



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# **MONOGRAFÍA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN: LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**TEMA: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA  
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS "PLAZA DE TOROS"  
UBICADO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO,  
PARROQUIA SANTA ROSA.**

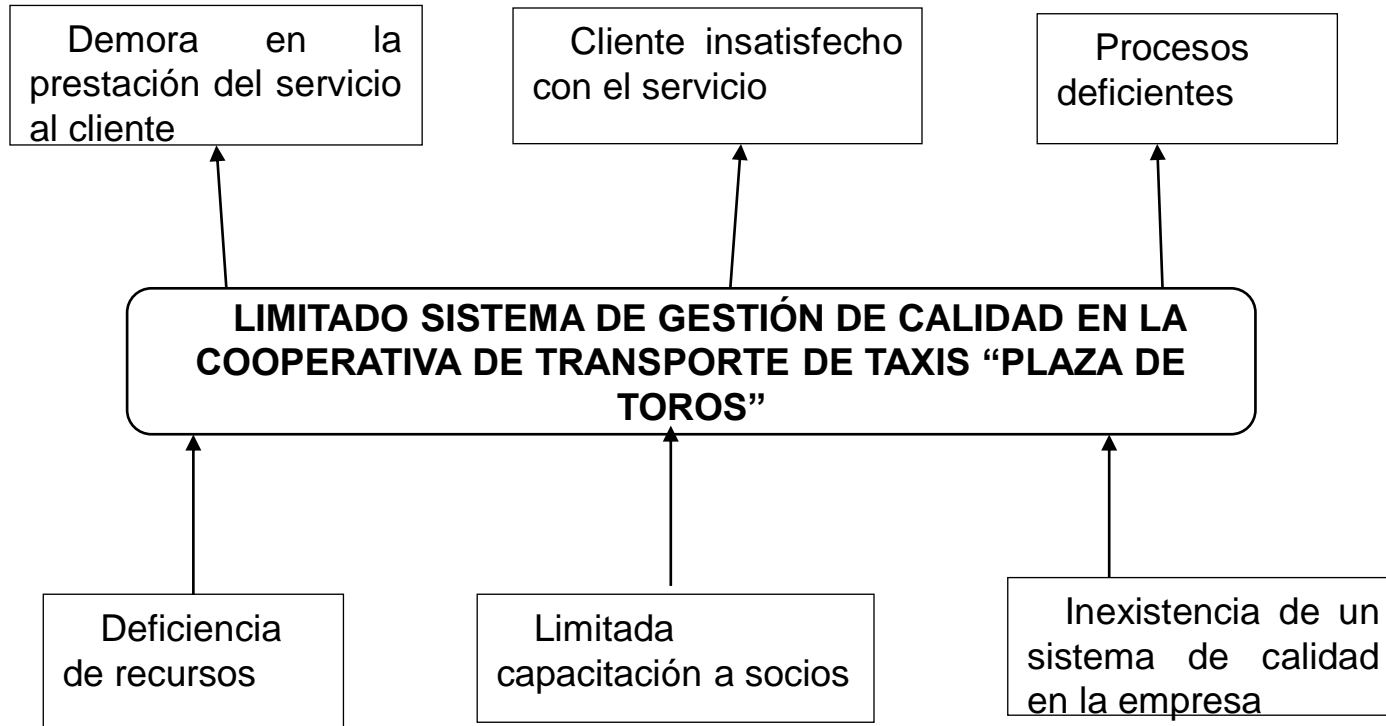
**AUTOR: TORRES ANDAGOYA, DANNY FABRICIO**

**DIRECTORA: ING. VELASCO GUACHAMIN, CECIVEL ALEXANDRA**

**LATACUNGA - 2021**



# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



# JUSTIFICACIÓN

La contribución de una herramienta para el aseguramiento de la calidad; es un beneficio para los servicios que brinda actualmente la cooperativa de transporte de taxis "Plaza de Toros" pues, su uso progresivo mantendrá, recuperará, y conseguirá nuevos clientes lo que garantiza un aumento en las ganancias y la evolución progresiva de la empresa.



Los beneficiarios del proyecto son: la cooperativa de transporte de taxis "Plaza de Toros" dado que la implementación de un Manual de Calidad le permitirá garantizar un mejor servicio, como consecuencia se logrará mantener la lealtad de los clientes, obtener mayor demanda y engrandecer su reputación.



