Un modelo de gestión es un marco de referencia que permite dirigir y administrar una institución o entidad esta puede ser pública o privada, la diferencia en ambos modelos radica en su objetivo, la entidad privada busca obtener un rédito económico mientras que la entidad pública busca el bienestar y desarrollo social de la población (Pacheco, 2018).

1.2.4.4. Importancia del modelo de gestión

Según López, (2017) los modelos de gestión permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el propósito de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios, la implementación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite reducir los tiempos y brindar un servicio de calidad.

1.2.4.5. Objetivos de un Modelo de Gestión

Los objetivos que persigue un Modelo de Gestión para Campi (2016) son los siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
- Establece procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

1.2.4.6. Clases de Modelos de Gestión

La gestión según Pro Optim (2020) permite definir y promover el control de los recursos, así como su asignación, cuando se hace bien la organización funciona de manera organizada, para ello se muestra 4 ejemplos de modelos de gestión:

Gestión por Resultados

Este modelo de gestión está basado en las metas y en los objetivos de cada organización que deben estar de acuerdo a su planificación estratégica, este modelo trata de un trabajo en conjunto entre la gerencia y los colaboradores.

Dentro de este modelo es fundamental la verificación constante de los resultados obtenidos y compararlos con los planteados o deseados, esto permite realizar mejoras para evitar una desviación y lograr que cada integrante se motive y se comprometa con la organización.

Gestión Democrática

Este modelo permite que los colaboradores participen en la toma de decisiones, así como en la planificación de estrategias, tomando en cuenta el talento humano y las relaciones entre los mismos, la comunicación y la transparencia es fundamental en este modelo. Este tipo de modelo se utiliza en las empresas cooperativas y en empresas con un nivel alto de desarrollo humano, teniendo como fin la motivación a los empleados y el sentimiento de pertenencia a la organización.

Gestión basada en procesos

Se centra en mejorar los procesos organizacionales monitoreando y evaluando el desempeño de los procesos para implementar mejoras, buscando una buena relación entre los sectores de la organización reduciendo costos.

Con este modelo se busca que los procesos sean más fluidos, eficientes y alineados con los objetivos de la empresa, enfocándose en la mejora continua de los procesos para ofrecer un servicio de calidad.

Gestión Centralizada

Este modelo era utilizado anteriormente y como el nombre lo dice las decisiones se centra solo en una persona que en este caso es en el líder de la organización.

El líder es quien fija los objetivos, delega responsabilidades, controla y toma decisiones sobre todo en la empresa.

Este tipo de modelo se recomienda cuando los integrantes de la organización son profesionales con muy poca experiencia y poco calificados, por ello el gerente o líder será quien les guíe y controlé.

1.2.5. Gestión de Talento Humano

La GTH hace referencia a las relaciones entre las personas que participan en la organización con roles determinados para alcanzar los objetivos organizacionales tomando en cuenta la conducta de las personas, por ello, las personas son fundamentales, es decir la GTH tiene como finalidad conciliar los objetivos de las personas con los de la organización (Bouzas & Reyes, 2019).

Así también podemos conceptualizar Talento Humano (TH) que es el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, 2009).

1.2.5.1. Procesos de la Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano según Chiavenato, (2009) consiste en una serie de procesos dinámicos e interactivos, los cuales se detalla a continuación:

Proceso de organización: Este proceso tiene como fin el diseño de las actividades que las personas realizan en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño, incluyendo el diseño organizacional, diseño de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

Proceso de Provisión: Este proceso consiste en incluir nuevo personal en la organización, se le puede llamar como el proceso de proveer personas, aquí se incluye el reclutamiento y la selección de personal.

Proceso de retención: Consiste en crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluyendo la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida del talento humano.

Desarrollo: es un proceso para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, implica la formación y desarrollo de la administración, programas de comunicación y conformidad.

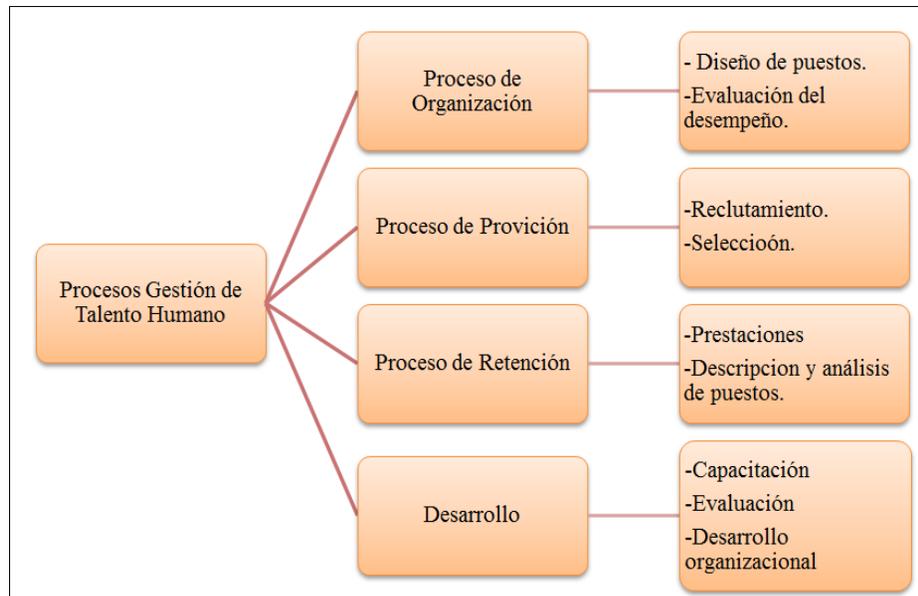


Gráfico 2-1: Proceso de gestión de talento humano

Fuente: (Chiavenato, 2009)

1.2.6. Gestión Financiera

Las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional dentro de la parte financiera se basan en lo siguiente:

a) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 13.- Normas Contables: Las organizaciones, sujetas a esta ley se someten en todo momento a las normas contables dictadas por la superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

b) Catálogo Único de Cuentas

Estados Financieros: es una representación financiera de la situación de la empresa-organización y de sus transacciones realizadas, proveyendo de información.

1.2.7. Prestación del Servicio

La prestación de servicio es una relación obligacional en la cual una persona, que se denomina como prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra, denominada comitente, a cambio de una contraprestación (Murillo, 2019).

1.2.7.1. Forma de medición - Método Servqual

La metodología Servqual permite medir la satisfacción del usuario con respecto al servicio recibido, esta metodología fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 en sus estudios realizados para su trabajo “Delivering Quality Service”.

Dentro de la metodología Servqual se identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cual se representaran mediante un cuestionario que consta de 22 preguntas, los resultados obtenidos permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes (Huilca & Mendoza , 2017). A continuación, se describen las 5 dimensiones:

- a) Elementos tangibles: Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
- b) Fiabilidad: Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
- c) Capacidad de respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveer de un servicio rápido.
- d) Seguridad: son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
- e) Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrece las empresas a sus clientes.

En cuanto a las brechas, éstas indican una diferencia entre los aspectos importantes de un servicio, como las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los usuarios de los empleados de las organizaciones (Huilca & Mendoza , 2017). Las principales brechas son:

Brecha 1: evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo con el cliente, ya que es este el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamientos (Huilca & Mendoza , 2017).

Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio (Huilca & Mendoza , 2017).

Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad (Huilca & Mendoza , 2017).

Brecha 4: se produce cuando el cliente se le promete una cosa y se le entrega otra, esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se trasmite al consumidor no es el correcto (Huilca & Mendoza , 2017).

Brecha 5: esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido (Huilca & Mendoza , 2017).

1.2.8. Transporte

La palabra transporte proviene del latín “trans” que significa “al otro lado” y “portare” que significa “llevar”. Por lo cual se puede definir al transporte como el medio para trasladar mercancías o personas de un punto a otro (Escalante & Sigüencia, 2014).

Según Jiménez, Calderón, & Campos (2018) el transporte hace referencia exclusivamente a los medios mecánicos que se emplea para trasladar a personas y mercancías es decir es una estrategia para facilitar la movilidad urbana y el tráfico.

1.2.8.1. Transporte terrestre

Dentro de este tipo de transporte se encuentran los vehículos capaces de desplazarse por tierra, estos vehículos pueden ser de motor de propulsión humana o animal. Este transporte es el más utilizado y sirve para el desplazamiento por las ciudades durante la vida cotidiana. En cuanto a nivel comercial, sirve para el traslado de mercancías entre ciudades cercanas (Páez, 2020).

1.2.8.2. Transporte comercial

Duque, Orellana, Coello, & Cordero (2018) mencionan que el transporte comercial consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro, autorizado para su operación, pero si el pasajero requiere ser trasladado fuera de ese ámbito lo podrá realizar.

1.2.8.3. Taxi

Taxi es denominado transporte puerta a puerta, ya que no tiene una ruta establecida, y su recorrido depende del origen y destino particular del usuario que solicita el servicio. Este servicio es prestado bajo tres modalidades: punto y llamada; Punto y parada; radio comunicación (Mogollón, 2015).

1.2.8.4. Taxi convencional

Según Chicaiza & Paucar (2018) taxi convencional es el traslado de personas desde un lugar a otro dentro del ámbito urbano autorizado para su operación, en vehículos acondicionados para el transporte de personas, estos vehículos tienen capacidad para cinco personas incluido el conductor y para su cobro será utilizado el taxímetro.

1.2.8.5. Transporte - Marco Jurídico

En el presente apartado se indica sobre la normativa legal a la que se rigen las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador (2008) en la sección XII menciona lo siguiente en cuanto al transporte:

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

La LOTTTSV (2013) menciona los siguiente:

Art. 1.- La presente Ley tienen por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladen de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 3.- El estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 30.3.- Los gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberá informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Reglamento a la LOTTTSV

El Reglamento a Ley (2012) manifiesta lo siguiente:

Art.1.- El presente reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

Art. 53.- Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT.

Ordenanza 005-2016 GADM Riobamba

El Concejo Municipal del Cantón Riobamba (2016) en la Ordenanza 005 establece los siguientes artículos:

Art. 1.- Objeto: La presente Ordenanza tiene por objeto normar el ejercicio de la competencia de planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

Art. 3.- Del Órgano Administrativo: La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba es el órgano técnico administrativo, encargado de planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial dentro del cantón Riobamba.

Ordenanza 009-2016 GADM Riobamba

El Concejo Municipal del Cantón Riobamba (2016), en la Ordenanza 009 menciona lo siguiente:

Art. 1.- Objeto: la presente Ordenanza tiene por objeto determinar los mecanismos para fortalecer la calidad; y fijar las tarifas por la prestación del servicio de transporte comercial en taxi convencional y ejecutivo.

Art. 7.- Del fortalecimiento de la calidad: Para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte comercial en taxis, las operadoras autorizadas, con sus conductoras o conductores, y el personal administrativo, observaran las siguientes disposiciones:

- Proporcionar el servicio los 365 días del año, las 24 horas del día, a fin de garantizar la movilidad ciudadana.
- Garantizar un trato adecuado a los usuarios, mediante conductas éticas y cordiales, procurando especial cuidado a grupos de atención prioritaria.
- Mantener procesos de selección, contratación, evaluación, control y capacitación, así como establecer programas de mantenimiento y renovación de su flota vehicular.
- Respetar las tarifas y los horarios definidos para su aplicación.
- Usar obligatoriamente el taxímetro, y otorgar información clara, veraz y oportuna a los usuarios acerca de las tarifas, mediante la exposición del cuadro tarifario.
- Exhibir en una parte visible del vehículo la identificación del conductor el formato establecido por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba.
- Efectuar las carreras solicitadas por los usuarios, dentro de la circunscripción territorial del cantón Riobamba, conforme lo autorizado en los permisos de operación.

- Garantizar un adecuado despacho de la flota vehicular, con la infraestructura física, tecnológica y de comunicación necesaria, en la que deberán receptor centralmente los pedidos y quejas de usuarios del servicio.
- Exigir a los conductores y dueños de los vehículos pertenecientes a las operadoras de transporte comercial en taxis, que se capaciten por lo menos dos veces al año en temas concernientes al transporte terrestre, tránsito, seguridad vial y servicio al cliente, en instituciones universitarias, politécnicas o institutos superiores del país, capacitación que deberá ser avalada por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte; la aprobación de estas capacitaciones constituyen requisito necesario para la renovación de la matrícula.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente y esta Ordenanza, a través de sus órganos internos.

1.3. Ubicación Geográfica

1.3.1. Ecuador

El Ecuador se ubica al noroeste de América del Sur, limitando al norte con Colombia, al sur y este con Perú y al oeste con el Océano Pacífico. Es el más pequeño de los países andinos con aproximadamente 252,000 km². Lo cruza la línea equinoccial o ecuatorial (de donde adquiere su nombre) y se extiende entre las latitudes 1°30' N y 5° S y las longitudes 75° 20' W y 91° W. Está atravesado de norte a sur por La Cordillera de los Andes. Hacia el occidente de los Andes hay tierras bajas que colindan con el Océano Pacífico.

El Ecuador se divide en tres regiones: Litoral o Costa, Sierra y Oriente. Los límites entre regiones corresponden a límites provinciales por lo que su definición no es climática o geográfica sino política. Sin embargo, hay diferencias considerables de topografía y clima entre regiones. El Ecuador, además, cuenta con un archipiélago ubicado a 1000 km de la costa, llamado Colón o Islas Galápagos la Región Insular (Varela & Ron, 2020).

1.3.2. Chimborazo

La Provincia de Chimborazo, es una provincia de la República del Ecuador, está situada en la zona central del pasillo interandino. Es conocida como la provincia de las altas cumbres, debido a que en ella se encuentran varias de las cumbres más elevadas del país, como El Carihuayrazo, el Altar, El Igualata, el Tungurahua, el Sangay, entre otros, que en algunos casos comparte con otras provincias.

En la cordillera occidental se encuentra el volcán Chimborazo, que da nombre a la provincia y con una altura de 6.310 msnm, se constituye en la mayor elevación del país. La provincia tiene una superficie cercana a los 6.500 km² y posee una población total de 509.352 habitantes, siendo la novena provincia más poblada del Ecuador, la provincia de Chimborazo limita al norte con la Provincia de Tungurahua, al sur con la Provincia de Cañar, al este con la Provincia de Morona Santiago, al oeste con las Provincias de Bolívar y Guayas. La capital de la provincia es la ciudad de Riobamba, una de las más importantes del país, conocida como La Sultana de los Andes, que se encuentra ubicada en el centro-norte de la misma, a una altitud de 2.750 msnm (EcuRed, 2019).

1.3.3. Riobamba

El Cantón Riobamba pertenece a la Provincia de Chimborazo, está ubicado en la zona 3 de planificación, limita al norte por los cantones Guano y Penipe; al Sur por los Cantones Colta y Guamote, al Este por el Cantón Chambo y la provincia de Morona Santiago, y, al Oeste por la provincia de Bolívar y Guayas (CICAD, 2020).

Tabla 1-1: Datos Informativos Riobamba

Nombre:	Ciudad de Riobamba
Región:	Sierra Centro
Cabecera Cantonal:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo
Límites:	Norte: Guano - Penipe
	Sur: Colta - Guamote
	Este: Chambo
	Oeste: Prov. Bolívar
Coordenadas:	1°40'28"S 78°38'54"O
Superficie:	45 km ²
Altitud	2750msnm
Población Total:	264,048 hab.

Fuente: (CICAD, 2020)

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.



Gráfico 3-1: Mapa Riobamba

Fuente: (Cadena , 2013)

1.4. Marco Conceptual

1.4.1. Administración

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (Thompson, 2012).

1.4.2. Organización

Es una estructura ordenada donde coexiste e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular, usualmente cuenta con una norma que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo (Roldán, 2017).

1.4.3. Gestión

Conjunto de funciones orientadas a la toma de decisiones en una empresa con el propósito de hacer un manejo eficiente de recursos y maximizar los beneficios (Nagel, 1995).

1.4.4. Dirección

Es aquel elemento de administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, basada en decisiones, ya sea directamente o delegando dicha autoridad y se vigila de manera simultánea que se cumplan adecuadamente las órdenes (Torres, 2015).

1.4.5. Control

Es la función de administrar que cierra el proceso administrativo, es una consecuencia lógica de administrar, es una función indelegable de todo cargo con responsabilidad (Jara, 2016).

1.4.6. Modelo de gestión

Se entiende por el conjunto de acciones y procedimientos orientados a logro de los objetivos de una organización, cualquiera que fuese su naturaleza (De la Rosa, 2014).

1.4.7. Transporte Terrestre

El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano (ANT, 2015).

1.4.8. Transporte Comercial

Consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en el reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas, habilitadas para este fin y será autorizado a través de permisos de operación (Agencia Nacional de Tránsito, 2016).

1.4.9. Taxi

Consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro dentro del ámbito intracantonal autorizado para su operación y excepcionalmente fuera de ese ámbito cuando sea requerido por el pasajero (LOTTTSV, 2012).

1.4.10. Taxi convencional

Consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición del servicio de manera directa en las vías urbanas, en puntos específicos definidos dentro del mobiliario urbano (paradero de taxi), o mediante la petición a un centro de llamadas (LOTTTSV, 2012).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis del modelo de gestión aplicado en las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional con el fin de estudiar, ponderar, valorar y comprender la funcionalidad del taxi convencional de la ciudad de Riobamba. Está basada en el enfoque cualitativo porque requiere una observación a las operadoras del transporte comercial modalidad taxi convencional.

Es cuantitativa puesto que se realizará el análisis de manera numérica (datos estadísticos), para realizar la interpretación de los datos que obtendremos del levantamiento de información.

2.2. Nivel de Investigación

Exploratorio: Permite tener un primer acercamiento al problema que presentan las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba.

Descriptivo: Pretende conocer las causas específicas que provocan el problema dando así solución en base a las características obtenidas más representativas de las operadoras de taxi convencional.

2.3. Tipo de Estudio

De campo: En el presente trabajo se va a realizar una investigación de campo ya que se realizará un levantamiento de información, aplicando diferentes técnicas e instrumentos de investigación a las operadoras y usuarios del taxi convencional.

2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.4.1. Métodos

Inductivo: En la presente investigación se aplicará el método inductivo el cual nos permitirá observar, estudiar y analizar la información obtenida acerca de las operadoras de taxi convencional con el fin de conocer las principales características de las operadoras las cuales nos ayudaran a elaborar una propuesta de un modelo de gestión.

Documental: Se obtendrá por medio de libros, páginas web, informes y artículos científicos información que permita la creación de un modelo de gestión adecuado para las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

2.4.2. Técnicas

Encuestas: En la presente investigación se realizó un formulario de preguntas referentes a gestión, administración y calidad de servicio los cuales fueron aplicados al área administrativa y socios de las operadoras de taxi de la ciudad de Riobamba como a los usuarios que utilizan este modo de transporte.

Observación directa: Esta técnica nos permite obtener información acerca de las operadoras mediante la observación además que nos ayuda a recopilar datos del estado de la infraestructura, equipos y la flota vehicular de las operadoras.

2.4.3. Instrumentos

Cuestionario: Es un conjunto de preguntas elaboradas con el fin de obtener información necesaria de las operadoras y está dirigido para la parte administrativa y socios.

Ficha de observación: Permite verificar el estado de la infraestructura, equipos y la flota vehicular de las operadoras.