El proyecto es factible porque existe toda la información necesaria para su desarrollo, es posible el estudio y observación de las diferentes variables que intervienen en el.



Y además de acuerdo a lo mencionado en párrafos anteriores aporta significativamente no solo a la empresa sino también a sus usuarios dado que les garantiza calidad, seguridad y un excelente trato.



# OBJETIVO GENERAL

Implementar un Manual de Calidad que mejore el servicio al cliente para la cooperativa de transporte de taxis "Plaza de Toros" ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Santa Rosa.



# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Investigar información referencial sobre manual aplicado a la cooperativa.



Estudiar la situación actual de la Cooperativa y su gestión de la calidad.



Estructurar un Manual de Calidad considerando las necesidades de la práctica.



# ALCANCE



El desarrollo y aplicación de un Manual de Calidad le permitirá a la empresa brindar un mejor servicio y obtener mayor demanda, los clientes recibirán transporte y movilidad acorde a sus necesidades y además que sobrepase sus expectativas de calidad.



Por ello dicha investigación aportará con un instrumento útil para el aseguramiento de la calidad en el servicio que brinda la cooperativa y su trascendencia irá generando una mejora continua.



El trabajo abarca la definición de políticas sobre el aseguramiento de la calidad mediante el uso de distintas normativas, la indagación de argumentos o contenidos los cuales nos permitan esclarecer los distintos temas que engloban la investigación.



# MARCO TEÓRICO



# EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO

## MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

NIVELES DE INVESTIGACIÓN

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN





# PROPUESTA: MANUAL DE CALIDAD

## SITUACIÓN ACTUAL

|   |   |
|---|---|
| <b>Organización</b>   | COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS PLAZA DE TOROS |
| <b>Tipo Organización</b>                                      | COOPERATIVA DE SERVICIOS                          |
| <b>Clase</b>  | TRANSPORTE  |
| <b>Cantón</b>   | AMBATO  |
| <b>Dirección</b>  | VIA A GUARANDA SN PANAMERICANA SUR                |
| <b>Provincia</b>  | TUNGURAHUA  |
| <b>Parroquia</b>  | SANTA ROSA  |
| <b>Teléfono</b>   | 32846351  |
| <b>Email</b>  | mariana-zurita@hotmail.com                        |
| <b>Número Resolución</b>                                      | SEPS-ROEPS-2013-000987                            |
| <b>Representante Legal</b>                                    | MOISES ABELARDO FREIRE MARTINEZ                   |
| <b>Presidente Consejo De Administración / Junta Directiva</b> | REINOSO SANCHEZ JUAN PABLO                        |
| <b>Estado Jurídico</b>  | ACTIVA  |

### Misión

La Cooperativa en Taxis Plaza de Toros de la ciudad de Ambato tiene como misión ser una de las empresas líderes en el mercado nacional, ofreciendo servicio de calidad en movilidad/ transporte de usuarios, y un servicio eficiente de encomiendas, tratando de cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios.