Cuestionario Servqual: Con este instrumento se medirá la satisfacción del usuario con respecto del servicio brindado por parte de las operadoras, este cuestionario se evalúa mediante un rango de satisfacción que va del 1 al 7, siendo 1 extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Operadoras de Taxi Convencional

Para la aplicación de los instrumentos se procede a realizar, de las 49 operadoras se selecciona a 5 representantes de la parte administrativa obteniendo así una muestra de 245 encuestas a realizarse. En cuanto a los socios se procede a aplicar las encuestas a 10 personas de cada operadora obteniendo así una muestra de 490 personas/socios a encuestar.

2.5.2. Usuarios de Taxi Convencional

Para obtener la población de estudio de los usuarios se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Fórmula} = N^{\circ} \text{ de Carreras} \times N^{\circ} \text{ de Días} \times \text{Vehículos}$$

Tabla 2-3: Usuarios del servicio

Carreras Diarias	Días Laborables	Flota Vehicular
25	30	3072

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Aplicando la fórmula antes mencionada se obtiene 2 304 000 usuarios del transporte comercial modalidad taxi convencional.

Como la muestra es demasiado extensa se procede a realizar la muestra estadística que plantea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

m: Población

e: Precisión o error admitido

A continuación, se procede a reemplazar los valores respectivos:

$$n = \frac{2\,304\,000}{0.05^2 (2\,304\,000 - 1) + 1}$$
$$n = \frac{2\,304\,000}{5\,760,9975}$$
$$n = 399.9$$

A partir de este cálculo se determina que el número de encuestas a aplicar es de 400 a los usuarios del transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de resultados

3.1.1. Resultados de la encuesta – Administración

En la ciudad de Riobamba existe 49 operadoras de taxi convencional legalmente establecidas y reconocidas por la Agencia Nacional de Tránsito, para la realización del presente trabajo de investigación se toma una muestra de 245 personas del área administrativa de las operadoras de taxi convencional para lo cual se tuvo la ayuda del gerente, presidente del consejo de administración, secretario, un representante del consejo de vigilancia y un representante de las comisiones especiales es decir 5 personas de cada operadora.

El cuestionario de preguntas previamente establecidas desarrollado para la parte administrativa está enfocado en aspectos como: administración, gestión y control, la cual nos ayudara a conocer su funcionamiento y situación actual de cada operadora.

Con los datos recopilados tendremos un panorama claro acerca de las operadoras del taxi convencional lo cual nos ayuda a plantear acciones de mejora para el desarrollo y mejoramiento del servicio de taxi convencional en la ciudad de Riobamba.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta dirigida a la parte administrativa de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Tabla 3-3: Tipo de Plan

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Qué tipo de plan aplica la operadora?	Planifica estrategias - Políticas Internas	104	42%
		Planifica objetivos a corto plazo	115	47%
		Aplica cronogramas para establecer tareas	12	5%
		Ninguna	14	6%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

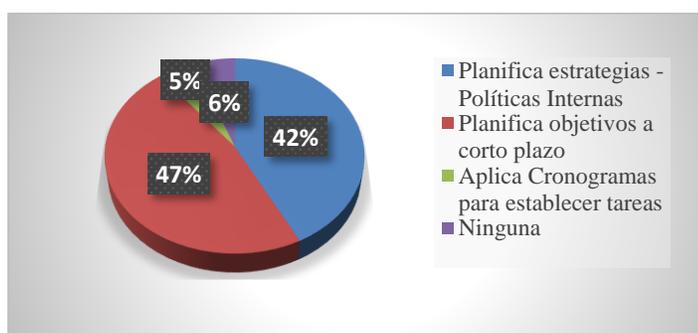


Gráfico 4-3: Tipos de planes

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: El 47% que corresponde a 115 personas de la parte administrativa encuestadas mencionan que las operadoras realizan una planificación con objetivos a corto plazo, las 104 personas que corresponde al 42% de los encuestados realizan planes mediante estrategias y políticas internas mientras que 14 personas que corresponde al 6% no aplica ningún plan, 5% es decir 12 personas mencionan que aplican cronogramas que ayudan a establecer tareas.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los socios de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba pertenecientes al área administrativa mencionan que realizan una planificación mediante objetivos a corto plazo, el restante de socios da a conocer que ellos planifican mediante la realización de estrategias, de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamentos que controlan a las operadoras de taxi convencional en el Ecuador, menciona que las operadoras de transporte comercial deben elaborar planes los cuales deben ser cumplidos y ejecutados en un tiempo determinado buscando siempre el proceso y desarrollo de las mismas.

Tabla 4-3: Organigrama

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
2	¿La operadora posee un organigrama?	Fácil de visualizar, de planear, identifica jerarquías y responsabilidades claras	25	10%
		Fácil de visualizar, cuadros confusos y sin jerarquías	80	33%
		Organigrama con jerarquías y responsabilidades claras, pero no visible al público.	140	57%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.



Gráfico 5-3: Organigrama

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De las 245 personas encuestadas, 140 personas que corresponde al 57% cumplen con un organigrama con jerarquías y responsabilidades claras, pero no visible al público, las 80 personas que corresponde al 33% menciona que posee un organigrama de fácil visualización, cuadros confusos y sin jerarquías y solo 25 personas que corresponde al 10% cumple con un organigrama fácil de visualizar, de planear, identifica jerarquías y con responsabilidades claras.

INTERPRETACIÓN: Las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional señalan que poseen un organigrama con jerarquías y responsabilidades claras, pero al momento de requerir dicho organigrama no lo tienen visible al público, la ley orgánica de economía popular y solidaria en el art.32 sobre estructura interna menciona que debe estar conformada por una asamblea general de socios o representantes, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y una gerencia.

Tabla 5.3 Reglamento Interno

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3	¿El reglamento interno permite regular y administrar adecuadamente la operadora?	Si	17	7%
		Tal vez	208	85%
		No	20	8%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

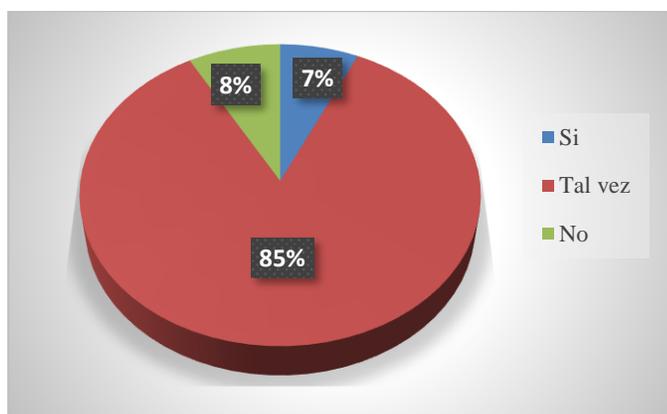


Gráfico 6-3: Reglamento interno

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: Del total de los encuestados 208 personas que corresponde al 85% manifiesta que el reglamento interno tal vez les permite administrar de mejor manera la operadora, 20 personas que corresponde al 8% dice que no y solo 17 encuestados que pertenece al 7% menciona que su reglamento interno si les permite regular adecuadamente.

INTERPRETACIÓN: En la presente grafica podemos observar que gran parte de los encuestados no se muestra conforme con el reglamento interno que poseen, debido a que no les permite una regulación y administración adecuada, el reglamento interno con el que cuentan las operadoras es una clase de manual que abarca un conjunto de reglas que se deben cumplir internamente, la elaboración de este documento se lo realiza de forma independiente acorde a sus intereses y necesidades que tenga cada una de las operadoras.

Tabla 6-3: Toma de Decisiones

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4	¿Quién lleva a cabo el proceso de toma de decisiones?	Asamblea general de socios y representantes	100	41%
		Consejo de Administración	105	43%
		Consejo de Vigilancia	30	12%
		Gerente	10	4%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

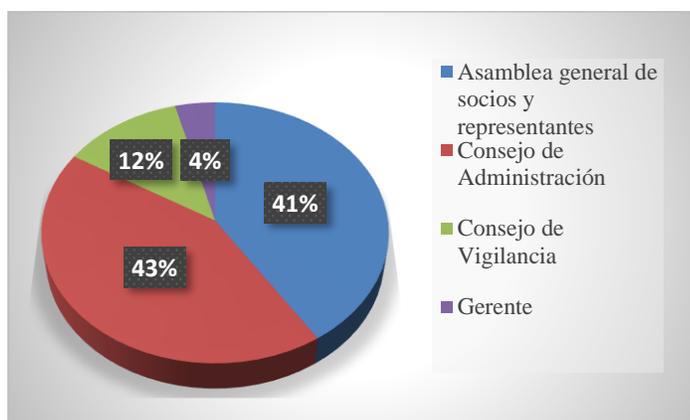


Gráfico 7-3: Toma de decisiones

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De las 245 personas encuestadas, 105 encuestados que pertenece al 43% menciona que el consejo de Administración toma las decisiones de la operadora, el 41% es decir 100 personas dicen que está a cargo de la Asamblea General de socios y sus representantes, 30 personas que corresponde al 12% lo hace el Consejo de Vigilancia y solo 10 personas que pertenece al 4% manifiesta que el Gerente toma las decisiones.

INTERPRETACIÓN: La gran parte de las personas encuestadas del área administrativa mencionan que las decisiones son tomadas por el consejo de administración, con esto evidenciamos que no se está cumpliendo con las normativas establecidas, cabe recalcar que dentro de la ley de compañías y la ley orgánica de economía popular y solidaria que rigen a las operadoras de taxi convencional menciona que el máximo órgano que toma las decisiones es la asamblea general, la cual estará integrada por todos los socios y son los encargados de tomar decisiones y resoluciones que obligan a todos los socios y a los órganos que exista dentro de la operadora.

Tabla 7-3: Sistema de Recompensas y Castigos

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
5	¿Existe un sistema de recompensas y castigos como mecanismos de control en la operadora?	Si	70	29%
		Tal vez	55	22%
		No	120	49%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

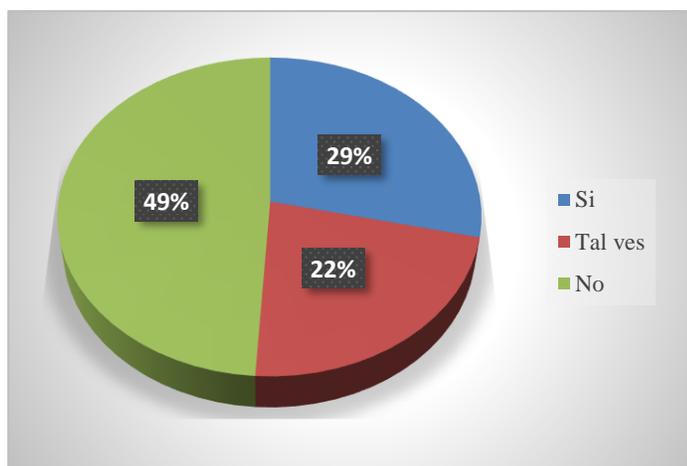


Gráfico 8-3: Recompensas y castigos

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: El 49% del total de los encuestados es decir 120 personas manifiestan que no poseen un sistema de recompensas y castigos, 70 encuestados que corresponde al 29% si posee, mientras que el 22% es decir 55 personas no se encuentra seguro de tener un sistema que les permita realizar un control en la operadora.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados mencionan que no cuentan con un sistema de recompensas y castigos, lo que impide que las operadoras tengan un mayor control sobre sus colaboradores, según B.F Skinner menciona que aplicar este tipo de condicionamiento ayuda a determinar una conexión que nos ayuda al aprendizaje ya sea por un premio o castigo, por lo cual es fundamental su implementación ya que nos ayudara como una herramienta de control al colaborador y su compromiso con la operadora.

Tabla 8-3: Estrategias aplicadas

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	¿Considera que las estrategias aplicadas por la operadora mejoran la prestación del servicio?	Si	69	28%
		Tal vez	114	47%
		No	62	25%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

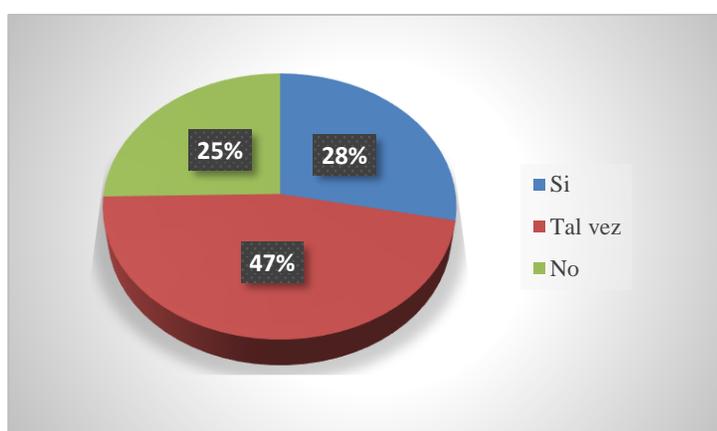


Gráfico 9-3: Estrategias aplicadas en la operadora

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De las personas encuestadas, 114 que pertenece al 47% menciona que las estrategias tal vez ayuden a mejorar el servicio, 69 encuestados que pertenece al 28% dice que no mejora la prestación del servicio y el 25% es decir 62 personas afirman que si ayudan a la mejora de la prestación del servicio.

INTERPRETACIÓN: La gran parte de los encuestados mencionan de forma insegura que las estrategias aplicadas por las operadoras ayuden a mejorar la prestación del servicio, con lo que se evidencia la falta de compromiso por parte de la administración, las estrategias que deben aplicar las operadoras de taxi convencional deben estar enfocadas en el mejoramiento, desarrollo y bienestar de cada una de ellas, además deben ser ejecutadas en los tiempos establecidos según su cronograma con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Tabla 9-3: Evaluación de Objetivos

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
7	¿Qué organismo evalúa el cumplimiento de los objetivos y la gestión de la operadora?	Consejo de Administración	88	36%
		Asamblea general de socios y representantes	67	27%
		Consejo de vigilancia	54	22%
		Gerente	36	15%
		TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta elaborada a la Administración de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

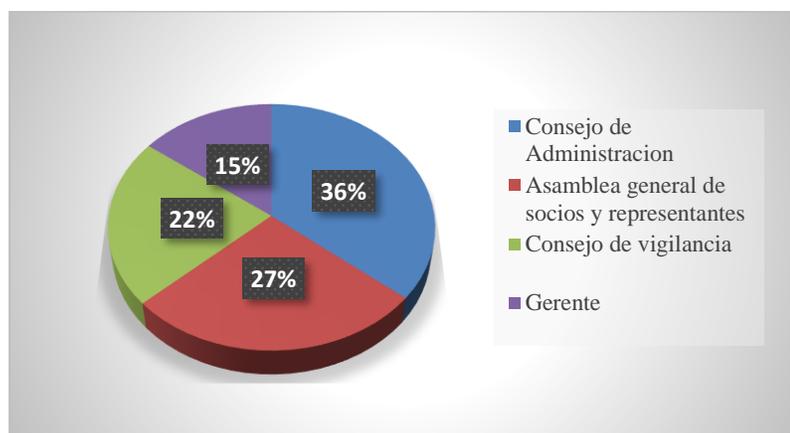


Gráfico 10-3: Cumplimiento de los objetivos

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: Las 88 personas encuestadas que pertenece al 36% del total de los encuestados afirman que el organismo que evalúa el cumplimiento de los objetivos es el Consejo de Administración, 67 personas que corresponde al 27% dice que el Consejo general de socios y sus representantes, los 54 encuestados que pertenece al 22% mencionan que el Consejo de Vigilancia y solo 36 personases decir el 15% menciona que el Gerente.

INTERPRETACIÓN: Un gran número de encuestados manifiestan que el consejo de administración es quien evalúa el cumplimiento de los objetivos y la gestión de la operadora, de conformidad con la ley, su reglamento y el estatuto social de cada una de las operadoras, el consejo de administración como órgano directivo y de fijación de políticas será responsable de evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados, dando a conocer de forma positiva o negativa el desempeño que ha tenido la operadora.

3.1.2. Resultados de la encuesta - Socios

En el siguiente apartado del trabajo de investigación tenemos a 3072 socios y accionistas que conforma las 49 operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba, por ser un universo muy grande de socios y accionistas se procede a tomar una muestra la cual nos da como resultado 490 encuestas a aplicar, es decir se tomó a 10 miembros de cada operadora diferentes a las 5 personas que conforman el área administrativa

El cuestionario de preguntas previamente establecidas desarrollado para los socios y accionistas de las operadoras de taxi convencional está enfocado en aspectos como: administración, gestión, control, prestación y calidad de servicio, la cual nos ayudara a medir y conocer la calidad de servicio que se está brindando a la ciudadanía riobambeña.

Con los datos recopilados tendremos un panorama claro acerca de las operadoras de taxi convencional lo cual nos ayuda a plantear acciones de mejora para el desarrollo y mejoramiento del servicio de taxi convencional en la ciudad de Riobamba.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta dirigida a los socios de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Tabla 10-3: Descripción del puesto

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Al momento de formar parte de la operadora, se le dio a conocer la descripción de su puesto?	Si	143	29%
		No	347	71%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

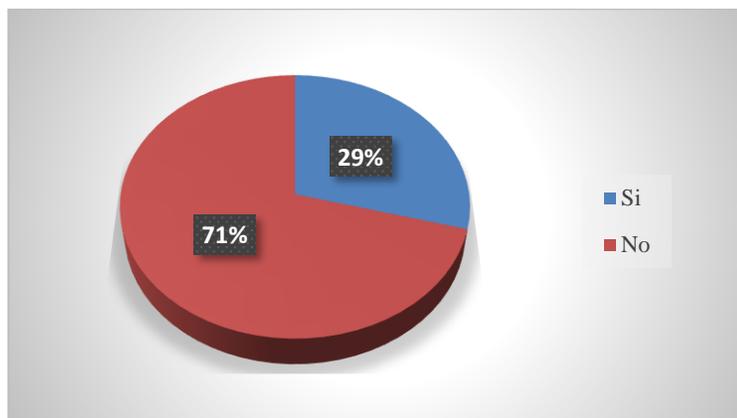


Gráfico 11-3: Descriptor de puesto

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De las 490 personas encuestadas, 347 que pertenece al 71% afirman no conocer sobre la descripción del puesto, pero 143 encuestados que pertenece al 29% menciona que si se le dio a conocer sobre la descripción de su puesto.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados mencionan que al momento de formar parte de la operadora no se le dio a conocer sobre la descripción de su puesto de trabajo lo cual debe ser fundamental tener claro sus funciones y atribuciones que desempeñara dentro de la operadora, contar con un buen descriptor de puesto de trabajo tiene como objetivo transmitir de forma clara los requisitos del puesto ofertado y atraer a candidatos idóneos, además de ser una herramienta que nos ayudara a extraer información de los candidatos sobre conocimientos adquiridos, cualidades personales, habilidades y actitudes de cada una de ellos.

Tabla 11-3: Proceso Previo

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
2	¿Usted fue sometido a un proceso previo para ingresar a la operadora?	Si	162	33%
		No	328	67%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

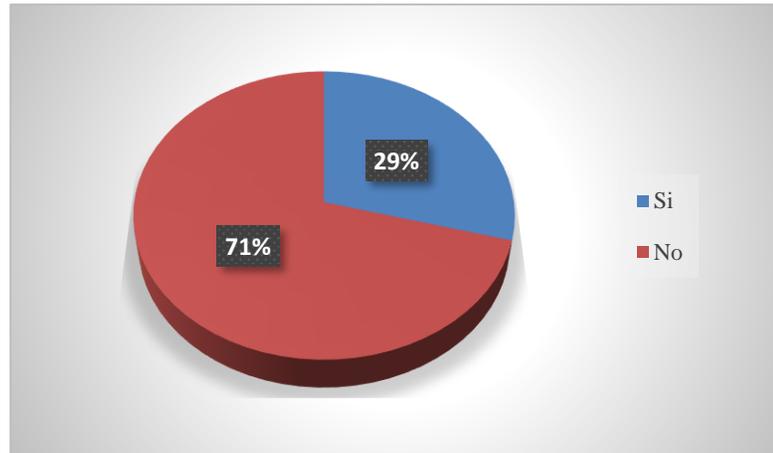


Gráfico 12-3: Proceso previo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: El 67% de las personas encuestas que corresponde a 328, mencionan que no fue sometido a un proceso para ingresar a formar parte de la operadora mientras que 162 personas que pertenece al 33% afirma que si fue sometido a un proceso previo.

INTERPRETACIÓN: La gran mayoría de personas encuestadas afirman no haber sido sometidos a un proceso previo para ingresar a las operadoras, cabe recalcar que en gran parte dentro de las operadoras para formar parte de las mismas solo deben cumplir con los documentos establecidos por ley, en relación a las funciones y obligaciones que debe cumplir el transporte comercial en este caso el taxi convencional es garantizar de forma segura el traslado de los usuarios que utilizan este modo de transporte, por lo que es importante realizar un proceso previo de las personas interesadas a formar parte de las operadoras garantizando así la calidad de servicio y sobre todo la seguridad tanto para los que conforman la operadora como para el usuario, dando cumplimiento a la Ordenanza 009-2016 del GADM Riobamba.

Tabla 12-3: Capacitaciones

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3	¿Cada que tiempo recibe capacitaciones por parte de la operadora?	Una vez al año	326	66%
		Dos veces al año	9	2%
		Tres veces al año	4	1%
		Ninguna	151	31%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

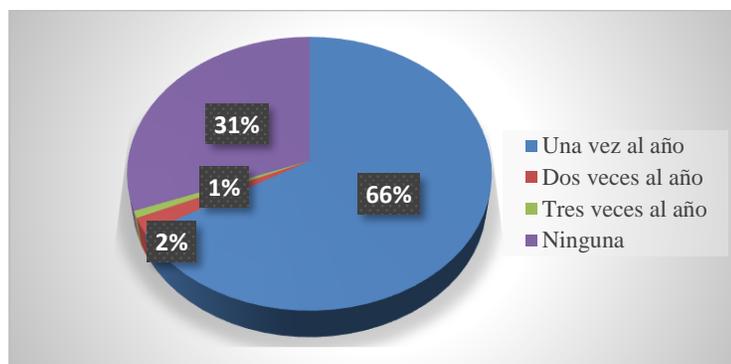


Gráfico 13-3: Capacitaciones

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: Del total de las personas encuestadas, las 326 que pertenece al 66% manifiesta que recibe capacitaciones una vez al año, 151 que corresponde al 31% ninguna capacitación, 9 personas que es el 2% dos veces al año, pero solo 4 personas que pertenece al 1% tres veces al año.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de personas encuestadas mencionan que reciben capacitaciones una vez al año, la capacitación es un elemento primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso que ayuda a adquirir conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral, cumpliendo con lo que establece la Ordenanza 009-2016 del GADM Riobamba en el art. 7.- Del fortalecimiento de la calidad, numeral 9 en donde se exige a los conductores y dueños de los vehículos pertenecientes a las operadoras de transporte comercial en taxis, que se capaciten por lo menos dos veces al año en temas concernientes al transporte terrestre, tránsito, seguridad vial y servicio al cliente, en instituciones universitarias, politécnicas o institutos superiores del país, capacitación que deberá ser avalada por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte; la aprobación de estas capacitaciones constituyen requisito necesario para la renovación de la matrícula.

Tabla 13-3: Tipo de Capacitación

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4	¿Qué tipo de capacitación recibe?	Seguridad Vial	211	43%
		Atención al cliente	151	31%
		Calidad de servicio	115	23%
		Otros	13	3%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.



Gráfico 14-3: Tipos de capacitaciones

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: Del total de los encuestados, 211 que corresponde al 43% recibe capacitación sobre seguridad vial, 151 personas que pertenece al 31% menciona sobre atención al cliente, 115 pertenece al 23% sobre calidad de servicio, mientras que 13 personas que pertenece al 3% recibe otro tipo de capacitación.

INTERPRETACIÓN: Las personas encuestadas indican que en su mayoría reciben capacitación sobre seguridad vial, lo cual es correcto, pero es importante que todos reciban capacitaciones sobre temas como calidad de servicio y atención al cliente, como se establece en la Ordenanza 009-2016 del GADM Riobamba en el art. 7.- Del fortalecimiento de la calidad, menciona que las operadoras deben brindar un servicio de calidad cumpliendo las expectativas de los usuarios además que ayudará presentación del servicio y organización de las operadoras que funcionan dentro de la ciudad de Riobamba.

Tabla 14-3: Políticas de seguridad y salud Ocupacional

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
5	¿Las políticas de seguridad y salud ocupacional aplicados por la operadora son eficaces para prevenir los riesgos laborales?	Si	123	25%
		Tal ves	250	51%
		No	117	24%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

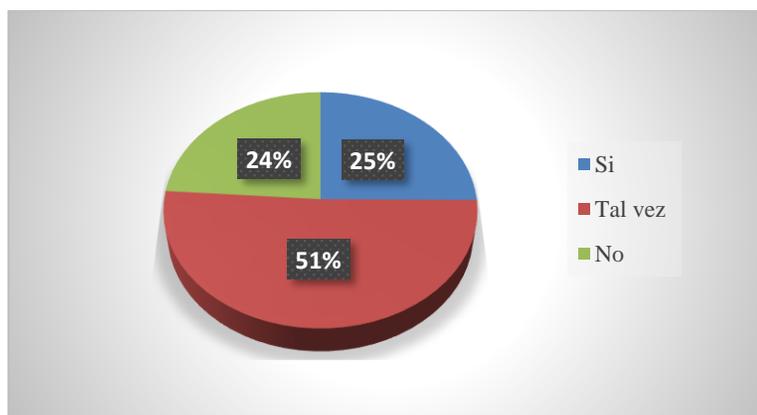


Gráfico 15-3: Políticas de seguridad y salud ocupacional

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De los 490 encuestados, 250 que pertenece al 51% de los socios encuestados mencionan de forma insegura que las políticas de seguridad y salud ocupacional son eficaces para prevenir riesgos, 123 personas que corresponde al 25% menciona que son eficaces, mientras que solo 117 que el 24% afirma que si ayuda a la prevención de riesgos laborales.

INTERPRETACIÓN: La gran mayoría de socios encuestados muestra su inseguridad e inconformidad sobre las políticas que aplican las operadoras en cuanto a la seguridad y salud ocupacional, es importante que cada operadora implemente políticas eficaces para prevenir riesgos, el implementar este método dentro de las operadoras de taxi convencional se enfoca en rectificar procesos, procedimientos y realizar nuevas propuestas que ayuden a cumplir con los objetivos planteados lo cual ayude a cubrir la integridad de todos los miembros de las operadoras.

Tabla 15-3: Sistema de recompensas y castigos

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	¿Existe un sistema de recompensas y castigos como mecanismos de control en la operadora?	Si	63	13%
		Tal vez	327	67%
		No	100	20%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

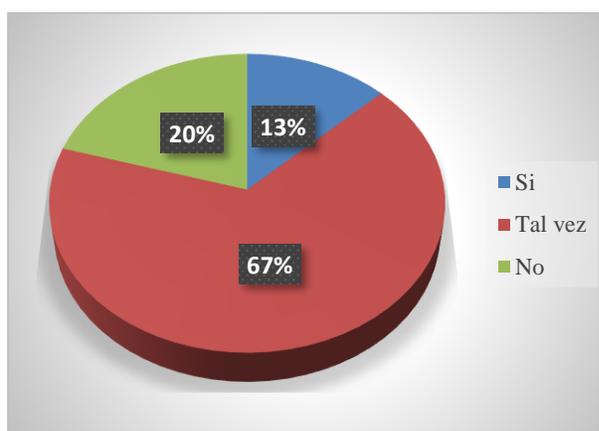


Gráfico 16-3: Recompensas y castigos

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De los encuestados 327 que pertenece al 67% de las personas encuestadas mencionan que tal vez exista un sistema de recompensas y castigos, 100 personas que corresponde al 20% no posee, mientras que 63 que es el 13% afirma que si tiene.

INTERPRETACIÓN: La gran parte de encuestados mencionan no saber con certeza si poseen un sistema de recompensas y castigos, evidenciando la falta de comunicación entre las personas que integran la operadora, lo que impide el mejoramiento y compromiso de todos los miembros de las operadoras, según B.F Skinner menciona que aplicar este tipo de condicionamiento ayuda a determinar una conexión que nos ayuda al aprendizaje ya sea por un premio o castigo, por lo cual es fundamental su implementación ya que nos ayudara como una herramienta de control al colaborador y su compromiso con la operadora.

Tabla 16-3: Mantenimiento vehicular

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
7	¿Cada que tiempo realiza mantenimiento a su vehículo?	Diario	40	8%
		Cada 15 días	389	79%
		Cada tres meses	61	13%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

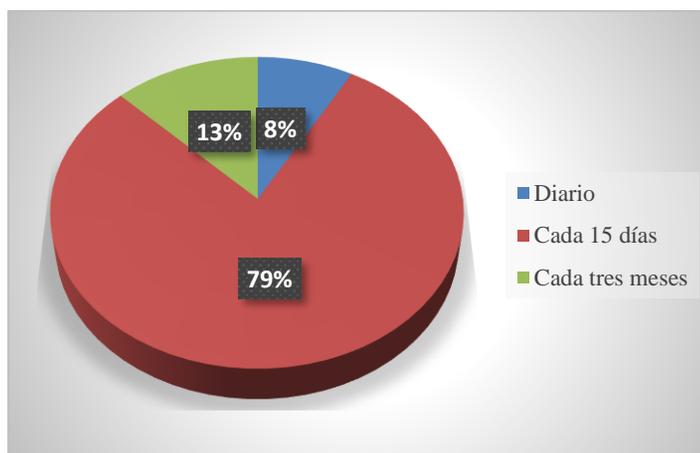


Gráfico 17-3: Mantenimiento vehicular

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De los 490 socios encuestados, 389 que corresponde al 79% menciona que cada 15 días realiza el mantenimiento de su vehículo, 61 encuestados que pertenece al 13% lo hace cada tres meses y solo 40 personas que pertenece al 8% lo hace diario.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de socios encuestados mencionan que realizan el mantenimiento a sus vehículos cada 15 días, con lo cual se evidencia el compromiso de las operadoras de taxi convencional con la ciudadanía de Riobamba, pero debido al trabajo y servicio que brinda este modo de transporte se debe implementar nuevas técnica de limpieza y desinfección de las unidades para garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios que utilizan este modo de transporte, cumpliendo con la Ordenanza 009-2016 GADM Riobamba, art. 7, numeral 3 que menciona que se debe implementar programas de mantenimiento permanente y renovación de su flota vehicular.

Tabla 17-3: Servicio al usuario

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
8	¿El servicio de transporte que usted brinda al usuario es?	Amable	490	100%
		Poco amable	0	0%
		Nada amable	0	0%
		TOTAL	490	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los Socios de las operadoras

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.



Gráfico 18-3: Servicio al usuario

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: De los 490 socios que fueron encuestados, la totalidad es decir el 100% afirma que brinda un servicio amable hacia los usuarios del taxi convencional.

INTERPRETACIÓN: Las personas encuestadas en su totalidad afirman ser amables con los usuarios que utilizan el servicio de taxi convencional, se debe tomar en cuenta que se debe tratar al usuario como la persona más importante ya que es la razón de ser de su trabajo. La Ordenanza 009-2016 emitida por el GADM Riobamba, art. 7, numeral 2, menciona que las operadoras de taxi convencional legalmente constituidas en la ciudad de Riobamba deben garantizar un trato adecuado a los usuarios, mediante conductas éticas y cordiales, procurando especial cuidado a grupos de atención prioritaria.

3.1.3. *Análisis y resultados de la ficha de Observación.*

Tabla 18-3: Ficha de Observación

Operadoras	Sede		Equipos Tecnológicos						Mobiliario						Estado de Flota Vehicular	
	Si	No	Computadoras	Impresoras	Televisores	Internet	Radio frecuencia	Equipos de sonido	Archiveros	Escritorios	Muebles	Vitrinas	Mesas	Sillas	Anaqueles	Rangos
																1 al 10
Pedro Vicente Maldonado	✓		✓		✓			✓					✓	✓		8
General Barriga	✓												✓	✓		9
Arco de Bellavista	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	10
San Ignacio	✓													✓		9
Rutas del Chimborazo	✓		✓	✓				✓		✓	✓		✓	✓		8
Lizarzaburu	✓		✓		✓	✓		✓					✓	✓		9
Terminal Terrestre	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓		10
La Condamine	✓		✓					✓								9
San Nicolás	✓		✓	✓				✓		✓			✓	✓		9
Los Álamos	✓		✓										✓	✓		9
Pichincha	✓			✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓	9
Monseñor Leonidas Proaño	✓						✓						✓	✓		9
El Galpón	✓		✓		✓							✓	✓	✓		10
21 de abril	✓								✓	✓			✓	✓		8
Taxistas de Chimborazo	✓						✓			✓			✓	✓		9

San Alfonso	✓		✓					✓		✓		✓	✓	✓		8
La Dolorosa	✓			✓									✓	✓		8
Mercado “La Merced”	✓							✓		✓	✓		✓	✓		8
El Vergel	✓				✓				✓				✓	✓		9
Sesquicentenario	✓							✓		✓			✓	✓		9
La cerámica	✓		✓			✓	✓					✓	✓	✓		9
Barón de Carondelet	✓			✓				✓		✓		✓	✓	✓		8
Macají	✓		✓									✓	✓	✓		9
25 de febrero	✓							✓		✓	✓	✓	✓	✓		8
La Politécnica	✓					✓				✓	✓		✓	✓		10
Los Altares	✓			✓						✓		✓	✓	✓		8
Señor del Buen Suceso	✓					✓							✓	✓		9
Nevaempres S. A	✓			✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓		9
Hospital Hospitaxi	✓				✓								✓	✓	✓	9
Paz Sociedad Anónima	✓		✓	✓		✓						✓	✓	✓		8
Libertaxi S. A	✓							✓					✓	✓		9
Wilson Morocho S. A	✓					✓	✓			✓	✓		✓	✓		9
Taxialican	✓		✓		✓			✓	✓				✓	✓	✓	9
Ciudadunido S. A	✓			✓		✓				✓			✓	✓		9
El Parque Industrial	✓				✓			✓		✓	✓		✓	✓		9
9 de octubre	✓			✓		✓				✓			✓	✓		9
24 de mayo	✓		✓									✓	✓	✓	✓	9

Bolívar Chiriboga- Terminal Oriental	✓			✓		✓				✓	✓		✓	✓		8
Asoditax S. A	✓									✓			✓	✓		8
El Chibunga	✓			✓	✓			✓		✓			✓	✓		8
Bonilla Abarca	✓		✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		9
Tierra Nueva	✓			✓		✓		✓		✓			✓	✓		9
San Francisco	✓			✓	✓					✓			✓	✓		9
El Estadio	✓			✓				✓	✓		✓	✓	✓	✓		9
Héroes de Tapi	✓				✓	✓				✓			✓	✓		9
San Jorge	✓		✓	✓				✓	✓				✓	✓		9
Simón Bolívar	✓			✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		9
Primera Constituyente	✓			✓				✓					✓	✓		9
Setaxpaz	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		9

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: En cuanto a infraestructura podemos mencionar que cada operadora cuenta con su propia sede, la construcción está en buen estado, pero carece de limpieza debido a que no utiliza con frecuencia, también se observa la escasa señalética que posee.

En lo que se refiere a equipos tecnológicos, algunas operadoras cuentan con computadoras, televisores, servicio de internet, mientras que otras no cuentan con ninguno de estos equipos.

La flota vehicular está en buen estado, debido a que la mayor parte ha sido cambiada por unidades modernas, cabe recalcar que presentan una insuficiente limpieza y la mayor parte deterioros en sus protectores para evitar el contacto.

3.1.4. Análisis y Resultados de la encuesta SERVQUAL

3.1.4.1. Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de taxi convencional.

La encuesta SERVQUAL consta de 22 preguntas que corresponden a cinco dimensiones las cuales nos permiten evaluar la satisfacción del cliente respecto del servicio, para realizar el correspondiente análisis se establece las percepciones y expectativas de cada usuario encuestado que una vez aplicado la formula se obtuvo una muestra de 400 usuarios a encuestar.

Lo primero que se debe hacer es almacenar todas las respuestas de las 22 preguntas en sus respectivas dimensiones, luego se calcula el promedio de cada pregunta y también de cada dimensión, posteriormente se calcula las brechas entre la expectativa y la percepción para lo cual se resta la una de la otra.

Tabla 19-3: Elementos Tangibles

Expectativa (E)	Puntaje	Percepción (P)	Puntaje	Brecha
E1. La operadora de taxi, tiene equipos modernos.	6,6	P1. La operadora de taxi, tiene equipos modernos	5	-1,6
E2. La operadora de taxi cuenta con un punto de servicio accesible	6,6	P2. La operadora de taxi cuenta con un punto de servicio accesible	5,2	-1,4
E3. La unidad de transporte permanece limpia	7	P3. La unidad de transporte permanece limpia	4,8	-2,2
E4. La unidad de transporte tiene una señalización adecuada	6,9	P4. La unidad de transporte tiene una señalización adecuada	5	-1,9
Promedio	6,8	Promedio	5,0	-1,7

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: En la tabla se muestra la primera dimensión que es elementos tangibles, consta de cuatro preguntas, tanto de las expectativas y percepciones, se observa los valores promedios obtenidos de las encuestas, así también el cálculo de la brecha.

Tabla 20-3: Fiabilidad

Expectativa (E)	Puntaje	Percepción (P)	Puntaje	Brecha
E1. El conductor transporta con efectividad a los usuarios.	6,8	P1. El conductor transporta con efectividad a los usuarios.	4,9	-1,9
E2. El conductor llega al lugar en el plazo mencionado	6,8	P2. El conductor llega al lugar en el plazo mencionado	5,1	-1,7
E3. Cuando un usuario tiene un problema, el conductor muestra interés en resolverlo	6,9	P3. Cuando un usuario tiene un problema, el conductor muestra interés en resolverlo	4,8	-2,1
E4. El conductor realiza bien el servicio a la primera	6,9	P4. El conductor realiza bien el servicio a la primera	5,2	-1,7
E5. El conductor realiza el servicio en un tiempo prudente	6,9	P5. El conductor realiza el servicio en un tiempo prudente	4,9	-2
Promedio	6,9	Promedio	5	-1,9

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: La segunda dimensión es fiabilidad, que hace referencia a la aptitud para brindar el servicio de forma confiable, segura y precisa. consta de cinco preguntas en donde se observa los promedios obtenidos de las encuestas realizadas tanto de las expectativas como de las percepciones y el respectivo cálculo de las brechas.