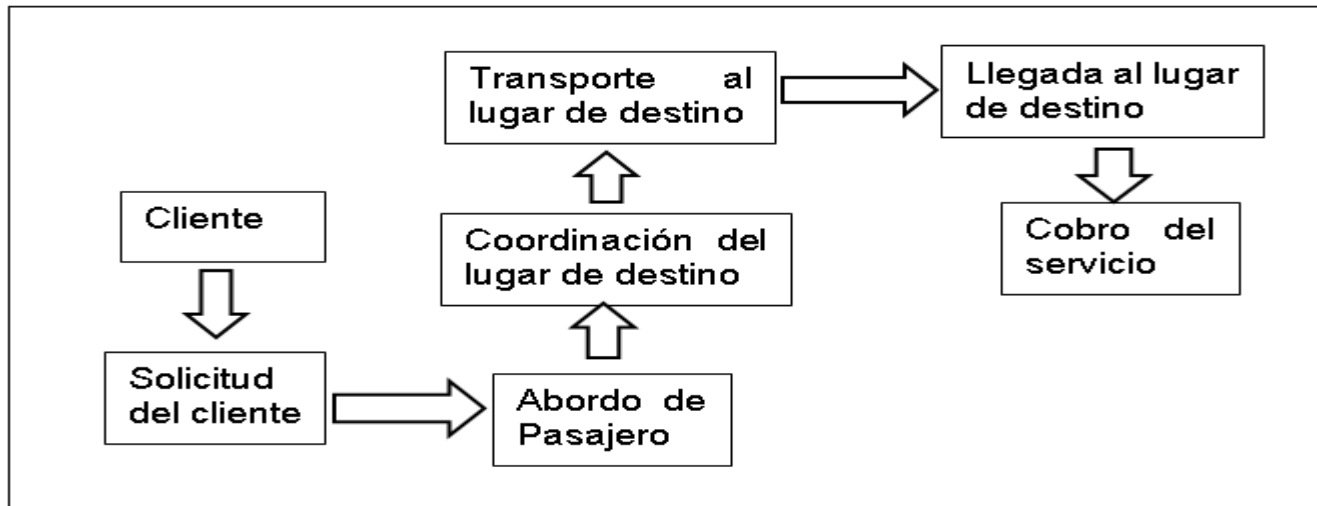
### Visión

Ser una de las cooperativas de taxi con mayor aceptación en la ciudad, ofreciendo un servicio eficaz y eficiente, buscando siempre la satisfacción constante de los clientes, con personal altamente capacitado en servicio de taxi.



# Requisitos Generales

- Cooperativa de Taxi Plaza de Toros en la actualidad no posee con un sistema de gestión de calidad acorde a la norma ISO 9001:2000, debido que nace de las políticas de calidad definida por las empresas y comprende la organización administrativa, las actividades, las funciones, la documentación y los recursos necesarios para asegurar los servicios de encomienda y movilidad satisfacen las expectativas.
- Es por eso que la institución pretende establecer un sistema de gestión de calidad que ayude a incrementar la seguridad del cliente y por ende aumenta los ingresos de la empresa. El esquema ISO 9001 permite controlar las actividades de encomienda y movilidad, disminuyendo los riesgos que se produzcan en el servicio de cualquiera de ellos, en definitiva, permite incrementar la fidelidad y competitividad de la organización en el mercado.



# Requisitos de la Documentación ISO 9001-2000

El sistema de gestión de Calidad de la Cooperativa Plaza de Toros de Ambato se encuentra reflejado en lo siguiente:

- Objetivos de calidad y políticas de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos
- Indicaciones

La documentación básica un manual de calidad detalla las actividades, disposiciones, que permitan una administración eficiente siempre y cuando se persigan las directrices de la Norma ISO 9001 como referencia.

Por otro lado, el responsable de calidad en la cooperativa en estudio será el encargado de distribuir, elaborar, revisar e implantar todas las ediciones del manual, es por eso que se cuenta con la colaboración de todas las áreas de la cooperativa. Mientras que la revisión del presente manual se debe realizar mínimo una vez al año, así no sufra ningún tipo de cambio. En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para la realización de los servicios de transporte y almacenaje de mercancías.



# Responsabilidad de la Dirección

## ***Compromiso de la Dirección***

La dirección de la empresa Cooperativa “Plaza de Toros” Ambato, se encarga de velar por la seguridad, ofrecer un servicio de calidad en movilidad y encomiendas.

## ***Enfoque al Cliente***

La dirección de la cooperativa asegurara que los operarios conozcan las necesidades del cliente.



# Política de la Calidad

La política de Calidad de la Cooperativa de Taxis “Plaza de Toros” está fundamentada al mejoramiento del servicio, debido que demanda calidad, eficiencia y eficacia, así como el cumplimiento de la Normativa vigente en cada uno de los casos.

Esta Política será conseguida mediante:

- La rápida atención a las necesidades de los usuarios.
- La previa planificación de acciones concretas sobre los procesos como respuesta a las nuevas demandas de los usuarios.
- El establecimiento y revisión de objetivos.
- El análisis de los resultados obtenidos a partir de las modificaciones realizadas en los procesos.



# Planificación Objetivos de Calidad

A continuación, se presentan los objetivos de calidad conjuntamente con sus actividades que ayudaran a cumplir cada uno de ellos.

## **Objetivo 1: Agilidad en la entrega de encomiendas y servicio móvil.**

- Establecer tiempos de entrega límite para la entrega de encomiendas.
- Realizar un análisis de rutas frecuentes para optimizar tiempo de recorrido.
- Realizar alianzas con otras cooperativas de transporte que permitan agilizar el tiempo de entrega y tiempo de servicio.
- Capacitar al personal con el fin de agilizar el pedido del cliente.

## **Objetivo 2: Compromiso con las normas de calidad.**

- Capacitar al personal de la cooperativa sobre la variación de normativa legal y de calidad con el fin de mantener informados a todos los miembros sobre las normas y responsabilidades que se debe cumplir como cooperativa.
- Mantener visibles las normas de calidad que la cooperativa de taxi debe cumplir.
- Comprometer a los miembros de la cooperativa con el cumplimiento de normas de calidad.



### **Objetivo 3: Satisfacer las necesidades de los clientes, brindando un servicio confiable y oportuno.**

- Personal capacitado en el servicio de taxi y encomienda.
- Capacitar al personal de la cooperativa de taxi a escuchar todas las necesidades de del cliente.
- Asegurar que los clientes confíen en la cooperativa ofreciendo devolución de objetos olvidados en la unidad, garantía de calidad.
- Proporcionar garantías en entrega de encomiendas.

### **Objetivo 4: Asegurar la calidad de servicio.**

- Capacitar trimestralmente a todos los operarios de la cooperativa.
- Incentivar económicamente a los empleados que presten un servicio de calidad a los clientes.
- Tratar con educación y empatía a todos los clientes.
- Recomendar y sugerir rutas móviles de menor circulación de vehículos, para que el cliente pueda llegar a tiempo y sin apuro a su lugar de destino.

### **Objetivo 5: Proporcionar valor agregado al servicio de taxi y encomiendas.**

- Cada lunes de inicio de mes incentivar a los clientes con rifas de fidelización de clientes.
- Monitorear la unidad de transporte desde el inicio hasta el punto de entrega del pasajero, con el fin de precautelar la seguridad del chofer y pasajero.
- Cuando el cliente llame a solicitar servicio de taxi o encomienda, proporcionar todos los datos de la persona responsable de dar el servicio, con el fin de que el usuario se sienta seguro.



**Objetivo 6: Facilitar la comunicación con el servicio de call center, con el fin de prestar un servicio eficaz y de calidad.**

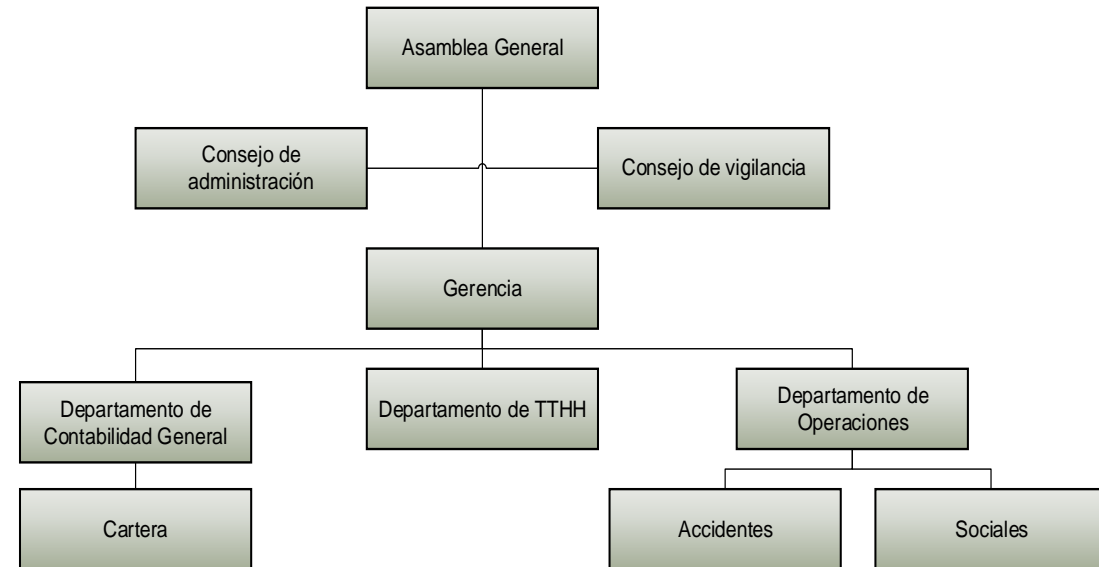
- Proporcionar a los clientes números directos para que se comunique con atención al cliente, sin intermediarios.
- Capacitar al operario de servicio al cliente, para que pueda proporcionar una comunicación fluida al cliente.
- Personalizar el trato al cliente, debido que necesita que la empresa lo conozca y lo ayude a solucionar su problema.
- Mantener una política de eficiencia y eficacia de contestar los requerimientos del cliente.