Tabla 21-3: Capacidad de Respuesta

Expectativa (E)	Puntaje	Percepción (P)	Puntaje	Brecha
E1. Los conductores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	7	P1. Los conductores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	5	-2
E2. Los conductores están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	7	P2. Los conductores están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	4,4	-2,6
E3. Los conductores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	7	P3. Los conductores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	3,8	-3,2
E4. Los conductores son comunicativos con los usuarios	7	P4. Los conductores son comunicativos con los usuarios	4,6	-2,4
Promedio	7	Promedio	4,5	-2,6

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: En la tabla 21. Se muestra la dimensión número tres que es la capacidad de respuesta misma que trata sobre la predisposición y rapidez para ayudar a los usuarios, en donde se puede apreciar el cálculo de las cuatro preguntas y su respectiva brecha.

Tabla 22-3: Seguridad

Expectativa (E)	Puntaje	Percepción (P)	Puntaje	Brecha
E1. El comportamiento de los conductores transmite confianza a sus clientes	6,7	P1. El comportamiento de los conductores transmite confianza a sus clientes	5,8	-0,9
E2. Los conductores son siempre amables con sus usuarios	6,9	P2. Los conductores son siempre amables con sus usuarios	5,4	-1,5
E3. Usted como usuario se sienten seguro en la comunicación con los conductores	6,9	P3. Usted como usuario se sienten seguro en la comunicación con los conductores	5,4	-1,5
E4. Los conductores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	6,7	P4. Los conductores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	5,8	-0,9
Promedio	6,8	Promedio	5,6	-1,2

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: En la tabla 22. Se observa la cuarta dimensión que es la seguridad, esta dimensión trata sobre el conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad, la misma que consta de cuatro preguntas, en donde se muestra los promedios de cada una y el cálculo de la brecha.

Tabla 23-3: Empatía

Expectativa (E)	Puntaje	Percepción (P)	Puntaje	Brecha
E1. Los conductores dan a sus usuarios una atención satisfactoria	7	P1. Los conductores dan a sus usuarios una atención satisfactoria	5,3	-1,7
E2. Los horarios de la operadora son convenientes para sus usuarios	7	P2. Los horarios de la operadora son convenientes para sus usuarios	5	-2
E3. Las operadoras tienen conductores que ofrecen una atención eficiente a sus usuarios	7	P3. Las operadoras tienen conductores que ofrecen una atención eficiente a sus usuarios	5,3	-1,7
E4. Los conductores se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios	7	P4. Los conductores se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios	5,2	-1,8
E5. Los conductores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	7	P5. Los conductores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	5,6	-1,4
Promedio	7	Promedio	5,3	-1,7

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: La quinta y última dimensión es la empatía misma que habla sobre la atención y cuidado que se les brinde a los usuarios y se observa el cálculo del promedio de las cinco preguntas, tanto de la expectativa como la percepción, de las cuales se procedió a obtener a la respectiva brecha de igual forma en las anteriores.

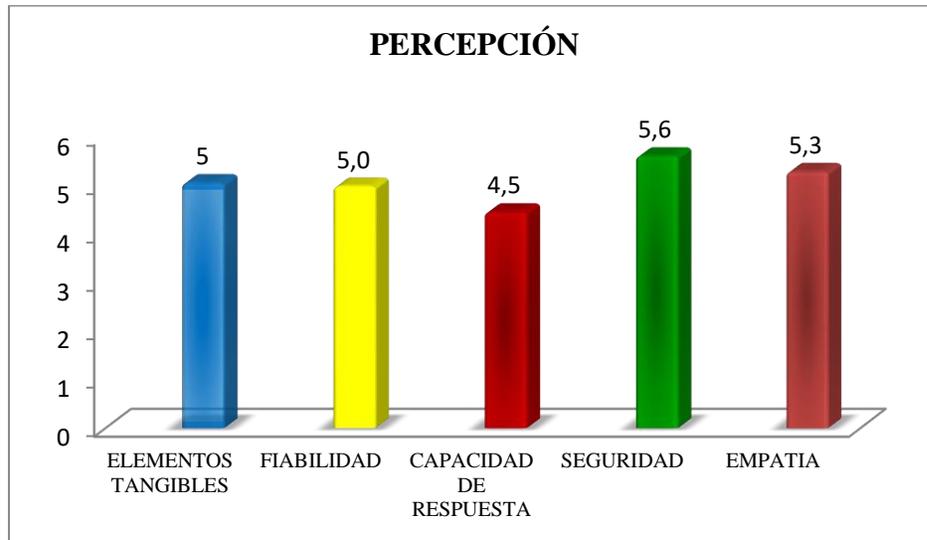


Gráfico 19-3: Promedio percepciones

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: Como se muestra en el gráfico la dimensión que tuvo promedio más alto en la seguridad, con lo que determinamos que los usuarios están satisfechos con esta dimensión, mientras que la dimensión que tuvo un promedio bajo es la capacidad de respuesta.

El cálculo de las brechas nos sirve para conocer el índice de calidad para lo cual se realiza una ponderación distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones de acuerdo a la importancia que los usuarios le da a cada dimensión, esto nos sirve para recalcular los valores de las percepciones y las expectativas para lo cual se calcula multiplicando el valor de cada dimensión por la ponderación asignada.

En la siguiente tabla se muestra la brecha obtenida con los nuevos valores ponderados, es decir el resultado de restar la percepción menos la expectativa.

Tabla 24-3: Brechas ponderadas

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	PESO	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA
ELEMENTOS TANGIBLES	La apariencia de las unidades, instalaciones, equipamiento, material de comunicación y personal	20	5,0	6,8	-1,8	100	136	-36
FIABILIDAD	La aptitud para brindar el servicio de forma confiable, segura y precisa.	15	5,0	6,9	-1,9	75	103,5	-28,5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La predisposición y rapidez para ayudar a los usuarios.	10	4,5	7,0	-2,5	45	70	-25
SEGURIDAD	El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.	25	5,6	6,8	-1,2	140	170	-30
EMPATIA	La atención y cuidado que se les brinde a los usuarios.	30	5,3	7	-1,7	159	210	-51
		100						-34.10

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios.

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: En la tabla se observa las brechas obtenidas más representativas como es la empatía, elementos tangibles y la seguridad con los siguientes resultados -51; -36; -30 respectivamente, por lo que estas dimensiones requieren más atención.

Como resultado del promedio de las brechas de cada dimensión se obtuvo -34,10 siendo este valor el indicador del nivel de calidad de servicio, al ser un valor negativo nos indica que no se están cumpliendo con las expectativas de los usuarios por lo cual se debe plantear estrategias de mejora que ayude al usuario a satisfacer sus necesidades.

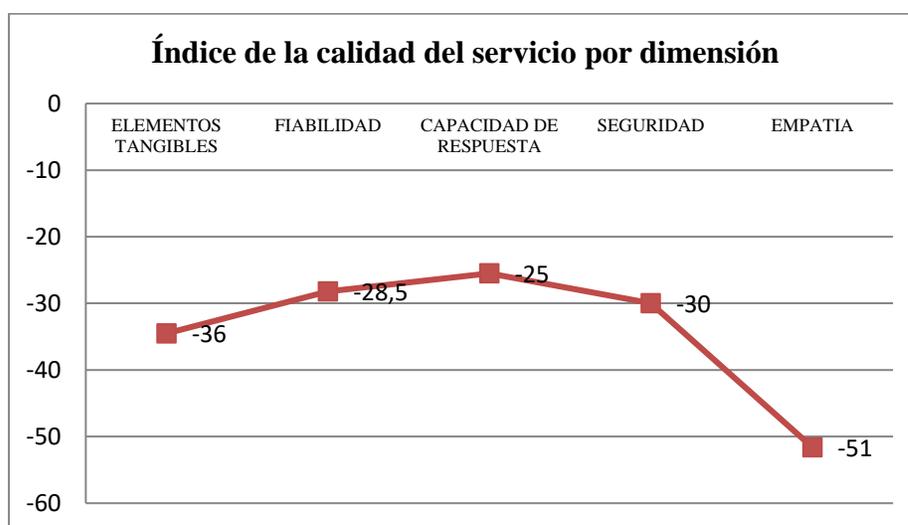


Gráfico 20-3: Índice de la calidad de servicio

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ANÁLISIS: según los datos de las brechas ponderadas de cada dimensión nos permite observar claramente que existe mayor falencia en la dimensión empatía, por otro lado, la que se acerca a la satisfacción de los usuarios es la dimensión de capacidad de respuesta por lo cual se deberá realizar acciones de mejora sobre la dimensión de empatía.

3.2. Cuadro resumen diagnóstico

Tabla 25-3: Situación Actual

Aspectos	Situación Actual
Administrativo	Dentro de las operadoras de taxi convencional se evidencio que su forma de administrar se basa en lo estipulado en la ley, además que se determinó que los procesos que aplican para mejorar el servicio son empíricos debido a que no cuentan con herramientas que ayuden a un control y desarrollo de la misma
Gestión de Talento Humano	Las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba no realizan procesos previos de selección y reclutamiento de personal además de no contar con descriptores de puestos, se evidencio que el talento humano carece de conocimientos en temas de seguridad vial, atención al cliente, prestación y calidad de servicio.
Técnico	En la parte técnica las unidades de taxi convencional cuentan con una flota vehicular aceptable, pero se evidencio la despreocupación en el ámbito de limpieza, desinfección, seguridad y mantenimiento de las unidades de transporte además de no poseer herramientas que ayuden al control y mejoramiento de los procesos.
Prestación de Servicio	Las operadoras no han implementado nuevas tácticas que ayuden a mejorar el servicio lo cual produce malestar al usuario debido a que los conductores presentan falencias en su presentación, lo cual produce desconfianza al usuario al momento de utilizar este modo de transporte además que cuentan con equipos tecnológicos desactualizados los cuales no brindan una seguridad adecuada lo cual impide cumplir con las expectativas de los usuarios al momento de tomar el servicio de transporte.

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3. MARCO PROPOSITIVO

3.3.1. *Título*

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVENCIONAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

3.3.2. *Objetivos*

3.3.2.1. *Objetivo General*

Diseñar un Modelo de Gestión para la mejora de la prestación del servicio de las operadoras de transporte comercial, modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

3.3.2.2. *Objetivos Específicos*

- Levantar información del servicio de transporte comercial taxi convencional en la ciudad de Riobamba.
- Analizar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos del taxi convencional a través de la aplicación de herramientas de investigación.
- Proponer un modelo de gestión óptimo para el servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

3.3.3. *Justificación*

El modelo de gestión tiene como **propósito** mejorar la prestación del servicio para contribuir al desarrollo y crecimiento de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

La **importancia** del diseño del modelo de gestión está dada por la mejora de la prestación del servicio del transporte comercial modalidad taxi convencional, la cual servirá de ayuda para las operadoras que buscan brindar un buen servicio y el bienestar de la urbe.

Los **beneficiarios** del presente modelo de gestión serán las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba y los ciudadanos, debido que al mejorar el

servicio podrán incrementar sus ingresos y ser un referente para los demás lugares alrededor del cantón Riobamba.

3.3.4. Localización

3.3.4.1. Riobamba

El Cantón Riobamba pertenece a la Provincia de Chimborazo, está ubicado en la zona 3 de planificación, limita al norte por los cantones Guano y Penipe; al Sur por los Cantones Colta y Guamote, al Este por el Cantón Chambo y la provincia de Morona Santiago, y, al Oeste por la provincia de Bolívar y Guayas (Ubicación ciudad de Riobamba, 2007).

Tabla 26-3: Información de Riobamba

Nombre:	Ciudad de Riobamba
Región:	Sierra Centro
Cabecera Cantonal:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo
Límites:	Norte: Guano-Penipe
	Sur: Colta-Guamote
	Este: Chambo
	Oeste: Prov. De Bolívar
Coordenadas:	1°40'28"S 78°38'54"O
Superficie:	45 km ²
Altitud:	2750msnm
Población Total:	264,048 hab.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

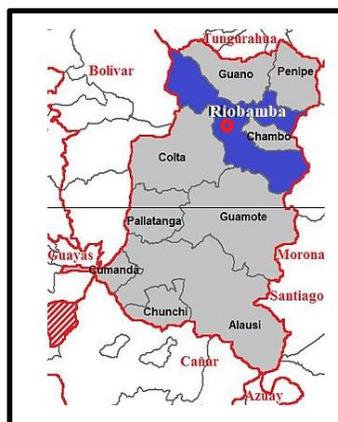


Gráfico 21-3: Mapa Riobamba

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.5. Situación actual

La ciudad de Riobamba cuenta con varias modalidades de transporte público y comercial distribuido en todo su territorio, en cuanto al transporte de taxi convencional tiene sus paradas ubicadas en diferentes puntos estratégicos para brindar el servicio a la ciudadanía distribuidos por zonas establecidas en sus permisos de operación

Dentro de la ciudad de Riobamba se determinó que existen 49 operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional las cuales se encuentran habilitadas para la prestación del servicio.

En base a la información que posee la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte de la ciudad de Riobamba el parque automotor de taxi convencional existente en la actualidad es de 3072 vehículos entre cooperativas y compañías autorizados por parte de la Agencia Nacional de Tránsito y la Dirección de Movilidad de la ciudad.

Tabla 27-3: Operadoras de Taxi Convencional

Operadora Modalidad	Nombre	Número de Unidades Vehiculares
Taxi Convencional	21 de abril	85
Taxi Convencional	Pedro Vicente Maldonado	73
Taxi Convencional	Taxistas de Chimborazo	57
Taxi Convencional	Lizarzaburu	66
Taxi Convencional	San Alfonso	53
Taxi Convencional	La Dolorosa	61
Taxi Convencional	La Condamine	55
Taxi Convencional	Mercado “La Merced”	58
Taxi Convencional	El Vergel	59
Taxi Convencional	Sesquicentenario	52
Taxi Convencional	La cerámica	100
Taxi Convencional	Barón de Carondelet	100
Taxi Convencional	Macají	103
Taxi Convencional	25 de febrero	55
Taxi Convencional	La Politécnica	81
Taxi Convencional	Arco de Bellavista	60
Taxi Convencional	Monseñor Leónidas Proaño	102
Taxi Convencional	San Ignacio	60
Taxi Convencional	Los Altares	54
Taxi Convencional	Señor del Buen Suceso	98
Taxi Convencional	Nevaempres S. A	70
Taxi Convencional	Hospital Hospitaxi	50
Taxi Convencional	Paz Sociedad Anónima	50
Taxi Convencional	Rutas del Chimborazo	86
Taxi Convencional	Libertaxi S. A	70
Taxi Convencional	Wilson Morocho S. A	59

Taxi Convencional	Taxialican	50
Taxi Convencional	Ciudadunido S. A	63
Taxi Convencional	El Parque Industrial	76
Taxi Convencional	9 de octubre	82
Taxi Convencional	24 de mayo	65
Taxi Convencional	Bolívar Chiriboga-Terminal Oriental	38
Taxi Convencional	Asoditax S. A	32
Taxi Convencional	Los Álamos	56
Taxi Convencional	El Chibunga	60
Taxi Convencional	Bonilla Abarca	73
Taxi Convencional	Tierra Nueva	49
Taxi Convencional	San Francisco	47
Taxi Convencional	El Estadio	85
Taxi Convencional	El Galpón	43
Taxi Convencional	Héroes de Tapi	41
Taxi Convencional	Pichincha	37
Taxi Convencional	San Jorge	50
Taxi Convencional	San Nicolás	36
Taxi Convencional	Simón Bolívar	48
Taxi Convencional	Terminal Terrestre	70
Taxi Convencional	General Barriga	46
Taxi Convencional	Primera Constituyente	52
Taxi Convencional	Setaxpaz	50
TOTAL		3072

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.6. *Análisis de factibilidad*

El estudio realizado demuestra que es factible implementar un modelo de gestión debido que las operadoras de taxi convencional cuentan con todos los recursos necesarios, el propósito es que la administración conjuntamente con los socios es buscar que la operadora se desarrolle de forma coherente, coordinada y ordenada para alcanzar su desarrollo empresarial.

3.3.6.1. *Factibilidad Socio Cultural*

El presente tema tiene como propósito cambiar y comprometer a todas las personas que forman parte de las operadoras de taxi convencional con el fin de obtener mejores resultados.

El modelo de gestión propone el cambio de actitud de las personas con lo que se pretende alcanzar los objetivos propuestos, además de contar con personal altamente capacitado que cumpla con las actividades designadas para el desarrollo y bienestar de las operadoras.

3.3.6.2. Factibilidad Organizacional

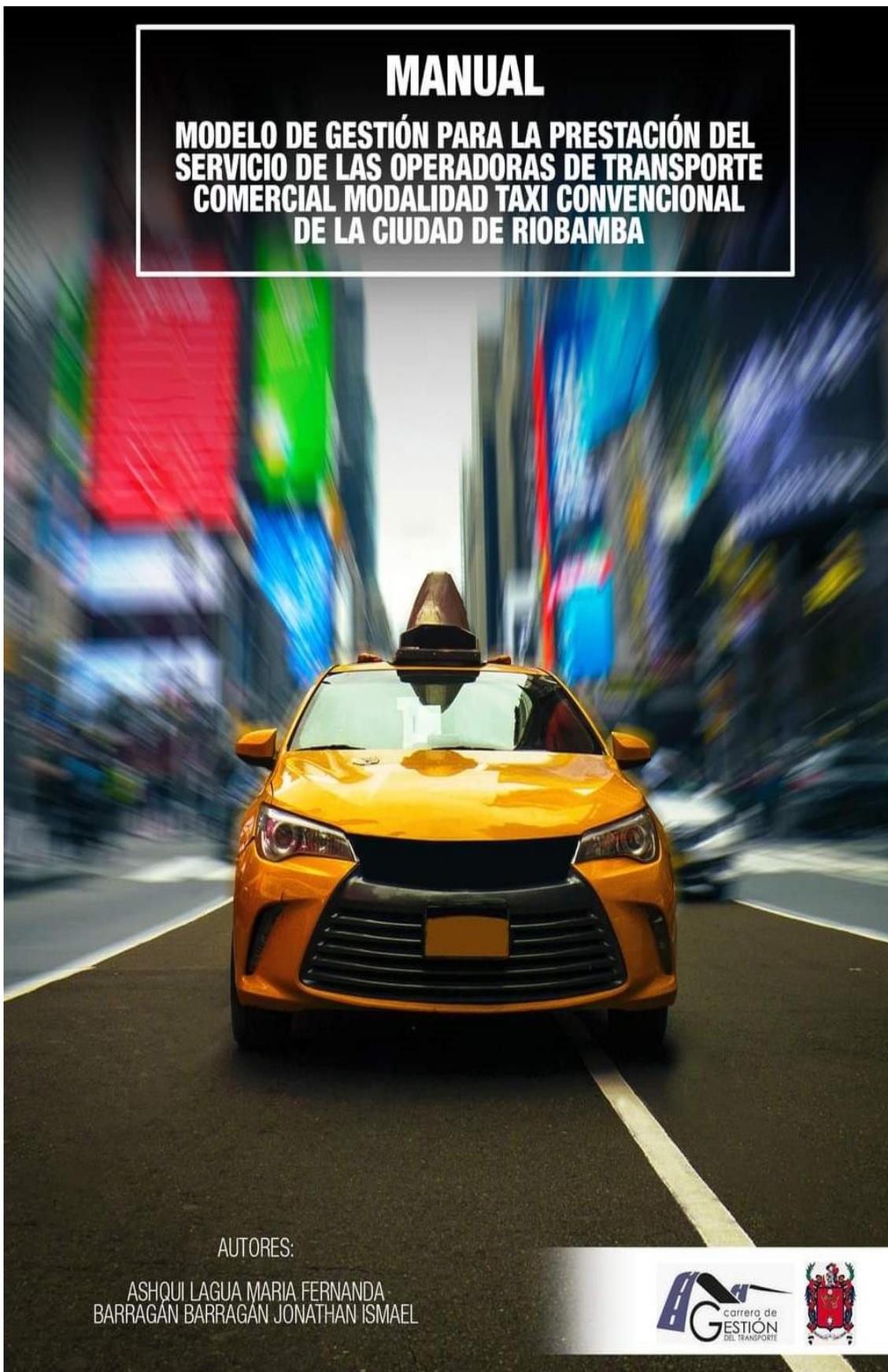
Actualmente las organizaciones buscan soluciones que les permitan enfrentar las exigencias del mercado y ser competitivas. La organización debe ser creada con el fin de satisfacer objetivos múltiples y coordinados.