# Responsabilidad de la Dirección, Autoridad y Comunicación

La empresa desde su fundación ha venido evolucionando, con el fin de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, cumpliendo con las expectativas de los clientes en transporte de movilidad y encomienda, de manera que la cooperativa para eso contrata a personal capacitado para cada área, es por eso que se presenta a continuación un organigrama de la empresa.



# Revisión por la Dirección



## Generalidades

Para poder implementar de una forma correcta el Sistema de Gestión de Calidad, y valorar la eficiencia de los objetivos y políticas de calidad la alta dirección lleva a cabo una revisión donde se pueden las oportunidades de cambio y mejora, hay que recalcar la que la revisión del sistema se lo debe plasmar en un acta como constancia.

## Información para la revisión

Entre las fuentes de información que se necesitan para la revisión son las siguientes:

- En caso de existir auditorias anteriores los informes de auditoria
- Información de acciones correctivas
- Evaluación de satisfacción al cliente
- Indicadores de calidad en caso de existir

## Resultados de la revisión

Para presentar los resultados de la revisión en el acta se debe colocar las acciones y decisiones relacionadas con:

- La eficacia y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Eficacia de sus procesos.
- La evolución de la mejora de los servicios.
- Los recursos necesarios para su aplicación adecuada de los servicios.



# Gestión de los Recursos

## *Provisión de Recursos*

Los responsables de departamento deben aportar la máxima información acerca de los motivos por los cuales debe procederse a la incorporación de ese recurso y costos estimados, así como de las ventajas que se obtendrán en el futuro y su planificación de entrada en la organización.

Por su parte el Gerente contesta a estos informes y puede hacerlo bien sobre el mismo informe o en un informe que responda a varias solicitudes aportando las razones por las cuales se acepta o deniega la incorporación del recurso, también asigna el presupuesto total o parcialmente los medios oportunos y dispone una planificación de recursos.



# Recursos Humanos

## Generalidades

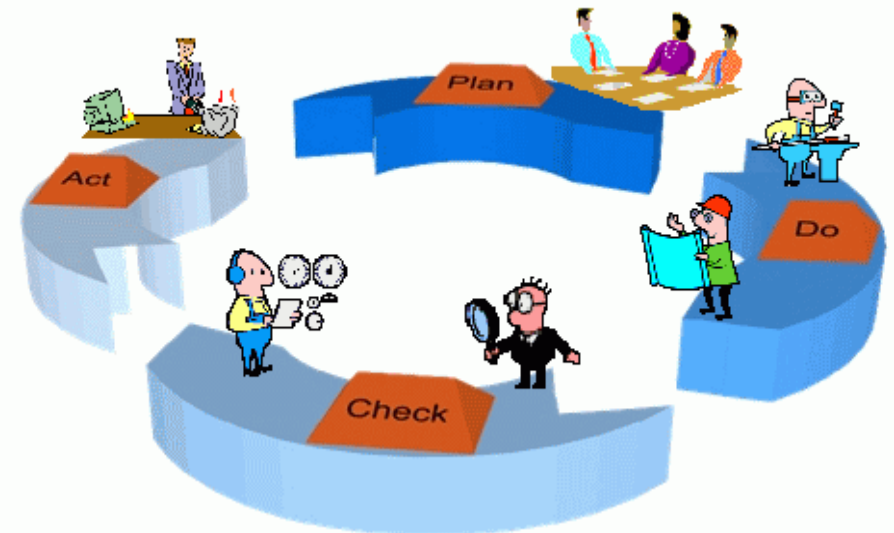
Para la contratación de personal la empresa en sus perfiles ha colocado los requisitos que debe cumplir el postulante en el área de trabajo.