La presente propuesta es factible ya que las operadoras de taxi convencional necesitan brindar un mejor servicio y sin duda el modelo de gestión les permitirá cumplir adecuadamente las exigencias de los usuarios.

3.3.7. Desarrollo de la propuesta

MANUAL

**MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE
COMERCIAL MODALIDAD TAXI CONVENCIONAL
DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**



AUTORES:

ASHQUI LAGUA MARIA FERNANDA
BARRAGAN BARRAGAN JONATHAN ISMAEL



3.3.7.1. Localización

El Cantón Riobamba pertenece a la Provincia de Chimborazo, está ubicado en la zona 3 de planificación, limita al norte por los cantones Guano y Penipe; al Sur por los Cantones Colta y Guamote, al Este por el Cantón Chambo y la provincia de Morona Santiago, y, al Oeste por la provincia de Bolívar y Guayas (Ubicación ciudad de Riobamba, 2007).

Tabla 28-3: Información de Riobamba

Nombre:	Ciudad de Riobamba
Región:	Sierra Centro
Cabecera Cantonal:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo
Límites:	Norte: Guano-Penipe
	Sur: Colta-Guamote
	Este: Chambo
	Oeste: Prov. De Bolívar
Coordenadas:	1°40'28"S 78°38'54"O
Superficie:	45 km ²
Altitud:	2750msnm
Población Total:	264,048 hab.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

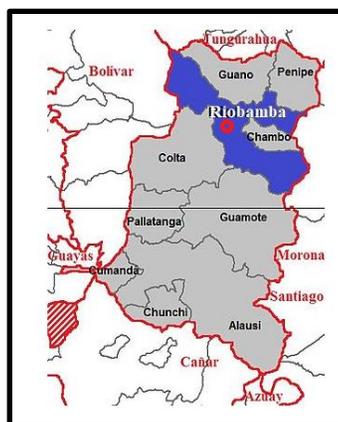


Gráfico 22-3: Mapa Riobamba

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.7.2. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión para la mejora de la prestación del servicio de las operadoras de transporte comercial, modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Objetivos Específicos

- Levantar información del servicio de transporte comercial taxi convencional en la ciudad de Riobamba.
- Analizar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos del taxi convencional a través de la aplicación de herramientas de investigación.
- Proponer un modelo de gestión óptimo para el servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

3.3.7.3. Metodología

La metodología aplicada en el siguiente modelo de gestión consiste en realizar un diagnóstico de la situación actual que permite determinar los problemas existentes, luego se realizara un análisis de los aspectos internos y externos para plantear estrategias que permitan el desarrollo, mejoramiento y gestión de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba con la finalidad de mejorar la prestación de servicio.

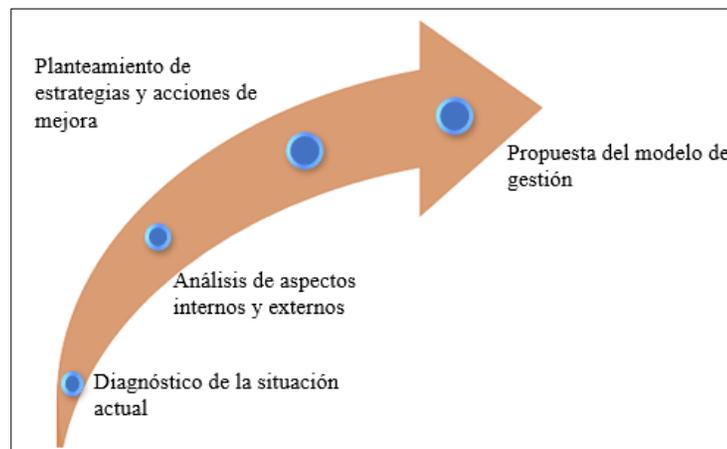


Gráfico 23-3: Mapa Riobamba

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.7.4. Modelo de gestión

Concepto

Un modelo de gestión es una pauta a seguir que permite organizar, dirigir y administrar una entidad con el propósito de brindar un servicio de calidad realizando un seguimiento y control del servicio brindado.

3.3.7.5. Esquema del Modelo de Gestión

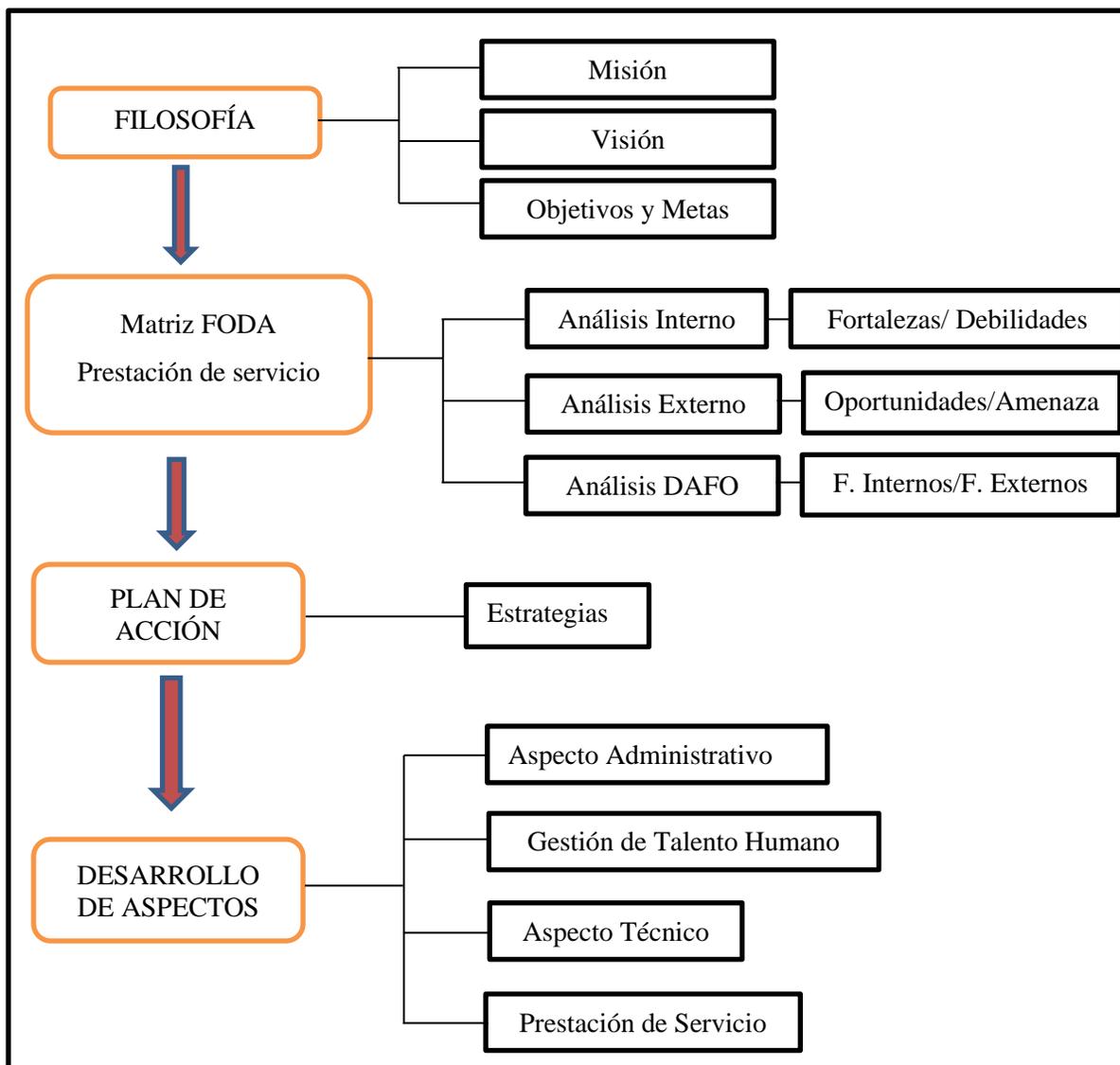


Gráfico 24-3: Esquematización

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.7.6. Filosofía

Misión

Define principalmente el propósito, fin y la razón de ser de su existencia es decir que pretende cumplir en su entorno en el cual se desarrolla, para que hacerlo y para quien lo va hacer.

Para su elaboración debemos responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es nuestro negocio?
- ¿A que nos dedicamos?
- ¿Cuál es nuestra razón de ser?
- ¿Quiénes son nuestro público objetivo?
- ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?
- ¿Qué nos diferencia de nuestros competidores?

Debemos tener en cuenta que la misión debe ser:

- Sencilla y clara
- Indicar a que se dedica
- Diferenciarse de las demás

Visión

Define el camino o dirección que seguirá a largo plazo, cumplir con las metas propuestas siempre que estén enfocadas al progreso, desarrollo y mejoramiento de la misma.

Para elaborar la visión debemos responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué quiero lograr?
- ¿Dónde quiero estar en el futuro?
- ¿Qué podría agregar?
- ¿A quién me dirigiré?
- ¿Para quienes lo hacemos?

Debemos tener en cuenta que la visión debe ser:

- Sencilla y clara
- Ser entendible
- Ser realista

Objetivos y Metas

Son declaraciones las cuales describen la naturaleza, el alcance, el estilo, así como los ideales de una organización para el mediano y largo plazo. En conjunto configuran una definición operativa de la visión, cuyo logro permitirá saber si se ha alcanzado o no. A su vez, cada objetivo estratégico debe responder haciendo las siguientes preguntas:

- ¿Qué se quiere lograr?
- ¿Cuándo se debe lograr?
- ¿Cómo se sabrá si se ha logrado?

Los cuales permiten determinar los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado para ser consistente con la organización y propósitos estratégicos definidos en la misión (González, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2018).

3.3.7.7. Matriz FODA

FODA

Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Sarli, González, & Ayres, 2015).



Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

MATRIZ FODA DE LAS OPERADORAS DE TAXI CONVENCIONAL

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deficiente servicio de otros tipos de transporte. ➤ Incremento y expansión de la población ➤ Acceso a nuevas tecnologías ➤ Convenios con entidades públicas y privadas ➤ Facilidades de adquirir nuevas unidades de transporte. ➤ Diversificación de servicios que puedan ofrecer las operadoras 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevos competidores en el mercado con flexibilidad de precios. ➤ Fenómenos naturales ➤ Incremento de combustibles y suministros ➤ Aumento de la inseguridad ➤ Accidentes de tránsito ➤ El incremento de desempleo eleva el transporte informal.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Flota vehicular superior a 60 vehículos. ➤ La mayor parte del parque automotor cuenta con unidades modernas. ➤ Conductores y unidades de transporte cuentan con su respectiva identificación. ➤ Conductores con licencia profesional ➤ Localización estratégica de paradas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta rotación del personal subcontratado ➤ Inexistencia de nuevas tecnologías para el servicio de transporte. ➤ Operadoras sin equipos de radiofrecuencia. ➤ Falta de mantenimiento y aseo en algunas unidades de transporte ➤ Inexistencia de modelos de gestión para la prestación de servicio. ➤ Resistencia al cambio.

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Análisis DAFO

Una vez realizado la matriz FODA se procede a realizar el análisis DAFO que consiste en enfrentar fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

❖ **Enfoque de Éxito**

Consiste en aprovechar las oportunidades mediante las fortalezas que posee la empresa.

❖ **Enfoque de Reacción**

Como se utiliza las fortalezas para mitigar las amenazas de la empresa.

❖ **Enfoque de Adaptación**

Se trata de utilizar nuestras oportunidades para corregir las debilidades que presenta la empresa.

❖ **Enfoque de Supervivencia**

Como mantenernos en el mercado aun con amenazas presentes.

En conclusión, el análisis DAFO consiste en comparar un factor con otro para determinar estrategias.

Estrategias con la matriz FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	F – O Estrategias que utilizan las fortalezas para maximizar las oportunidades	D – O Estrategias que minimizan las debilidades aprovechando las oportunidades
AMENAZAS	F – A Estrategias que utilizan las fortalezas para minimizar las amenazas	D – A Estrategias que minimizan las debilidades, evitando las amenazas

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Análisis DAFO de las operadoras de taxi convencional

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	F – O F2 – O5: Motivar a los transportistas a la renovación de sus unidades cada cinco años mediante alianzas de financiamiento con concesionarias. F4 – O4: Capacitar a socios y conductores en temas que permitan brindar un buen servicio al usuario mediante la gestión con entidades públicas y privadas.	D – O D5 – O6: Desarrollar planes de marketing que permitan al usuario acceder al servicio de encomiendas que brindaran las operadoras de taxi convencional con el fin de atender todas las necesidades de la ciudadanía.

AMENAZAS	<p>F – A</p> <p>F5 – A4: Crear una base de datos que permita al usuario acceder a información acerca del conductor y su unidad, para garantizar su seguridad.</p>	<p>D – A</p> <p>D4 – A3: Implementar un plan de control de limpieza y desinfección en las unidades de transporte de taxi convencional.</p> <p>D2 – A1: Implementar el uso de aplicaciones móviles como Ktaxi que ayuden a tener una mayor accesibilidad al usuario para disminuir la competencia y la informalidad.</p> <p>D3 – A4: Equipar todas las unidades con tecnología wifi y video vigilancia que permita disminuir la inseguridad para salvaguardar la integridad de los usuarios y conductores.</p>
-----------------	--	--

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

3.3.7.8. Plan de acción

ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Estrategia 1

Motivar a los transportistas a la renovación de sus unidades cada cinco años mediante alianzas de financiamiento con concesionarias.

Objetivo

Mejorar las unidades de transporte con el fin de contar con una flota vehicular nueva y moderna para satisfacer las necesidades de la ciudadanía cumpliendo con los principios de transporte.

Tácticas

- Establecer diálogos con diversas concesionarias de la ciudad y analizar alternativas para seleccionar la más óptima y beneficiosa.
- Realizar convenios con concesionarias en las cuales ofrezcan vehículos que sean amigables con el medio ambiente.
- Dar a conocer a los socios acerca de los beneficios que se establecerán en los convenios:
 - ❖ Lograr que las concesionarias reciban a los vehículos usados como parte de pago.

- ❖ Obtener garantía total durante cinco años del vehículo.
- ❖ Realizar planes de marketing entre la concesionaria y las operadoras.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora

🚦 Estrategia 2

Implementar un plan de control de limpieza y desinfección en las unidades de transporte de taxi convencional

Objetivo

Contar con unidades limpias y desinfectadas con el fin de evitar propagaciones de virus salvaguardando la integridad de los usuarios y conductores además de brindar un servicio óptimo y de calidad.

Tácticas

- Realizar controles permanentes por parte de la comisión encargada a todas las unidades de transporte.
- Crear una alianza estratégica que permita el acceso a insumos de limpieza y desinfección a bajo precio.
- Disponer de dispensadores de gel o alcohol antiséptico en las unidades de transporte
- Promover la desinfección de las unidades de transporte en lo posible cuando se termine de realizar cada carrera.
- Implementar una hoja de control sobre estado y aseo de las unidades de transporte.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora
- Socios y/o accionistas
- Conductores

Procedimiento

Descripción	Ilustración
Adquisición de productos de limpieza y desinfección.	
Limpieza y desinfección de las unidades de transporte.	
Inspecciones periódicas por parte de la comisión encargada.	
Llenar una ficha de control.	
Mantener informes del control de las unidades de transporte.	

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA DIMENSION SEGURIDAD

✚ Estrategia 1

Equipar todas las unidades con tecnología wifi y video vigilancia que permita disminuir la inseguridad para salvaguardar la integridad de los usuarios y conductores.

Objetivo

Garantizar la seguridad de los usuarios mediante el uso de tecnología moderna que permita sentirse cómodo y seguro al utilizar el servicio.

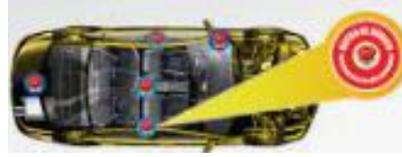
Tácticas

- Realizar convenios con empresas tecnológicas las cuales distribuyan equipos de video vigilancia, internet y equipos móviles a un precio accesible y de calidad
- Disponer de conectividad a internet lo cual ayudara con la ubicación exacta de la unidad de transporte.

Procedimiento

Descripción	Ilustración
Grabador digital de video MDVR: Tiene la capacidad de monitorear la grabación de video y transmisión en vivo.	
Cámara Infrarroja 1MP FIXED INDOOR: Proporciona la captura de audio y video inclusive en situaciones de poca luminosidad.	
Sistema de Alimentación de Energía Ininterrumpida: Se caracteriza por ser una fuente de suministro eléctrico la cual está destinada a proporcionar energía a equipos instalados, en el caso de interrupciones de energía eléctrica.	
GPS (Sistema de Posicionamiento Global): Dispositivo que mediante una señal satelital envía la localización georreferenciada y la velocidad del vehículo.	
Tarjeta de Memoria SD: Dispositivo de almacenamiento de información.	

Botones de Auxilio: Dispositivo de alarma que permite el envío de una señal de emergencia al ECU 911, sobre situaciones que comprometan la seguridad del pasajero como la del conductor.



Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora
- Socios y/o accionistas
- Conductores

✚ Estrategia 2

Crear una base de datos que permita al usuario acceder a información acerca del conductor y su unidad, para garantizar su seguridad.

Objetivo

Brindar confianza al usuario mediante la publicación de datos relevantes de conductores y unidades de la operadora de transporte al momento de utilizar las unidades.

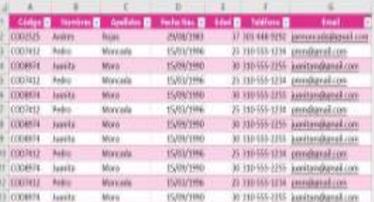
Tácticas

- Utilizar la herramienta de información como Excel para realizar una base de datos en donde constará información sobre el socio y/o accionistas y la unidad de transporte.
- Crear un código QR en donde el usuario accederá a información sobre la unidad que está prestando el servicio.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora

Procedimiento

Descripción	Ilustración
<p>Crear una base de datos que contenga información del conductor y la unidad de transporte (Excel).</p>	
<p>Crear un código QR en páginas web como www.codigos-qr.com</p>	
<p>Crear una página web de la operadora en donde se encontrará información acerca de la unidad de transporte y el conductor.</p>	
<p>El usuario al momento de utilizar el servicio de transporte encontrara un sticker con el código QR en el interior del vehículo.</p>	
<p>Al momento de escanear dicho código nos enviara a la página en donde encontraremos la información acerca de la unidad de transporte.</p>	

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Información recomendada

La base de datos se realiza mediante herramientas de información como Excel en la cual se procede a recopilar información importante de cada vehículo, es decir el nombre de su propietario, el nombre del conductor, datos del vehículo como: la placa, la marca y el año de fabricación; todos estos datos permiten llevar un control y verificación al momento de algún percance que pueda suceder.

BASE DE DATOS DE LA OPERADORA											
Nombre del gerente:											
Nombre del presidente:											
Número de unidades:											
Datos Informativos											
Número de unidad	Nombre de propietario	Cédula	Tipo de licencia	Correo	Nombre del Conductor	Cédula	Tipo de licencia	Correo	Datos del vehículo		
									Placa	Marca	Año

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Formato de la información que se visualizará al ingresar a la base de datos.

COOPERATIVA DE TAXIS RIOTAX




DATOS PERSONALES DEL CONDUCTOR

Nombre: Juan Pablo Gutierrez Alban

Numero de identificacion: 0605030201

Tipo de licencia: C

Placa del vehiculo
HAA6210

Unidad de Transporte
0222

Marca del Vehiculo
Chevrolet



ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA DIMENSIÓN EMPATIA

Estrategia 1

Capacitar a socios y conductores en temas que permitan brindar un buen servicio al usuario mediante la gestión con entidades públicas y privadas.

Objetivo

- Incrementar los conocimientos de todos los que integran las operadoras de taxi convencional con el fin de mejorar el servicio.
- Concientizar a socios y conductores sobre la responsabilidad que asume al momento de brindar el servicio.

Tácticas

- Realizar convenios administrativos con entidades públicas y privadas.
- Planes de capacitación a las operadoras enfocadas en temas de transporte, seguridad vial y atención al cliente con el fin de contar con personal capacitado y brindar un servicio de calidad.
- Incentivar a las operadoras de taxi convencional a ser capacitadas trimestralmente.
- Las capacitaciones se realizan de forma virtual ya que así evitaremos el contacto y aglomeraciones en lugares cerrados.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora
- Socios y/o accionistas
- Conductores

Estrategia 2

Desarrollar planes de marketing que permitan al usuario acceder al servicio de encomiendas que brindaran las operadoras de taxi convencional con el fin de atender todas las necesidades de la ciudadanía.

Objetivo

Implementar el servicio de encomiendas que ayuden a satisfacer las necesidades de los usuarios para fidelizar a nuevos clientes y obtener mayores ingresos.

Tácticas

- Realizar un análisis FODA de su operadora con el fin de encontrar un plan adecuado y se ajuste a la realidad de cada una.
- Llevar a cabo un análisis externo y aplicando las 5 fuerzas de Porter, es decir enfocarse en competidores, proveedores, clientes y en los nuevos servicios, de esta forma se obtendrá estrategias para fortalecer la operadora.
- Ejecutar un análisis competitivo, el mismo que busca como actúa la competencia con respecto al servicio que brinda.
- Definir el cliente objetivo, es decir un grupo de personas a quienes ira dirigido el plan de marketing.
- Determinar una posición en el mercadeo, es decir cómo los usuarios verán a la operadora al brindar su servicio, construyendo una imagen diferente y única que atraiga a las personas mediante una buena publicidad.
- Establecer objetivos utilizando la metodología SMART lo que permitirá cumplir cada uno de ellos.
- Verificar recursos y presupuesto.
- Establecer horarios y responsables.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora
- Socios y/o accionistas
- Conductores

ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

🚦 Estrategia 1

Implementar el uso de aplicaciones móviles que ayuden a tener una mayor accesibilidad al usuario para disminuir la competencia y la informalidad.

Objetivo

Aumentar el uso de aplicaciones móviles que ayuden a satisfacer las necesidades de traslado de los usuarios las 24 horas.

Tácticas

- Investigar sobre todas las aplicaciones móviles existentes como: uber, ktaxi, easy, etc.
- Elegir la aplicación más adecuada para su operadora considerando las ventajas y desventajas.
- Capacitar a los socios y conductores sobre el uso de las aplicaciones y sus beneficios.
- Realizar una socialización y plan de marketing para dar a conocer de los nuevos servicios.
- Solicitar a los conductores que se vuelvan embajadores de su servicio, es decir que se conviertan en la voz de la operadora.
- Crear programas de bonos, descuentos y nuevos usuarios que permita atraer a más personas.
- Verificar y asegurarse que la flota vehicular es suficiente y está en buenas condiciones para brindar el servicio.
- Crear su página en redes sociales con el fin de promocionar su operadora y los nuevos servicios.
- Establecer un plan de recompensas para motivar a los conductores y colaboradores.

Responsables

- Gerente general de la operadora
- Presidente de la operadora

3.3.7.9. Beneficios de la Aplicación de Estrategias

Tabla 29-3: Beneficios – estrategias

DIMENSIONES	ESTRATEGIAS	BENEFICIOS
ELEMENTOS TANGIBLES	Motivar a los transportistas a la renovación de sus unidades cada cinco años mediante alianzas de financiamiento con concesionarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con unidades nuevas y mejor equipadas. • Brindar comodidad, seguridad y confianza al usuario en sus traslados • Financiamiento directamente con la concesionaria • Garantía de casa en aspectos mecánicos y estéticos • Contar con un seguro total del vehículo durante el tiempo de financiamiento
	Implementar un plan de control de limpieza y desinfección en las unidades de transporte de taxi convencional	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar el riesgo de contagio de enfermedades o virus. • Espacios saludables generan seguridad y confianza del usuario al tomar el servicio. • Aumento de la cartera de clientes.
SEGURIDAD	Equipar todas las unidades con tecnología wifi y video vigilancia que permita disminuir la inseguridad para salvaguardar la integridad de los usuarios y conductores.	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el riesgo de atracos o robos a las unidades de transporte. • Brindar un servicio de calidad a los usuarios. • Respuesta rápida en caso de percances en la vía o al prestar el servicio de transporte. • Llevar un control constante de la ubicación exacta de todas las unidades de transporte.
	Crear una base de datos que permita al usuario acceder a información acerca del conductor y su unidad, para garantizar su seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza y seguridad a los usuarios que utilicen el servicio de transporte. • Llevar un control de las personas que conducen las unidades y de aquellas que trabajan dentro de cada operadora.
EMPATIA	Capacitar a socios y conductores en temas que permitan brindar un buen servicio al usuario mediante la gestión con entidades públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un personal altamente capacitado. • Mejora constante del servicio de transporte.

		<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a los conductores de la responsabilidad que adquieren al momento de conducir una unidad de transporte • Actualización de conocimientos en temas de seguridad vial y atención al cliente.
	Desarrollar planes de marketing que permitan al usuario acceder al servicio de encomiendas que brindaran las operadoras de taxi convencional con el fin de atender todas las necesidades de la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de ingresos económicos. • Ampliación del mercado al ofrecer un nuevo servicio.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Implementar el uso de aplicaciones móviles que ayuden a tener una mayor accesibilidad al usuario para disminuir la competencia y la informalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de carreras diarias. • Incremento de ingresos económicos. • Brindar facilidades de acceso al servicio de taxi las 24 horas.

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Tabla 30-3: Recursos económicos – Estrategias

Estrategia	Materiales	Cantidad	V. Unitario	V. Total	Observaciones
Motivar a los transportistas a la renovación de sus unidades cada cinco años mediante alianzas de financiamiento con concesionarias.	Resma de papel Bond	1	\$ 3,50	\$ 3,50	- Los encargados de ejecutar la estrategia serán cinco miembros de la operadora que pertenezcan al área administrativa
	Esferos	5	\$ 0,30	\$ 1,50	
	Carpetas	5	\$ 0,50	\$ 2,50	
	Computadora portátil	1	\$ 350	\$ 350	
	Viáticos	5	\$ 5	\$ 25	
Implementar un plan de control de limpieza y desinfección en las unidades de transporte de taxi convencional	Amonio cuaternario	1 galón	\$12	\$12	
	Alcohol antiséptico	1 galón	\$8	\$8	
	Cloro	1 galón	\$5	\$5	
	Desinfectante	1 galón	\$8	\$8	
	Bomba de Fumigación a motor	1	\$ 145	\$ 145	
	Resma de papel Bond	1	\$3,50	\$3,50	
	Esferos	5	\$0,30	\$1,50	
Equipar todas las unidades con tecnología wifi y video vigilancia que permita disminuir la inseguridad para salvaguardar la integridad de los usuarios y conductores.	Grabador digital de video MDVR	1	\$ 86	\$ 86	
	Cámara Infrarroja 1MP FIXED INDOOR	2	\$13	\$26	
	Sistema de alimentación de energía ininterrumpido	1	\$403	\$403	
	GPS (Sistema de posicionamiento global)	1	\$40	\$40	
	Tarjeta de Memoria SD	1	\$10	\$10	
Crear una base de datos que permita al usuario acceder a información acerca del conductor y su unidad, para garantizar su seguridad.	Diseñador de páginas web	1	\$500	\$500	- Solo se contratará al experto para el desarrollo de la estrategia el cual contará con sus propios medios e insumos.

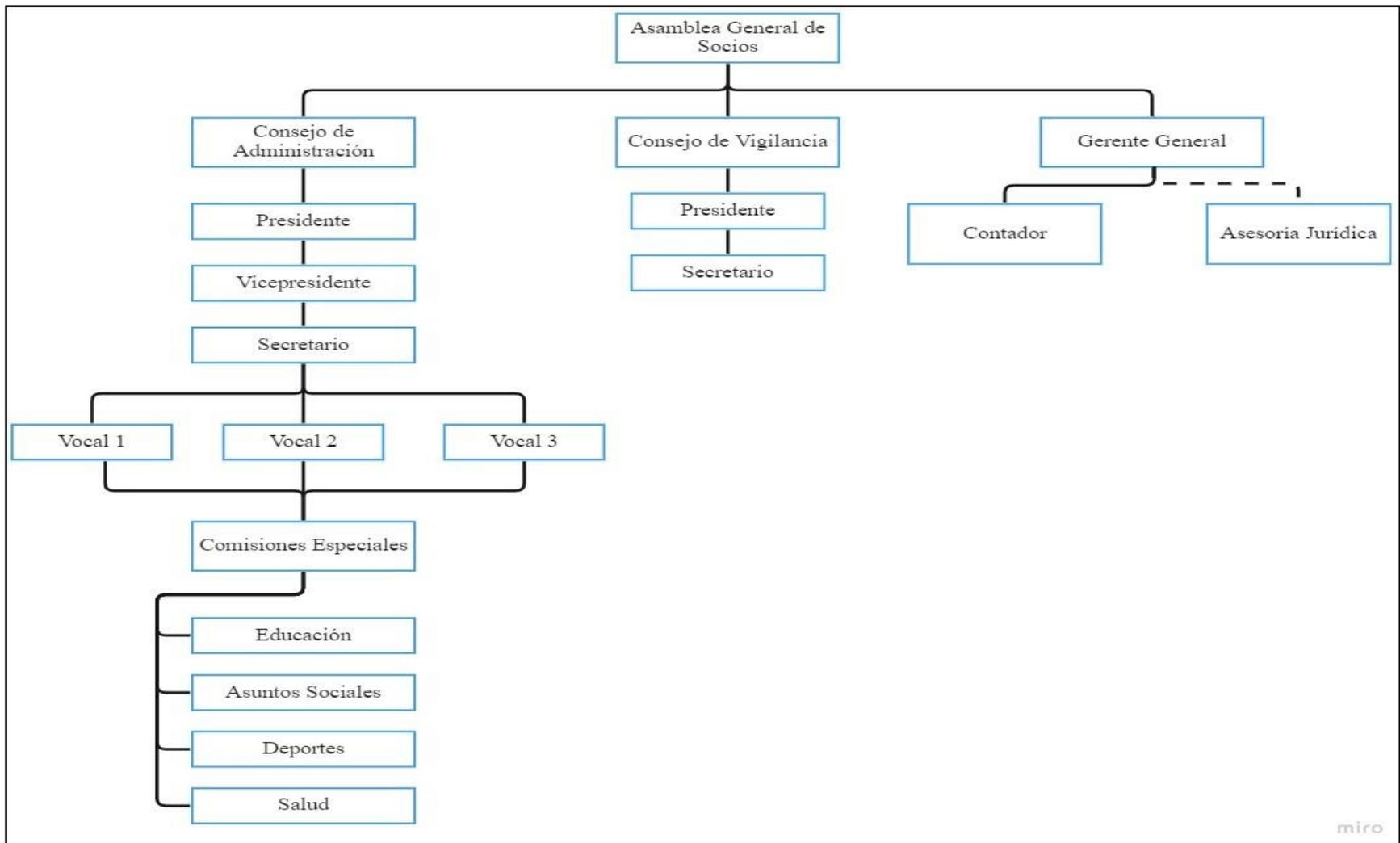
Capacitar a socios y conductores en temas que permitan brindar un buen servicio al usuario mediante la gestión con entidades públicas y privadas.	Resma de papel Bond	1	\$3,50	\$3,50	- Realización de Convenios con entidades que nos faciliten expositores en temas de interés
	Marcadores	3	\$0.60	\$1,80	
	Pizarra	1	\$60	\$60	
	Computador portátil	1	\$350	\$350	
	Proyector	1	\$250	\$250	
	Capacitadores	3	-	-	
Desarrollar planes de marketing que permitan al usuario acceder al servicio de encomiendas que brindaran las operadoras de taxi convencional con el fin de atender todas las necesidades de la ciudadanía.	Profesional de marketing	1	\$500	\$500	- Se contratará al profesional en marketing para el desarrollo de la estrategia su tiempo de permanencia se verá ligado de acuerdo a las necesidades que posea la operadora.
Implementar el uso de aplicaciones móviles que ayuden a tener una mayor accesibilidad al usuario para disminuir la competencia y la informalidad.	Telefonía Móvil (Celular)	-	-	-	- Gestionar convenios con operadoras de telefonía celular, la cual nos brindaran servicio de internet y si es necesario de equipos celulares.

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

3.3.7.10. Desarrollo de Aspectos

Estructura Organizacional

La ley orgánica de economía popular y solidaria LOEPS en el Artículo 32, sobre Estructura Interna, menciona que las cooperativas contarán con una asamblea general de socios o de representantes, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y una gerencia.



miro

Gráfico 25-3: Organigrama Jerárquico

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

A continuación, detallaos las funciones que deben cumplir las operadoras de Taxi Convencional de la ciudad de Riobamba según sus diferentes áreas.

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS
Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos las y los socios legalmente habilitados quienes ejercerán sus derechos a participar en las mismas, con voz y un solo voto, en forma directa o mediante delegación a otro socio.
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES
<ul style="list-style-type: none">➤ Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones.➤ Elegir los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia➤ Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes.➤ Nombrar auditor interno y externo de la terna que representara, a su consideración, el Consejo de Vigilancia➤ Aprobar o rechazar los estatutos financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción de directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.➤ Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.➤ Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno.➤ Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.➤ Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.➤ Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.➤ Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos que, en conjunto, no podrán exceder el 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.➤ Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizara de la auditoría interna o efectuara la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida esta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.➤ Conocer las tablas de remuneraciones y de los ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización.➤ Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa y formular las observaciones pertinentes en cada caso.➤ Solicitar información sobre los procesos de compras y adquisiciones se realicen en estricto cumplimiento del reglamento de licitaciones aprobado para el efecto.➤ Denunciar actos de corrupción debidamente probados en forma motivada al organismo de control Cooperativo

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano Directivo que fijara las políticas internas de la Cooperativa, en función de los objetivos aprobara la planificación estratégica y plan estratégico y el respectivo presupuesto. Estará integrada por 9 Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley los valores y principios de cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento interno. La sanción con suspensión de derechos no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General suspende la aplicación de la sanción.
- Designar al presidente, vicepresidente y secretario del Consejo de Administración y comisiones especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria
- Nombrar al gerente y gerente subrogante y fijar su retribución económica
- Firmar el monto y forma de la caución determinando los obligados o rendirlas
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios en la cuantía que fije el reglamento interno.
- Aprobar el plan estratégico el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la asamblea general.
- Conocer resolver sobre los informes mensuales del gerente
- Informar sus resoluciones al consejo de vigilancia.
- Aprobar los programas de educación capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos
- Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia a la asamblea general.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

CONSEJO DE VIGILANCIA

Es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el consejo de administración y la gerencia está integrada por 5 vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general en votación secreta.

Órgano de control de los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la cooperativa.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- Nombrar de su seno al presidente y secretario del consejo
- Controlar las actividades económicas de la cooperativa
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.

- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa
- Efectuar las funciones de auditoría interna hasta cuando la cooperativa exceda de 200 socios o 500.000 dólares en activos
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría debidamente aceptadas
- Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, balance social, y la gestión de la cooperativa.
- Proponer ante la asamblea general la terna para la designación de auditor interno y externo
- Observar cuando las resoluciones y decisiones del consejo de administración y del gerente en su orden no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general contando previamente con los criterios de la gerencia.
- Informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa
- Efectuar arquezos de caja periódica u ocasionalmente y revisar la contabilidad de la cooperativa a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables
- Recibir y tramitar denuncias de los socios debidamente fundamentadas sobre violación a sus derechos por parte de directivos o administradores de la cooperativa y formular las observaciones pertinentes en cada caso
- Controlar que los vehículos de los asociados reúnan las óptimas condiciones de seguridad y presentación el consejo de vigilancia al señor presidente un informe mensual con las observaciones pertinentes para que este tome las medidas legales en estos casos
- Denunciar actos de corrupción debidamente probados en forma motivada al organismo de control cooperativo.
- Sin perjuicio de las observaciones que pueda formular el consejo de vigilancia, el consejo de administración podrá ejercer sus resoluciones bajo su responsabilidad no obstante lo cual esta decisión deberá ser obligatoriamente puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

COMISIONES ESPECIALES

Estará constituida por tres socios nombrados por el consejo de administración duraran dos años en sus funciones

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- Elaborar el plan de trabajo y presupuesto referencial para las actividades de capacitación y asuntos sociales y someterlo a consideración del consejo de administración para que sea incluida en la planeación estratégica de la cooperativa
- Organizar los eventos de capacitación de acuerdo con la planificación y presupuesto aprobado por el consejo de administración tanto para los socios empleados y tripulación de las unidades de la cooperativa
- Organizar los eventos de recreación deportiva en función de los requerimientos de las y los socios dentro de la cooperativa como una forma de fraternizar con los socios.
- Conminar a los socios tripulación y personal administración para que asistan a cursos seminario, conferencias y charlas que se organicen interna o externamente y evaluar los resultados.

- Disponer la elaboración de certificados o diplomas para ser entregados a socios y personal administrativo que participen en los cursos, seminarios o conferencias, así como a las personas que presten su colaboración para el desarrollo de los mismos.
- Organizar los programas especiales por aniversario de fundación navidad cambio de directiva y otros en coordinación con el señor gerente.
- Coordinar con el consejo de administración y gerencia para la entrega de la respectiva ayuda económica en caso de fallecimiento del socio a sus herederos, esposa(o)
- Establecer el listado de los socios que han cumplido 5, 10, 15 años en adelante para proceder a solicitar a la asamblea general, la resolución respectiva y al consejo de administración proceda a realizar una mención honorífica por su vida institucional.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

PRESIDENTE

El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa, es el representante administrativo en todos los actos oficiales, será nombrado dentro de los miembros del Consejo de Administración en la primera sesión auto convocada para el efecto.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- Mantener el orden y disciplina durante el desarrollo de las Asambleas, convocar, instalar, suspender y clausurar las sesiones tanto de Asamblea General de socios, como las del Consejo de Administración.
- Encargar la dirección de la sesión al vicepresidente de la cooperativa cuando desee intervenir en las discusiones de Asamblea General o Consejo de Administración.
- Firmar conjuntamente con el Gerente, los documentos, contratos, letras de cambio, etc.
- Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, girar y cancelar cheques.
- Firmar los informes económicos mensuales y los balances semestrales de la institución conjuntamente con el Gerente.
- Suscribir con el Gerente los certificados de aportación.
- Dirimir con su voto empates en las votaciones de Asamblea General de Socios y del consejo de Administración.
- Resolver los asuntos urgentes e impostergables, de competencia del Consejo de Administración, debiendo informar, en la primera sesión de dicho consejo, para su respectiva aprobación y visto bueno.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

GERENTE

Es el representante legal judicial y extrajudicialmente de la Cooperativa y su administración responsable, será nombrado por el Consejo de administración, pudiendo ser o no socios de la Cooperativa, pero no podrá ser miembro principal o suplente del Consejo de administración o Vigilancia, será sancionado a través de una póliza de fidelidad o letra de cambio de acuerdo al monto que maneje en la cooperativa.

El Gerente estará sujeto a las disposiciones de acuerdo con lo dispuesto en la norma legal, deberá tener hasta la calificación B en la central de riesgos de la Súper Intendencia de Bancos.

DE LA ASISTENCIA A SESIONES

El Gerente asistirá obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Asamblea General de socios con voz informativa, previa citación legal en todos los casos conjuntamente con el Asesor jurídico.

AUTORIZACIÓN DEL GASTO

Se autoriza al Gerente a realizar gastos hasta por diez salarios básicos unificados, mensualmente siempre y cuando se encuentre dentro del presupuesto.

FUNCIONES Y ATRIBUIONES

- Mantener las oficinas provistas de mobiliario, materiales, útiles de escritorio.
- Asistir a la primera reunión de trabajo convocada por el presidente de la cooperativa a fin de establecer los lineamientos para la elaboración de la planificación estratégica de la cooperativa y presentar en la misma su plan estratégico y presupuesto.
- Recaudar y precautelar las aportaciones económicas de los socios y distribuirlos en los diferentes rubros.
- Nombrar, aceptar renuncias y cancelar con causa justa y realizar finiquitos a oficinistas, contador y demás empleados de la entidad, cuya designación sea de exclusividad del señor Gerente, de conformidad con lo que dispone el Código del Trabajo Codificado.
- Designar empleados de su competencia, previo concurso de merecimientos.
- Designar empleados en las diferentes oficinas, encargados del manejo y recaudación de fondos, previo visto bueno y aprobación del consejo de administración.
- Realizar las inversiones y gastos acordados por Asamblea General o Consejo de Administración.
- Emitir informes al Consejo de Administración, Vigilancia y socios, de acuerdo a la planificación estratégica aprobada, sobre el estado económico y administrativo de la cooperativa.
- Publicar un listado de los socios que se encuentran aptos para asistir a las asambleas generales, y para participar como candidatos a directivos de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento Interno de la Cooperativa.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

SECRETARIO/A

De conformidad con lo dispuesto en el estatuto, el/a secretaria/a, será nombrado/a por el Consejo de Administración fuera de su seno, podrá ser socio o persona particular de la cooperativa y su remuneración será de acuerdo con el contrato de trabajo. El/a secretario/a del Consejo de Administración, lo cual será también de Asamblea General de socios, con voz informativa en los organismos de la entidad.

FUNCIONES Y ATRIBUIONES

- Llevar bajo su cuidado y manejo los libros de la entidad:
 - Libro de actas de Asamblea General de Socios
 - Libro de Actas de Consejo de Administración
 - Registro de socios
 - Libro de resoluciones de Asamblea General y Consejo de Administración
- Tener la correspondencia al día
- Certificar con su firma los documentos de la cooperativa y entregar copias de documentos de archivo previo el visto bueno de presidencia.
- Guardar la debida reserva de las resoluciones que tomen los distintos organismos de la entidad.
- Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre y cuando no vayan en contra de las normas legales.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

CONTADOR/A

Deberá poseer Título de Contador público Autorizado, conocer la Norma Lega Cooperativa, Código de Trabajo, Código de Comercio, Leyes tributarias, NIF, etc., y tener vasta experiencia en el manejo administrativo-contable de empresas cooperativas, será designado por el Gerente de la entidad, previa presentación del curriculum, hoja de vida y someterse imprescindiblemente a concurso de merecimientos; la remuneración y horario de trabajo la fijará el Gerente de la Cooperativa.

Dentro de la Cooperativa se procederá con el asesoramiento del contador(a), a establecer del departamento de contabilidad, donde se nombra los profesionales que se consideren necesario para el buen desenvolvimiento y control de las finanzas de la Organización, funciones que serán entregadas a través de un memorando por parte del señor gerente.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la institución.
- Mantener un proceso de control interno financiero, acorde con las necesidades de la entidad.
- Preparar los estados financieros e informes dentro de los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos de Administración y Vigilancia o Asamblea General, dentro de los plazos determinados para el efecto.
- Facilitar la documentación y colaborar para que se lleve a cabo auditorias, inspecciones contables o fiscalizaciones a los recursos de la institución.
- Mantener actualizado el archivo de la documentación de los registros contables, responsabilizándose de las mismas.
- Elaborar junto con el Gerente, y poner en conocimiento del Consejo de Administración, el proyecto del presupuesto anual de la Institución para su estudio y aprobación, en función de la planeación estratégica.
- Efectuar los egresos ordenados por Asamblea General, Consejo de Administración o Presidencia, cuidando su correcta inversión mediante los comprobantes respectivos.
- Llevar un inventario valorado de las pertenencias, bienes muebles e inmuebles de la institución y responder por ellas.
- Remitir la documentación correspondiente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para la afiliación de los socios y personal administrativo.
- Asesorar a gerencia en las inversiones económicas den beneficio de la institución.
- Excelente manejo de relaciones interpersonales, alta capacidad de iniciativa y eficiencia.

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

Gestión de Talento Humano

El talento humano hace referencia a las relaciones entre las personas y la conducta de quienes participan en la organización y que requieren alcanzar objetivos, es por ello que el talento humano es fundamental debido que las organizaciones surgen con el fin de aprovechar los esfuerzos de los individuos que trabajan en conjunto para conciliar los objetivos personales con los de la organización. A continuación, se muestra el proceso de talento humano con el fin de organizar y especificar las actividades:

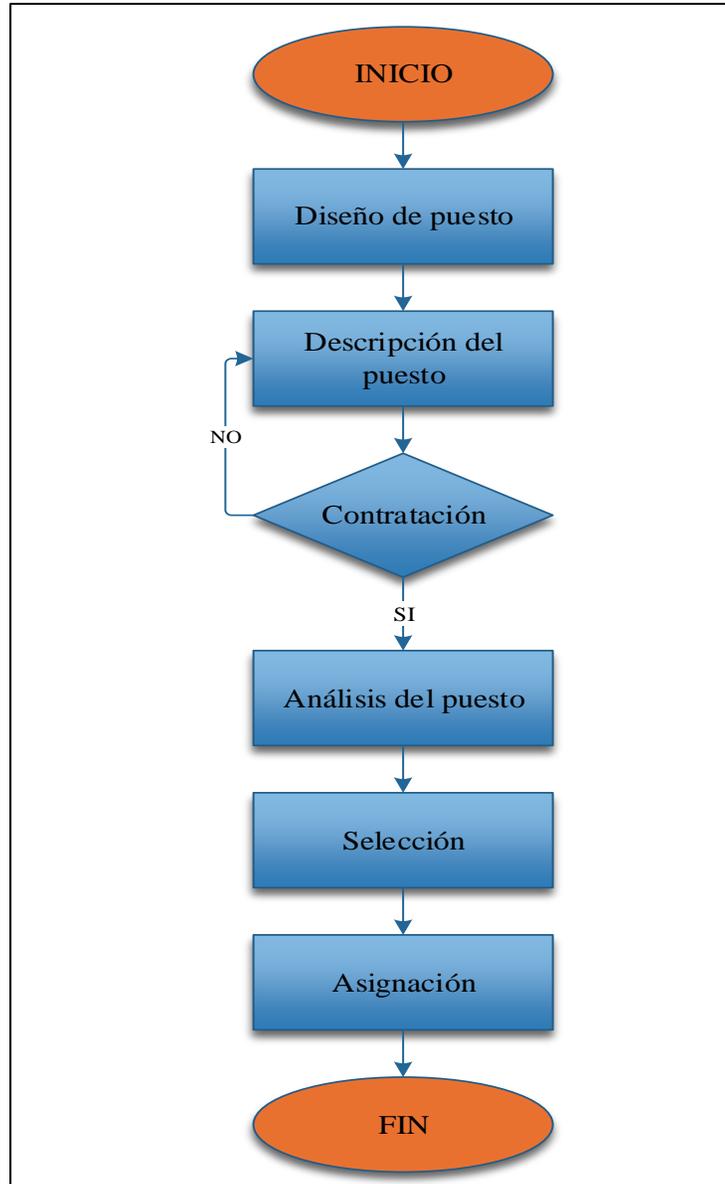


Gráfico 26-3: Proceso de Gestión de talento humano

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

a) Diseño del puesto

Se diseña el puesto tomando en cuenta las actividades que deben cumplir al pertenecer a la operadora.

b) Descriptor de puesto

 DESCRIPTOR DE PUESTO							
DATOS PERSONALES							
Nombre:							
Nº Identificación							
Edad							
Sexo							
Cedula							
INFORMACIÓN DEL PUESTO							
Area							
Horario							
Objetivo							
CONOCIMIENTOS BÁSICOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO							
HABILIDADES ESPECÍFICAS							
ACTITUDES, PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES							
Responsabilidad	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>						
Puntualidad							
Respeto							
Trabajo en Equipo							
Liderazgo							
Capacidad para tomar decisiones							
COMPETENCIAS LABORALES							

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

c) Análisis del puesto

- Conocimientos técnicos

 - Conductor profesional

 - Mecánica básica

 - Conocimiento geográfico

- Comportamiento social

 - Respeto

 - Responsabilidad

 - Honestidad

- Requisitos físicos

 - Examen psicossensométrico (mínimo 20 puntos sobre 30)

 - Capacidad visual

d) Selección

Pruebas de selección

Tienen la finalidad de evaluar al personal con las siguientes pruebas:

- Test de personalidad
- Pruebas de conducción

e) Entrevistas

Tienen el fin de conocer personalmente a los nuevos integrantes de la operadora, realizando una serie de preguntas:

- Datos personales
- Formación académica
- A que se dedica actualmente
- Experiencia que posee
- Tienen capacitaciones

f) Asignación

Por último, luego de verificar el cumplimiento de cada fase, se dará a conocer si el nuevo integrante aprueba para ser miembro de la operadora y se procederá al siguiente paso.

A continuación, aplicamos las estrategias para ello se tomó en cuenta la dimensión de empatía, en la que se realizará capacitaciones con el fin de promover la eficiencia y eficacia organizacional, con lo cual se contribuye a:

- Preparar al personal para una realización eficiente de sus responsabilidades.
- Mejorar el rendimiento de todos los socios.
- Brindar un servicio de calidad.
- Generar una conducta positiva.
- Proporcionar una salud física y mental para prevenir accidentes y conductas impropias.
- Actualizar y ampliar los conocimientos en las diferentes áreas.
- Para desarrollar el plan de capacitación se establece los temas principales los cuales se desea impartir a todos los socios, lo cual permite realizar de forma organizada.

A continuación, se muestra la siguiente tabla con las acciones a realizar para llevar a cabo la capacitación de forma exitosa.

Programa de capacitación

Tabla 31-3: Programa de capacitación

Aspectos	Temas de Capacitación	Objetivo	Recursos	Costo			Materiales	Responsables
				A	M	B		
Administración	Planificación y organización	Dar a conocer aspectos que ayuden al desarrollo de la organización.	Humano (capacitadores, facilitadores, participantes)				Infraestructura, Mobiliario, Equipos Tecnológicos, Documentos.	Dirigentes de la operadora
	Dirección y control					x		
Gestión de Talento Humano	Relaciones Humanas	Tener una buena comunicación intrapersonal con todos los miembros de la operadora.	Humano (capacitadores, facilitadores, participantes)				Infraestructura, Mobiliario, Equipos Tecnológicos, Documentos.	Dirigentes de la operadora
	Capacitación Laboral				x			
Prestación de Servicio	Atención al Cliente	Brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del cliente.	Humano (capacitadores, facilitadores, participantes)				Infraestructura, Mobiliario, Equipos Tecnológicos, Documentos.	Dirigentes de la operadora
	Calidad de Servicio			x				

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

Normas de Vestimenta

La indumentaria de los conductores debe ser adecuada para la prestación del servicio es decir estará sin manchas ni malos olores, con el fin de dar una impresión ejecutiva a los usuarios, no se acepta camisetas deportivas, pantalones cortos o bermudas, tampoco calzado que pueda provocar problemas para la seguridad durante la conducción. A continuación, se describe la vestimenta adecuada con la que debe contar al momento de brindar el servicio.

Descripción	Ilustración
Camisa formal manga larga que cuente con el logo/ nombre de la operadora	
Pantalón de tela	
Calzado de cuero formal	

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J

Aspecto Técnico

En el aspecto técnico se toma en cuenta los parámetros como: flota vehicular, equipos tecnológicos y la sede, lo que permite a las operadoras brindar un buen servicio a los usuarios cumpliendo con todos los parámetros.

Por lo que se propone realizar revisiones periódicas las cuales se harán por medio de una ficha técnica de revisión vehicular lo que facilitará la labor de las personas encargadas de realizarlas, debido a que contará con datos generales sobre el vehículo, conductor y demás aspectos importantes que ayuden a un mejor funcionamiento.

Esta ficha de revisión técnica vehicular se lo debe realizar trimestralmente de forma interna lo cual estará a cargo del consejo de vigilancia, el mismo que debe programar las revisiones y una vez realizada, vehículos que no cumplan con todos los parámetros recibirán un periodo de tiempo adecuado para las respectivas rectificaciones, si en ese periodo de tiempo no se realizó las adecuaciones indicadas, el vehículo será sancionado y multado conforme al reglamento interno.

Con la aplicación de la ficha de revisión técnica vehicular garantizaremos la seguridad y la comodidad del pasajero en sus trayectos.

A continuación, presentamos la ficha para la respectiva aplicación.

FICHA DE REVISIÓN TÉCNICA

Operadora:
Socio:
No Revisión:
Fecha Emisión: _____

Datos del Vehículo

Marca: _____
Km Recorridos: _____
Documentos de Propiedad: _____

Datos del Conductor

Nombre: _____
No. Cédula: _____
Tipo de Licencia: _____
Categoría: _____

Sistema Eléctrico		ESTADO			Sistema Mecánico		ESTADO		
Componentes/ Partes	B	R	M	Componentes/ Partes	B	R	M		
Luces de Alta y Baja				Funcionamiento de Frenos					
Luces de Frenos				Frenos de Estacionamiento (de mano)					
Luz de Retroceso				Filtro de aire					
Luz del Tablero				Nivel de Aceite de Motor					
Bocina o Corneta				Tapa Tanque de Gasolina					
Limpiaparabrisas				Neumáticos		ESTADO			
Vidrios Eléctricos				Componentes/ Partes	B	R	M		
Indicador de Combustible y otros				Neumáticos Delanteros					
Seguro de Puertas				Neumáticos Traseros					
				Neumático de Repuesto					
Latonería y Pintura		ESTADO			Tuercas/ Pernos				
Componentes/ Partes	B	R	M	Presión de Aire					
Maletero(Baúl)				Cristalería		ESTADO			
Parachoques Delanteros				Componentes/ Partes	B	R	M		
Parachoques Traseros				Parabrisas					
Parrilla Frontal				Vidrios Puertas					
Capot				Vidrio Trasero					
Guardafangos Delanteros				Espejo Retrovisor Interno					
Guardafangos Traseros				Espejo Retrovisor Izquierdo					
Techo				Espejo Retrovisor Derecho					
Tapicería		ESTADO			Otros Elementos		ESTADO		
Componentes/ Partes	B	R	M	Componentes/ Partes	B	R	M		
Asientos del Conductor				Cinturón de Seguridad					
Asientos del Copiloto/ Acompañante				Apoya Cabezas					
Asientos de Pasajeros				Caja de Herramientas					
				Botiquín Primeros Auxilios					
				Extintores					
				Criker(Gato) y Llaves de Ruedas					
				Triángulos					

OBSERVACIONES:

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Prestación de Servicio

En el modelo de gestión la prioridad es mejorar la prestación y calidad de servicio que brinda el taxi convencional a la ciudadanía donde se aplicó el método Servqual que consiste en conocer la satisfacción del usuario en donde se obtuvo como resultado que los usuarios se encuentran insatisfechos en las dimensiones de empatía y elementos tangibles, por lo cual es importante plantear estrategias que ayuden a mejorar dichas dimensiones, a continuación, se establece las siguientes estrategias:

- Capacitar a los socios de las operadoras en temas como atención al cliente y prestación del servicio
- Realizar programas de recompensas y castigos con la finalidad de controlar el servicio brindado
- Implementar un buzón de sugerencias en cada operadora para conocer más a fondo los problemas que poseen los usuarios con el servicio.
- Incentivar a la administración a realizar controles periódicos a cada unidad con el propósito de garantizar la satisfacción del cliente.

Proceso para la prestación del servicio

En este apartado se desarrolla estrategias que deben aplicar las operadoras de taxi convencional para mejorar el servicio, para lo cual se dividió en tres partes el proceso de prestación de servicio.

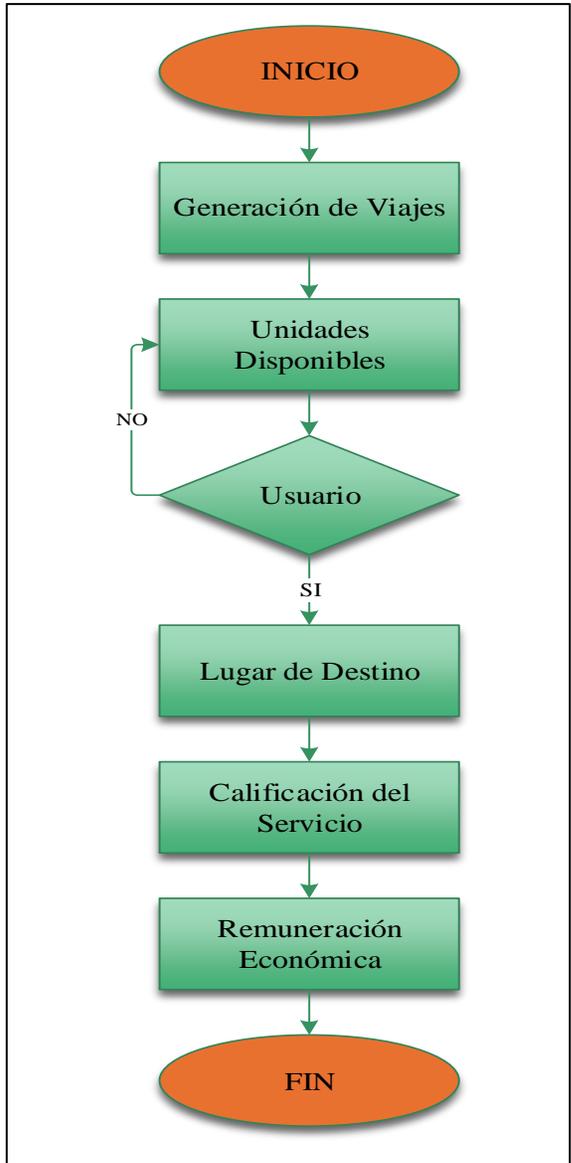


Gráfico 27-3: Proceso prestación de servicio

Elaborado por: Ashqui M., Barragán J.

Antes

- El usuario podrá acceder al servicio de taxi ya sea por medio de aplicaciones móviles, otro tipo de tecnologías o tomarlo en la vía



- Si el usuario tomo un taxi por medio de aplicaciones móviles o de diferente tecnología el tiempo de espera deberá ser de tres a cinco minutos como máximo que la unidad llegue al punto de origen solicitado.



- Si la unidad llega al punto solicitado por medio de aplicaciones móviles o diferente tecnología y el usuario no está listo para su salida la unidad de transporte esperara cinco minutos adicionales, pasado de ese límite de tiempo la unidad de transporte cobrara un porcentaje mínimo por el tiempo de espera adicional al precio del destino del usuario.



- Al momento de que la unidad de transporte tenga contacto con el usuario el conductor se bajara de la unidad para abrir la puerta del vehículo para que el usuario pueda subir o en situaciones distintas ayudarle con equipajes o mercadería que el usuario desea transportar



Durante

- El conductor antes de que ponga en marcha el vehículo dará un saludo de bienvenida al usuario posteriormente solicitará el lugar de destino al que desea ser transportado



- Dentro de la unidad de transporte el usuario tendrá acceso a una red wifi además de un sistema de seguridad que estará compuesto por cámaras de video vigilancia, botón de pánico e información de la unidad de transporte y el conductor el cual está prestando el servicio de transporte



- El vehículo estará equipado con dispensadores de alcohol o gel antiséptico para que el usuario pueda utilizarlo de una forma adecuada y responsable.



Después

- Una vez que la unidad de transporte se encuentre en el destino deseado por el usuario el mismo efectuará el pago al conductor, posteriormente el usuario podrá tener acceso a un equipo de calificación del servicio en el cual podrá dar su calificación del servicio brindado por esa unidad de transporte.



- El conductor descenderá de la unidad de transporte para poder abrir la puerta del vehículo para que el usuario descienda del vehículo o ayudarlo al desembarque de mercadería o equipaje que el usuario posea.



- El conductor despedirá al usuario de una forma cortés, amable y respetuosa posteriormente el conductor desinfectará la unidad de transporte para poder realizar carreras futuras y que los clientes tengan una mejor experiencia en sus traslados.



CONCLUSIONES

- En el presente proyecto de investigación se levantó información a las operadoras de transporte de taxi convencional del cantón Riobamba, concluyendo que solo aplican una gestión empírica para la prestación del servicio y que los principales problemas que tienen las operadoras de taxi están relacionados con su gestión, debido a que no cuentan con las herramientas necesarias de control y carecen de conocimientos en temas de seguridad vial, atención al cliente y calidad de servicio.
- En relación al nivel de satisfacción de la calidad de servicio de las operadoras de taxi se establece que los usuarios se sienten insatisfechos debido a que reciben un servicio bajo con un índice de -34.10, concluyendo así que no se están cubriendo las expectativas de los pasajeros.
- Tomando como base los datos obtenidos del levantamiento de información y la aplicación de normas nacionales e internacionales de transporte se elaboró la propuesta de un Modelo de Gestión para la prestación del servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba, para corregir problemas como: el servicio, la falta de organización en la administración, la gestión del talento humano y el aspecto técnico.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el modelo de gestión que se establece en el presente trabajo de titulación con el fin de mejorar la prestación del servicio por parte de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba hacia los usuarios satisfaciendo así sus requerimientos y expectativas.
- Comprometer a la administración, socios, conductores y demás colaboradores para el mejoramiento de la prestación del servicio, esto a través de la aplicación de estrategias planteadas en el presente trabajo de titulación que se enfocan en el servicio y cumplimiento de las expectativas del usuario.
- Las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba deben enfocarse en la plena satisfacción del usuario al momento de brindar el servicio, tratando temas como: capacitaciones, elaboración de planes, convenios y una buena comunicación interna, lo cual ayudará a mejorar la calidad del servicio y con ello el incremento de los niveles de satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito. (14 de Noviembre de 2016). *ANT*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/ant/base-legal/reglamento-general-para-la-aplicacion-de-la-lotttsv/>
- ANT. (2015). *Fiel Web*. Obtenido de https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE_-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf
- Ayuntamiento de Madrid. (Abril de 2017). *ecestaticos.com*. Obtenido de <https://www.ecestaticos.com/file/7319b96df9a0c4223c2214c45996a4f9/1533202195-ayto-madrid--estudio-del-servicio-del-taxi.pdf>
- Bouzas, J. A., & Reyes, G. (2019). *Gestion del Talento Humano*. México: IURE Editores.
- Cadena , N. (Noviembre de 2013). *EPEMAPAR*. Obtenido de La Renovación de Riobamba: <http://www.epemapar.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/plantrabajajoingcadena.pdf>
- Campi, K. E. (Mayo de 2016). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de Modelos de gestión administrativa para mejorar los procesos organizacionales en FEDERIOS: [file:///C:/Users/Roberto/Downloads/TUBADM015-2016%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Roberto/Downloads/TUBADM015-2016%20(2).pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGrawHill.
- Chicaiza, R., & Paucar, P. (13 de Diciembre de 2018). *Repositorio ESPOCH*. Obtenido de Estudio Técnico de los Factores de Calidad, en el Servicio de Transporte Comercial, Modalidad Taxi Convencional y Ejecutivo: Caso de Estudio Ciudad de RIOBAMBA, Provincia de Chimborazo.: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10152/1/112T0081.pdf>
- CICAD. (2020). *Canton Riobamba*. Obtenido de http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20de%20Riobamba.pdf
- Concejo Municipal del Canton Riobamba. (2016). *gadmriobamba*. Obtenido de Ordenanza 009: [file:///C:/Users/Roberto/Downloads/ORDENANZA%20009-2016%20TARIFAS%20TAXIS%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Roberto/Downloads/ORDENANZA%20009-2016%20TARIFAS%20TAXIS%20(1).pdf)
- Concejo Municipal del Cantón Riobamba. (2016). *gadmriobamba*. Obtenido de [file:///C:/Users/Roberto/Downloads/ORDENANZA%20005-2016%20NORMA%20COMPETENCIAS%20REGULACION%20Y%20CONTROL%20DE%20TRANSITO%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Roberto/Downloads/ORDENANZA%20005-2016%20NORMA%20COMPETENCIAS%20REGULACION%20Y%20CONTROL%20DE%20TRANSITO%20(1).pdf)
- Constitucion del Ecuador. (2008). *Biblioteca Defensoría pública del Ecuador*. Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/823/1/Constituci%c3%b3n%20de%20a%20Rep%c3%bablica%20del%20Ecuador%202008.pdf>
- De la Rosa, R. (2014). *Repositorio UPSE*. Obtenido de Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1639/DISE%c3%91O%20DE>

%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%20c3%293N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2c%20PARROQUIA%20CHANDUY%2c%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2c%20

- Duque, G., Orellana, I., Coello, M., & Cordero, D. (2018). Análisis de la metodología para determinación de tarifas en servicio de transporte comercial de taxis convencionales y ejecutivos. *Scielo*, 194-207.
- EcuRed. (31 de Agosto de 2019). *Provincia de Chimborazo*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Provincia_de_Chimborazo_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Provincia_de_Chimborazo_(Ecuador))
- Escalante, A., & Sigüencia, D. (Enero de 2014). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Análisis del Sector del Servicio de Transporte Pesado en Guayaquil y la Implementación de un Sistema Logístico: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47583/1/TESIS_ESCALANTE%26SIGUENCIA.pdf
- Gardey, A., & Pérez, J. (2020). *Definiciones.De*. Obtenido de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2018). Gerencia estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 260.
- Holguín, A., Gutiérrez, J., & Bermúdez, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi de Medellín. *CIES*, 83-94.
- Huilca, I., & Mendoza, P. (3 de Abril de 2017). *DSpace ESPOCH*. Obtenido de Modelo de Gestión por Procesos para el Terminal Terrestre del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/6771/1/112T0032.pdf>
- Jara, E. (2016). *El Control en el Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://docplayer.es/6242514-El-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- Jimenez, P., Calderon, J., & Campos, H. (2018). Planeación del sistema de transporte público en la Zona Metropolitana de Toluca. *Revistas UNCU*, 160 - 174.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- López, C. (Junio de 2017). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de Modelo Administrativo para la Empresa Piladora Lolita en el Cantón Babahoyo: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6782/1/TUBADM003-2017.pdf>
- LOTTTSV. (25 de Junio de 2012). *Obras Públicas*. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>

- LOTTTSV. (2013). *Base Legal*. Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/septiembre2013/baselegal/LOTTTSV.pdf>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Machado, M., & Rodríguez, O. (2020). *Organizacion Empresarial y de los Recursos Humanos*. Editorial Tutor Formación.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administracion de las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, A. (2015). Las Cooperativas y su accion sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 34-49.
- Mogollón, O. (2015 de Noviembre de 2015). *Repositorio UT Machala*. Obtenido de Análisis Demográfico con Respecto a la Demanda del Servicio de taxi en la Ciudad de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3796/1/TTUACE-2015-MKT-CD00019.pdf>
- Munch, L. (2016). *Wordpress.com*. Obtenido de Administracion: <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- Murillo, V. (11 de Noviembre de 2019). *R & M Consultoía y Capacitación Empresarial*. Obtenido de https://www.fircon-consultores.com/web/blog/la_prestacion_de_servicios/6/24
- Nagel, J. (2 de Octubre de 1995). *Books Google*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=FJALif1jEyIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Pacheco, F. (2018). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6451/1/T2761-MBA-Pacheco-Modelo.pdf>
- Páez, G. (30 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Transporte: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-transporte.html>
- Pro Optim. (7 de Abril de 2020). *Modelos de gestión organizacional*. Obtenido de <https://blog.pro-optim.com/consultoria-organizacional/modelos-de-gestion-organizacional-cual-es-el-mas-adecuado-para-tu-empresa/>
- Ramírez, M., & Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración*. Colombia: ECOE.
- Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria. (4 de Agosto de 2020). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20agosto2020.pdf/66c4825b-cf79-4aa1-b995-1739be63bee3>
- Reglamento a Ley. (Junio de 2012). *Obras Públicas*. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>

- Roldán, P. N. (7 de Enero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Organización: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Rosero, S. (Junio de 2018). *Universidad Indoamerica*. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/774/1/TESIS%20SARA%20ROSERO.pdf>
- Sarli , R., González, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista UNCUYO*, 18.
- Thompson, I. (19 de Abril de 2012). *Gestion de Empresas*. Obtenido de <https://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Torres, G. P. (2015). Liderazgo y Dirección: Dos Conceptos distintos con Resultados diferentes. *Scielo*, 213-228.
- Ubicación ciudad de Riobamba*. (1 de Enero de 2007). Recuperado el 22 de Noviembre de 2020, de www.cicad.oas.org:
http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20de%20Riobamba.pdf
- Varela , A., & Ron, S. (11 de Noviembre de 2020). *PUCE*. Obtenido de Geografía y Clima del Ecuador: <https://bioweb.bio/fungiweb/GeografiaClima/>

Anexos

ANEXO A: Encuesta dirigida a las autoridades de las Operadoras de Taxi Convencional



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



Encuesta: Dirigida a las Autoridades de las operadoras de taxi convencional.

Objetivo: Conocer la situación actual de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

Instrucciones: Lea determinadamente y conteste con absoluta veracidad.

CUESTIONARIO

1. **¿Qué tipo de plan aplica la operadora?**

- Planifica estrategias – políticas internas
- Planifica objetivos a corto plazo
- Aplica cronograma para establecer tareas
- Ninguna

2. **¿Cuál de los siguientes aspectos cumple el organigrama de la operadora?**

- Fácil de visualizar, de planear, identificar jerarquías y responsabilidades claras.
- Fácil de visualizar, cuadros confusos y sin jerarquías.
- Organigrama con jerarquías y responsabilidades claras, pero no visible al público.

3. **¿El reglamento interno permite regular y administrar adecuadamente la operadora?**

- Si No Tal vez

4. **¿Quién lleva a cabo el proceso de toma de decisiones?**

- Asamblea general de socios y representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerente

5. **¿Existe un sistema de recompensas y castigos como mecanismos de control en la operadora?**

- Si No Tal vez

6. **¿Considera que las estrategias aplicadas por la operadora mejoran la prestación del servicio?**

Si

No

Tal vez

7. **¿Qué organismo evalúa el cumplimiento de los objetivos y la gestión de la operadora?**

Consejo de Administración

Asamblea general de socios y representantes

Consejo de Vigilancia

Gerente

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO B: Encuesta dirigida a los conductores de las Operadoras de Taxi Convencional



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



Encuesta: Dirigida a los socios las operadoras de taxi convencional.

Objetivo: Conocer la situación actual de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional.

Instrucciones: Lea determinadamente y conteste con absoluta veracidad.

CUESTIONARIO

1. **¿Al momento de formar parte de la operadora, se le dio a conocer la descripción de su puesto?**

Sí No

2. **¿Usted fue sometido a un proceso previo para ingresar a la operadora?**

Sí No

3. **¿Cada que tiempo recibe capacitaciones por parte de la operadora?**

Una vez al año

Dos veces al año

Tres veces al año

Ninguna

4. **¿Qué tipo de capacitación recibe?**

Seguridad Vial

Atención al Cliente

Calidad de servicio

Otros

5. **¿Las políticas de seguridad y salud ocupacional aplicados por la operadora son eficaces para prevenir los riesgos laborales?**

Sí No Tal vez

6. **¿Existe un sistema de recompensas y castigos como mecanismos de control en la operadora?**

Si No Tal vez

7. **¿Cada que tiempo realiza mantenimiento a su vehículo?**

Diario

Cada 15 días

Cada 3 meses

8. ¿El servicio de transporte que usted brinda al usuario es?

Amable

Poco amable

Nada Amable

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO D: Encuesta de percepción dirigida a los usuarios de las Operadoras de Taxi Convencional



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



Encuesta: dirigida a los usuarios de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las operadoras de transporte de taxi convencional.

Indicaciones: Evalúe el servicio de acuerdo a su percepción indicando el grado de satisfacción.

PERCEPCIÓN

		TOTALMENTE EN DESACUERDO				TOTALMENTE DE ACUERDO				
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACION							PROMEDIO	
1	La operadora de taxi, tiene equipos modernos	1	2	3	4	5	6	7		
2	La operadora de taxi cuenta con un punto de servicio accesible	1	2	3	4	5	6	7		
3	La unidad de transporte permanece limpia	1	2	3	4	5	6	7		
4	La unidad de transporte tiene una señalización adecuada	1	2	3	4	5	6	7		
FIABILIDAD		PONDERACION							PROMEDIO	
5	El conductor transporta con efectividad a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7		
6	El conductor llega al lugar en el plazo mencionado	1	2	3	4	5	6	7		
7	Cuando un usuario tiene un problema, el conductor muestra interés en resolverlo	1	2	3	4	5	6	7		
8	El conductor realiza bien el servicio a la primera	1	2	3	4	5	6	7		

9	El conductor realiza el servicio en un tiempo prudente	1	2	3	4	5	6	7	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PONDERACION							PROMEDIO
10	Los conductores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
11	Los conductores están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
12	Los conductores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
13	Los conductores son comunicativos con los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
	SEGURIDAD	PONDERACION							PROMEDIO
14	El comportamiento de los conductores transmite confianza a sus clientes	1	2	3	4	5	6	7	
15	Los conductores son siempre amables con sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
16	Usted como usuario se siente seguro en la comunicación con los conductores	1	2	3	4	5	6	7	
17	Los conductores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	
	EMPATIA	PONDERACION							PROMEDIO
18	Los conductores dan a sus usuarios una atención satisfactoria	1	2	3	4	5	6	7	
19	Los horarios de la operadora son convenientes para sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
20	Las operadoras tienen conductores que ofrecen una atención eficiente a sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
21	Los conductores se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
22	Los conductores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	



ANEXO E: Encuesta de expectativa dirigida a los usuarios de las Operadoras de Taxi Convencional

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



Encuesta: dirigida a los usuarios de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las operadoras de transporte de taxi convencional.

Indicaciones: Evalúe el servicio de acuerdo a su percepción indicando el grado de satisfacción.

EXPECTATIVA

		TOTALMENTE EN DESACUERDO			TOTALMENTE DE ACUERDO				
ELEMENTOS TANGIBLES		PONDERACION							PROMEDIO
1	La operadora de taxi, tiene equipos modernos	1	2	3	4	5	6	7	
2	La operadora de taxi cuenta con un punto de servicio accesible	1	2	3	4	5	6	7	
3	La unidad de transporte permanece limpia	1	2	3	4	5	6	7	
4	La unidad de transporte tiene una señalización adecuada	1	2	3	4	5	6	7	
FIABILIDAD		PONDERACION							PROMEDIO
5	El conductor transporta con efectividad a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	
6	El conductor llega al lugar en el plazo mencionado	1	2	3	4	5	6	7	
7	Cuando un usuario tiene un problema, el conductor muestra interés en resolverlo	1	2	3	4	5	6	7	
8	El conductor realiza bien el servicio a la primera	1	2	3	4	5	6	7	

9	El conductor realiza el servicio en un tiempo prudente	1	2	3	4	5	6	7	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PONDERACION							PROMEDIO
10	Los conductores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
11	Los conductores están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
12	Los conductores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
13	Los conductores son comunicativos con los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
	SEGURIDAD	PONDERACION							PROMEDIO
14	El comportamiento de los conductores transmite confianza a sus clientes	1	2	3	4	5	6	7	
15	Los conductores son siempre amables con sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
16	Usted como usuario se sienten seguro en la comunicación con los conductores	1	2	3	4	5	6	7	
17	Los conductores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	
	EMPATIA	PONDERACION							PROMEDIO
18	Los conductores dan a sus usuarios una atención satisfactoria	1	2	3	4	5	6	7	
19	Los horarios de la operadora son convenientes para sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
20	Las operadoras tienen conductores que ofrecen una atención eficiente a sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
21	Los conductores se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
22	Los conductores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	

ANEXO F: Fotografías







esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 07 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: MARÍA FERNANDA ASHQUI LAGUA
JONATHAN ISMAEL BARRAGÀN BARRAGÀN

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE

Título a optar: INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACIÓN
Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1-07-2022

1394-DBRA-UTP-2022