**GERENTE**

**CONTABILIDAD**

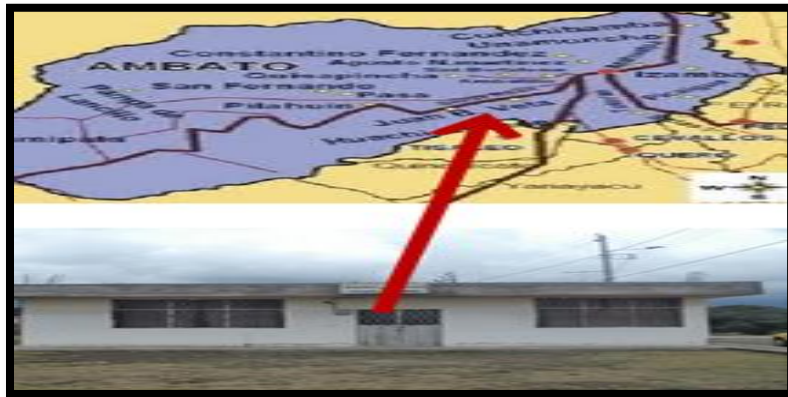
**RECURSOS HUMANOS**

**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**



# Infraestructura

La cooperativa cuenta con una infraestructura, la cual está ubicada en la Provincia de Tungurahua, en el Cantón Ambato, en la Parroquia de Santa Rosa, pero su campo de trabajo lo realiza en el Cantón Ambato.



## Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo con el cual cuenta la Cooperativa de Transporte en Taxis Plaza de Toros, cuenta con las siguientes características:

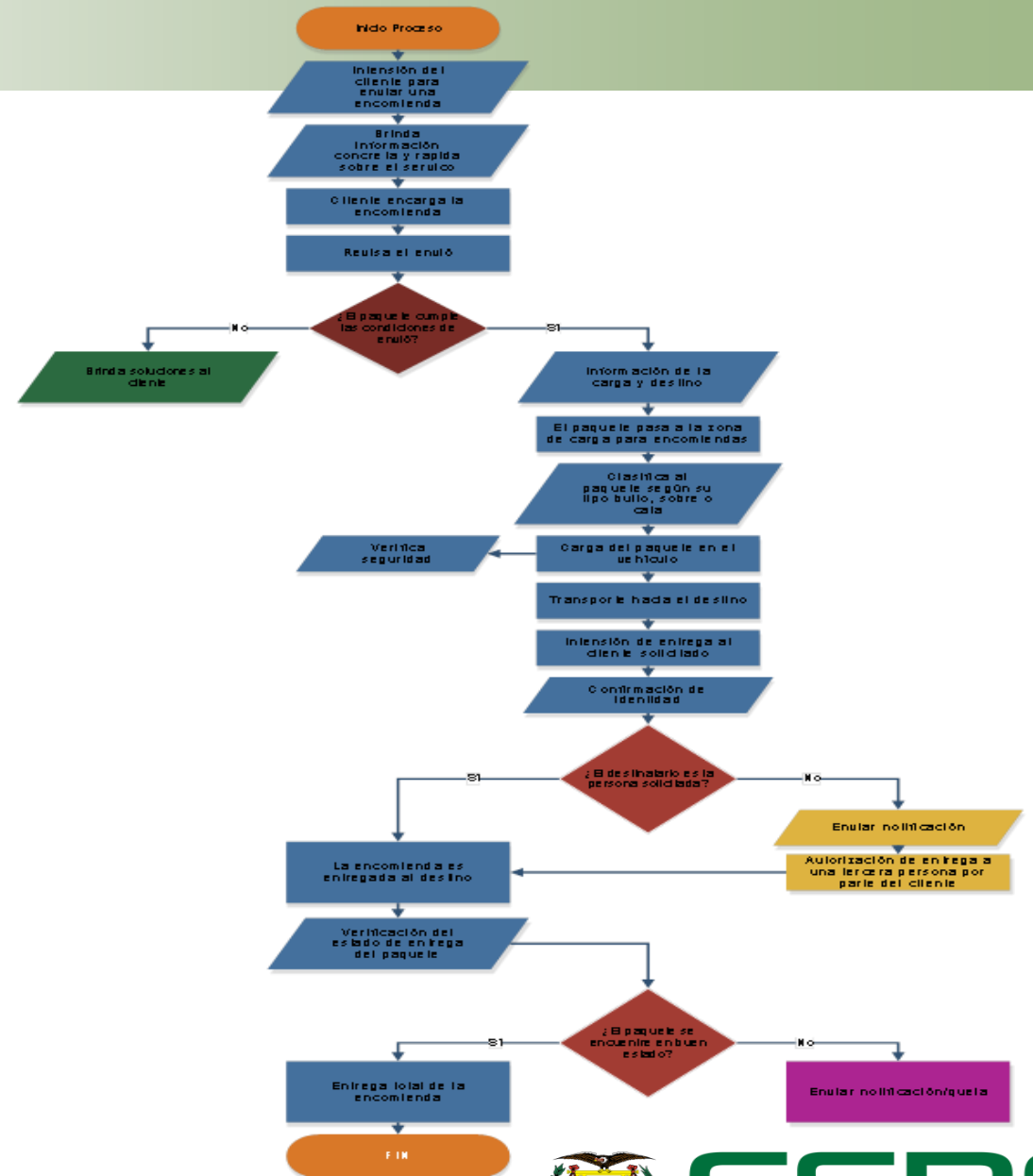
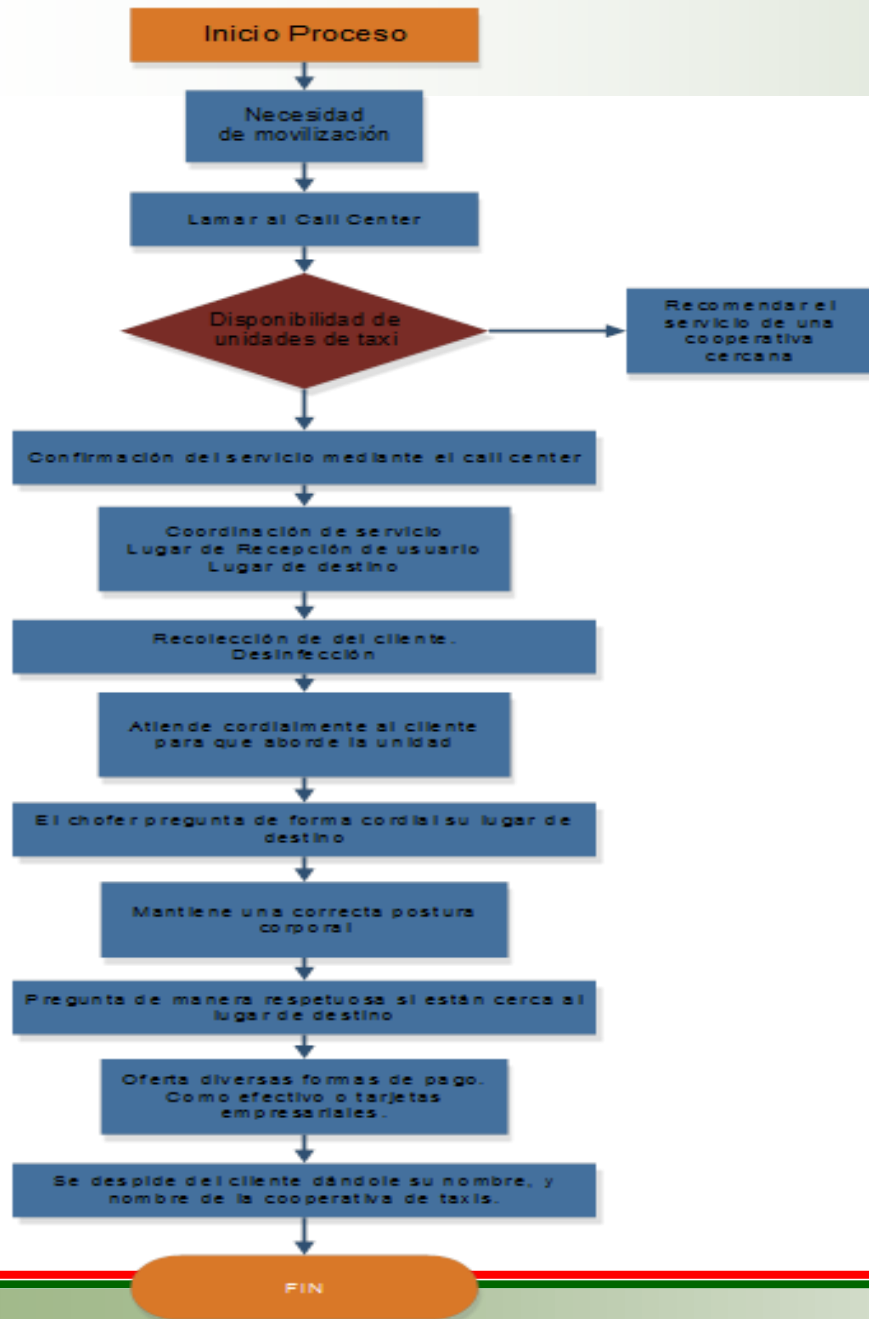
- Cuenta con instalaciones propias
- Cuenta con unidades en perfectas condiciones
- Se valora el criterio del operario
- Existe posibilidad de crecimiento laboral

## Realización del Producto / Prestación del Servicio

### *Planificación de la realización del producto/ Prestación del servicio*

Para que la empresa mejore su calidad de servicio se propone los siguientes diagramas a continuación:





# Actividades de Planificación para la Mejora Continua

## *Seguimiento y Medición*

### **Call center**

Se inspeccionará tres veces a la semana la calidad de atención del operario de call center mediante una encuesta a los clientes, esto permitirá brindar un servicio de calidad.

### **Control de cumplimiento de medidas de bioseguridad por COVID-19**

El gerente se encargará de controlar todos los días si el operario cumple con las medidas de desinfección del cliente antes de subir a la unidad de transporte, esto permitirá garantizar la seguridad del cliente.

### **Control en de recorrido de movilización de pasajero**

Se controlará la movilización mediante GPS, y por las cámaras de seguridad del transporte, esto permitirá observar que tanto el cliente como el chofer viajen seguros en la unidad.

Los resultados de los diversos controles a lo largo del servicio se encuentran debidamente registrados para cada uno de los servicios. En la documentación operativa utilizada como soporte de los servicios consta la información suficiente para conocer en qué grado de avance se encuentra un proceso o cuál ha sido el resultado de una verificación. Sobre los documentos se estampan los sellos, firmas y fechas correspondientes a la organización que carga y descarga, además de cualquier reserva en las operaciones de carga, descarga o traslado de pasajeros.





# Modelo de gestión para la evaluación del servicio después de la aplicación del manual de calidad.

Es necesario que los parámetros establecidos por la empresa sean aplicados correctamente por los operarios, es por esta razón que se propone la evaluación constante y supervisión, para esto se propone la encuesta la cual se detalla a continuación:

Modelo de gestión para la calidad de servicio

ENCUESTA

Se aplicará a cada cliente que tenga contacto con la Cooperativa de Taxis "Plaza de Toros" debido que tendrá que llenar una encuesta rápida, la cual permitirá calificar la calidad de servicio en un rango de Bueno, regular, malo, excelente.

Ante lo mencionado anteriormente ayudará a mejorar constantemente la calidad de servicio y cultura organizacional, es por eso que se enfatiza aplicar correctamente, debido que esto permitirá elevar el nivel de rentabilidad de la cooperativa de taxis, además se incrementará el nivel de satisfacción del cliente



# CONCLUSIONES

- La cooperativa de transportes con el 34% indica que considera que los procesos de servicio al cliente están acordes a la exigencia del cliente, mientras que el 66% no considera que son adecuados, ocasionando un problema para la organización debido que esto provoca una inadecuada atención al cliente.
- Por otra parte, los clientes indicaron con el 10.13% que la experiencia general que posee el cliente sobre el servicio es totalmente insatisfactoria, el 49.33% indica que es insatisfactorio, el 22.67% es neutra, el 11.20% indica que es satisfactoria, y el 6.67% indica que es totalmente satisfactoria.
- El 54% de socios considera que un manual de calidad es un documento que describe de forma general los estándares y normas de calidad de servicios/productos que debe tener una empresa para garantizar la satisfacción del cliente; en base a lo anterior, es por eso que indican que es muy importante, el 28% considera poco importante, y el 18% considera nada importante.



# RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa establecer planes de acción enfocados a los clientes, los cuales estén orientados a implementar una cultura organizacional y calidad de servicio mediante capacitaciones las cuales permitan dar un servicio de calidad a los clientes.
- La cooperativa de taxis Plaza de Toros, debe realizar evaluaciones periódicas, tanto de nivel de satisfacción de servicio, desempeño de empleados, debido que si las dos están en niveles adecuados la cooperativa elevara su nivel de rentabilidad.
- Se sugiere la aplicación del modelo de gestión de calidad para mejorar sus procesos, los cuales permitan optimizar sus recursos tanto económicos y materiales de la cooperativa.





**¡muchas gracias!**



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA