



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA
LIBERTAD, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTOR:

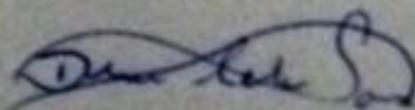
Cinthy Janeth Holguín Macías

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO-2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022", elaborado por el/la Sr./Srta. Cinthya Janeth Holguín Macias egresado(a) de la Carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.



Atentamente

Ing. Divar Castro Loo Ms.

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado "Calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis Sirenas Del Mar, cantón la libertad año 2022", constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Cinthya Janeth Holguín Macías con cédula de identidad número 2450043696 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Cinthya Holguín

Holguín Macías Cinthya Janeth

C.C. No.: 245004369-6

Agradecimientos

Como primera instancia agradezco mucho a Dios, por darme la sabiduría y la fe de seguir mi camino cada día y brindarme sus bendiciones a cada momento de mi vida profesional. A mis amados padres Janeth Maribel Macías Castro y Washington Holguín Tóala agradezco por cada día llenarme de amor y darme su apoyo incondicional, a mi esposo Carlos Zambrano Alfonso y mi adorado hijo Liam Zambrano Holguín quienes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudios

Al ing. Divar Castro Loor que supo impartir sus conocimientos para la culminación de este trabajo de investigación.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y Profesores de la facultad Ciencias Administrativas, de quien llevo una gran amistad así también como gratos recuerdos y me siento orgullosa de haber pertenecido a tan prestigiosa Universidad

Holguín Macías Cinthya

Dedicatoria

Les dedico mi tema de investigación principalmente a mis padres Janeth Macías Castro y Washington Holguín Tóala quienes me apoyaron en los momentos buenos y malos, me han enseñado a ser la persona que soy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mis empeños. Todo es con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicar este trabajo a mi esposo Carlos Alfredo Zambrano Alfonso, por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, por su amor, ya que sin su ayuda no podría hacer esto posible, y aunque tal vez fue el más afectado durante todo mi proceso, siempre me has dado fuerzas para seguir y no rendirme, gracias por estar en mi vida, desde el principio hasta el final, me ayudas a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial, nunca dejare de estar agradecido por esto.

Dedico este trabajo a mi hijo Liam Zambrano. su nacimiento me impulso a seguir con mis estudios y es lo esencial para seguir luchando día a día, vivo agradecida con Dios, porque a pesar de las adversidades, me ha dado la dicha de ser madre y hacer que llene de alegría mis días.

A mis hermanas Nelly Holguín Macías, Erika Holguín Macías, karelys Holguín Macías, Carol Holguín Macías ya que sin su ayuda no habría llegado hasta donde estoy, Dios me ha concedido una familia muy bondadosa, generosa, amable, que me apoya en todas las circunstancias de mi vida, las amo mucho y así como yo pude, ustedes también pueden.

Holguín Macías Cinthya Janeth

Índice de Contenidos

Introducción	13
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
Marco referencial	18
Revisión de literatura.....	18
Desarrollo de teorías y conceptos.....	21
Fundamentos Legales	24
Metodología	37
Diseño metodológico	37
Métodos de investigación	38
Población y Muestra	39
Población.....	39
Recolección y procesamiento de datos	41
Resultados y Discusiones	42
Análisis de datos de la entrevista realizada.....	42
¿La cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” cuenta con una filosofía empresarial?.....	42
Análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”	45

Análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”.	63
Discusión de resultados	80
Conclusiones	82
Recomendaciones.....	83
Bibliografía	84
Apéndice	87

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Edad.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 2. Género</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 3 Control de desempeño laboral.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 4 actividades de mejora.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 5 Ambiente laboral.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 6 Comunicación interna</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 7 Brindan capacitaciones</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 8 Han sido útiles las capacitaciones</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 9 Brinda un servicio de calidad.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 10 Cumple exigencias del cliente.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 11 Motivación</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 12 planes de mejora</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 13 Responsabilidad de la toma de decisiones.....</i>	<i>57</i>

<i>Tabla 14 Se siente orgulloso.....</i>	58
<i>Tabla 15 La cooperativa lo mantiene motivado</i>	59
<i>Tabla 16 Se siente satisfecho con la cooperativa</i>	60
<i>Tabla 17 Estar en la cooperativa es beneficioso</i>	61
<i>Tabla 18 ha sentido el apoyo de la cooperativa.....</i>	62
<i>Tabla 19 Edad.....</i>	63
<i>Tabla 20 Género</i>	64
<i>Tabla 21 Método para viajar en taxi.....</i>	65
<i>Tabla 22 Frecuencia con la que usa el servicio de taxi.....</i>	66
<i>Tabla 23 El servicio cubre sus necesidades</i>	67
<i>Tabla 24 Muestra interés en el usuario.....</i>	68
<i>Tabla 25 La preparación de conductores influye en la calidad del servicio.....</i>	69
<i>Tabla 26 Comunicación y confianza.....</i>	70
<i>Tabla 27 Los conductores están capacitados</i>	71
<i>Tabla 28 Capacitaciones indispensables</i>	72
<i>Tabla 29 Implementación de radio taxi.....</i>	73
<i>Tabla 30 Ofrece un servicio ágil.....</i>	74
<i>Tabla 31 Muestran buena presencia</i>	75
<i>Tabla 32 Condiciones del vehículo</i>	76
<i>Tabla 33 Respetan la ley de transito.....</i>	77
<i>Tabla 34 Ha tenido una mala experiencia</i>	78

<i>Tabla 35 Precio asequible</i>	79
<i>Tabla 36 Alfa de Cronbach de socios</i>	80
<i>Tabla 37 Alfa de Cronbach de usuarios</i>	80

Índice de gráficos

<i>Gráfico 1 Edad</i>	45
<i>Gráfico 2 Género</i>	46
<i>Gráfico 3 Control de desempeño laboral</i>	47
<i>Gráfico 4 Actividades de mejora</i>	48
<i>Gráfico 5 Ambiente laboral</i>	49
<i>Gráfico 6 Comunicación interna</i>	50
<i>Gráfico 7 Brindan capacitaciones</i>	51
<i>Gráfico 8 Han sido útiles las capacitaciones</i>	52
<i>Gráfico 9 Brinda un servicio de calidad</i>	53
<i>Gráfico 10 Cumple exigencias del cliente</i>	54
<i>Gráfico 11 Motivación</i>	55
<i>Gráfico 12 Planes de mejora</i>	56
<i>Gráfico 13 Responsabilidad de la toma de decisiones</i>	57
<i>Gráfico 14 Se siente orgulloso</i>	58
<i>Gráfico 15 La cooperativa lo mantiene motivado</i>	59
<i>Gráfico 16 Se siente satisfecho con la cooperativa</i>	60
<i>Gráfico 17 Estar en la cooperativa es beneficioso</i>	61

<i>Gráfico 18 Ha sentido el apoyo de la cooperativa</i>	62
<i>Gráfico 19 Edad.....</i>	63
<i>Gráfico 20 Género</i>	64
<i>Gráfico 21 método para viajar en taxi.....</i>	65
<i>Gráfico 22 Frecuencia con la que usa el servicio de taxi.....</i>	66
<i>Gráfico 23 El servicio cubre sus necesidades</i>	67
<i>Gráfico 24 Muestra interés en el usuario.....</i>	68
<i>Gráfico 25 La preparación de los conductores influye en la calidad del servicio</i>	69
<i>Gráfico 26 Comunicación y confianza.....</i>	70
<i>Gráfico 27 Los conductores están capacitados</i>	71
<i>Gráfico 28 Capacitaciones indispensables</i>	72
<i>Gráfico 29 Implementación de radio taxi.....</i>	73
<i>Gráfico 30 Ofrece un servicio ágil.....</i>	74
<i>Gráfico 31 Muestran buena presencia</i>	75
<i>Gráfico 32 Condiciones del vehículo</i>	76
<i>Gráfico 33 Respetan la ley de transito.....</i>	77
<i>Gráfico 34 Ha tenido una mala experiencia</i>	78
<i>Gráfico 35 Precio asequible</i>	79



CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022

AUTOR:

Holguín Macías Cinthya Janeth

TUTOR:

Ing. Castro Loor Divar Sebastián Msc

RESUMEN

La presente investigación hace referencia a la calidad del servicio que brinda a sus usuarios la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, la cual tiene como objetivo identificar el estado actual, analizar las estrategias y adaptar una mejora en atención al cliente, en esta investigación se utilizó el alcance descriptivo puesto a que con ello se visualizó la situación real de la cooperativa de taxis, también se utilizó un enfoque mixto, el cualitativo y el cuantitativo, porque se utilizaron entrevistas y encuestas para la recolección de datos necesarios, por otra parte se utilizó el método inductivo porque determina las características generales de la población, y analítico puesto que se realiza una investigación de casos similares que aporten validez, se considerará transversal debido a que se está observando y recopilando datos de las variables, posteriormente el diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables deliberadamente, los resultados indican que varios de los socios sienten indiferencia a muchas de las cosas a las que deberían prestar más atención al momento de brindar el servicio de taxis, sobre todo a la importancia de las capacitaciones que deben necesariamente recibir, las cuales servirán para tener una mejor relación con el cliente, por otro lado los usuarios sienten que hay varios factores que puede mejorar en cuanto a la buena atención y el buen mantenimiento de los vehículos con la finalidad de maximizar la comodidad del viaje.

Palabras clave: Calidad, Cliente, Usuarios, Socios



CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022

Abstract

The present investigation refers to the quality of the service provided to its users by the taxi cooperative "Sirenas del Mar", which aims to identify the current state, analyze the strategies and adapt an improvement in customer service, in this investigation The descriptive scope was used since with it the real situation of the taxi cooperative was visualized, a mixed approach was also used, qualitative and quantitative, because interviews and surveys were used to collect the necessary data, on the other hand The inductive method was used because it determines the general characteristics of the population, and analytical since an investigation of similar cases that provide validity is carried out, it will be considered transversal because it is observing and collecting data from the variables, subsequently the design of the research was non-experimental because none of the variables were deliberately manipulated, the results The results indicate that several of the partners feel indifferent to many of the things that they should pay more attention to when providing the taxi service, especially the importance of the training that they must necessarily receive, which will serve to have a better relationship with the client, on the other hand, users feel that there are several factors that can be improved in terms of good service and good maintenance of the vehicles in order to maximize the comfort of the trip.

Keywords: Quality, Customer, Users, Partners

Introducción

El presente tema de investigación se relaciona con la calidad del servicio al cliente, esto se puede definir como un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar la relación entre el consumidor y prestador del servicio de transporte, lo que ayuda a tener un ambiente amigable, positivo y servicial construyendo así buenas relaciones y una buena impresión, la cual es vital para cada cooperativa, la investigación de esta problemática se realizó debido a la búsqueda de las mejores estrategias y acciones que apoyen a las cooperativas, para practicar lo aprendido con capacitaciones que crean cada una de ellas y tener una buena imagen en la mente de las personas, puesto que, la reputación de una cooperativa es uno de sus mayores activos, es decir, si es buena los usuarios la preferirán sobre otras entidades que brindan el mismo servicio, por lo tanto, es importante que se marque una diferencia de sus competidores.

En la actualidad la atención al cliente juega un papel fundamental a nivel mundial ya que toda cooperativa que brinden servicios a los clientes o usuarios, tienen como objetivo satisfacer las necesidades, anticipar las objeciones y superar las expectativas de los consumidores, esto ayuda a que muchas cooperativas sigan posesionadas en el mercado y sean competitivos gracias a que ven la necesidad de cada persona y realizan mejoras para la satisfacción de ellos, actualmente todas se encuentran a la vanguardia de las tendencias aplicando estrategias y técnicas para satisfacer las exigencias del mercado, es decir, aplican estrategias de marketing para captar clientes, hacen estudios de mercado para conocer si su servicio brindado esta satisfaciendo la necesidad del cliente externo y superando sus expectativa de ser el caso.

En Latinoamérica los usuarios consideran que el servicio al cliente tiene un rol secundario, es decir, lo que priorizan es la atención que les brinda el conductor que los recibe o los atiende, el 70% de los consumidores afirman que sus expectativas del servicio al cliente han aumentado, el 97% de los usuarios dicen que prefieren gastar más en empresas o cooperativa que personalizar la atención del cliente según las encuestas realizadas en 21 países latinoamericanos (González, 2022).

En la región de América Latina, se puede observar que el negocio relacionado con el alquiler de un automóvil para transportar a clientes se ha constituido en un potencial ingreso para las familias de quienes han decidido tomar por este rumbo, tanto así que en Colombia y Perú tener un vehículo de alquiler o taxi representa un estatus formal en la sociedad.

En el Ecuador existen diversas cooperativas de taxis, servicio convencional, zona urbana y rural que laboran durante las 24 horas, su cumplimiento hacia la calidad al momento de prestar su servicio ha variado con el pasar del tiempo, esto suele tener cambios debido a los gustos y preferencias por parte de los consumidores, pero la mayoría de las cooperativas presentan dificultades al comprender el conocimiento de estrategias de atención al cliente, esto es de gran importancia debido a que ayuda a crear opciones competitivas para mejor rendimiento de la cooperativa y así tener un personal complacido, brindándoles la oportunidad de mejorar su situación económica.

La provincia de Santa Elena cantón La Libertad, cuenta con un alto índice de cooperativas de taxis que están empeñadas en realizar mejoras para la satisfacción del cliente y poder tener rentabilidad en su servicio, para esto es necesario el análisis y captación de los usuarios regulares de taxis en este cantón, de esta manera se podrá establecer la estrategia correcta para la cooperativa, que se analiza en la mejora de atención al consumidor ya que esto nos ayudara a superar la expectativa de cada usuario.

El planteamiento del problema describe que anteriormente las cooperativas en todo el mundo al principio se centraban en prestar sus servicio sin importar la forma en que lo hagan, lo importante era tener rentabilidad económica, sin embargo con el tiempo, debido a la aparición de servicios similares, la población tenía más ofertas de donde elegir, por lo que, se vieron en la necesidad de cambiar el enfoque, es decir, ahora ya no solo se trataba de tener clientes , sino también, de atraerlos, haciendo uso de las técnicas de servicio al cliente con la finalidad de satisfacer y fidelizar.

Con la aparición del SARS-COV-2 las cooperativas que brindan servicios se vieron afectadas en gran medida, manifestando así que no existía preparación alguna en estos casos, en los que la libre movilidad se veía interrumpida, las grandes cooperativas debido a sus abundantes recursos pudieron hacerle frente en el menor

tiempo posible migrando todas sus operaciones con técnicas en redes sociales tales como WhatsApp, Messenger y así poder realizar sus servicios por medio de una llamada y con los cuidados respectivos para poder llegar al sitio, la que sistematizaron la mayor parte de sus actividades, mientras que para las más pequeñas cooperativas fue un proceso que se llevó a cabo con el tiempo, sin embargo, al final de la pandemia los procesos anteriores se fueron normalizando, algunas cooperativas se adaptaron y muchos de estos procesos aún están vigentes, haciendo sus actividades mediante redes sociales y a la forma tradicional de hacer su trabajo.

La cooperativa de taxis “Sirenas del mar” en el cantón La Libertad, no ha podido entrar por completo al servicio personalizado, los trabajadores realizan el trabajo de forma tradicional, es decir, dan vueltas por el cantón con la finalidad de encontrar demandantes para su producto, mientras que otras, llevan a cabo el servicio personalizado, se manejan por medios digitales, en los cuales, se los requiere por medio de llamadas o mensajes, que es un sistema que han utilizado mucho otras cooperativas, pero para ellos, se necesita gran calidad en el servicio al cliente y en la seguridad que se le brinda al consumidor.

En la **Formulación del problema** se encontró la estructura formal, la delimitación del campo de investigación donde se establece claramente el desarrollo del proyecto:

¿De qué manera las estrategias de calidad fortalecen al servicio al cliente en las cooperativas de taxis “Sirenas del mar” del cantón La Libertad?

En la **sistematización del problema** se tiene la elaboración de preguntas derivados a la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, cantón La Libertad tales como:

- ¿Qué es calidad de servicio al cliente?
- ¿Cuáles son las estrategias que fortalecen el servicio al cliente?
- ¿Son estas estrategias encontradas útiles para su aplicación en una cooperativa de taxis?
- ¿Cómo puede la cooperativa aplicar estas estrategias de forma efectiva?

Objetivo general

Como objetivo general tenemos analizar de qué manera la calidad del servicio al cliente fortalece en la Cooperativa de Taxis “Sirenas del mar” del cantón La Libertad.

Objetivos específicos

- Identificar el estado actual de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” respecto a la calidad, puesto que con ello se puede tener una idea general de cuáles son las falencias que tiene.
- Analizar que estrategias de atención al cliente se adapten mejor a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”.
- Establecer estrategias de atención al cliente para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Cooperativa de taxis “Sirenas del mar”.

La realización de este estudio tiene como justificación teórica, determinar adecuadamente las estrategias que se van a utilizar para lograrlo y como hacer que la cooperativa las aplique de forma efectiva y que todos los trabajadores sean capacitados, las capacitaciones de los choferes deben ser integrales, es decir, en servicio y la atención al cliente, además de clases de expresiones tanto verbales como corporales, todo esto con la finalidad de que con estos conocimientos puedan brindar a los usuarios la mayor satisfacción posible, puesto que eso es dar un servicio de calidad (Solano Torrenegra, 2017).

Utilizando el tipo de investigación exploratoria, con el fin de explicar y detallar el por qué la calidad de la atención fortalece el servicio brindado a los consumidores, también se utiliza el método inductivo con la finalidad de recabar toda la información necesaria para este caso de estudio, además de las técnicas de recolección de datos como son la observación, entrevistas y encuestas (Pereyra, 2020).

Como justificación práctica debido a que, la cooperativa “Sirenas del mar” del cantón La Libertad presenta debilidades en la satisfacción de los usuarios, por lo que se ve en la necesidad de realizar este estudio con la finalidad de conocer las razones por las cuales se ve insatisfacción en sus consumidores, para de esta manera identificar las diversas estrategias que se necesitan para lidiar con esta problemática, y de ellas

estudiar una manera que ayude a la cooperativa la utilización de las estrategias a implementar, por lo que, la idea a defender se puede decir que son las estrategias de calidad fortalecen el servicio al cliente.

En el tema de investigación la idea a defender son las estrategias de calidad, que fortalecerán el servicio al cliente en la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” en el cantón La Libertad año 2022.

Se puede deducir como mapeo en este trabajo de investigación, una estructurado que está dividida en una introducción y III capítulos, en la cual se detalla la importancia, además de, la problemática, la formulación y sistematización de problema, así como, el objetivo general y los objetivos específicos del estudio;

En el primer capítulo se encuentra el marco referencial, que está compuesto por información relevante del tema, referencias bibliográficas, ya sean, libros, revistas, artículos científicos, entre otros.

En el segundo capítulo se puede encontrar la metodología, en la cual, se explican los métodos, tipos y técnicas de investigación utilizadas para la realización de este estudio, es decir, para delimitar la población y muestra, así como para, el levantamiento de datos primarios, secundarios y para su posterior procesamiento.

En el tercer capítulo se encontrará, Resultados y discusión, en el cual se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos obtenidos, la discusión de los resultados más relevantes de la investigación y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones que se realizaran a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, para que lo aplique y pueda desarrollar su negocio.

Marco referencial

Revisión de literatura

En esta parte se puede encontrar diversos estudios similares que respaldan esta investigación como; proyectos de grado, tesis, artículos científicos, entre otros.

(Collis Ventura, 2018, págs. 71-82), en su artículo “*El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis.*” (“El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de ...”) Que tiene como objetivo socializar la influencia en el servicio al cliente, filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis de la provincia de Santa Elena indica que:

Para lograr los objetivos de esta investigación el autor diseño una encuesta realizada a 383 personas de entre 20 a 54 años en la Provincia de Santa Elena, dado que la muestra es finita utilizo un muestreo probabilístico, además de aquello, realizó entrevistas a 10 de los gerentes de las cooperativas de taxis, para establecer los criterios que tienen sobre las estrategias de captación de clientes.

Como conclusión relevante del estudio demuestra que, por la limitada aplicación de estrategias de satisfacción al cliente, debido a la inexistencia de capacitaciones a socios y personal de la cooperativa de taxis, existe un inadecuado ambiente de trabajo y poco apoyo a las personas que tratan con los usuarios, se origina la insatisfacción y la débil lealtad de los consumidores.

Para el autor (Pozo Tomalá, 2018, pág. Sección 1), en su investigación titulada “*Estrategias de atención al cliente y su incidencia en la calidad del servicio en la cooperativa de transporte en taxis 11 de diciembre, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*” que tiene como objetivo analizar las estrategias de atención al cliente aplicadas, que contribuyen a mejorar el servicio menciona que:

La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo descriptiva, con enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, además de las técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas, con la finalidad de recaudar toda la información pertinente a este caso.

De los resultados relevantes se describe que existe deficiencia en la atención al cliente y que no se han establecido estrategias para alcanzar los objetivos de la organización, también está la falta de capacitación y la falta del monitoreo esencial para garantizar la satisfacción del consumidor.

Para los autores (Álvarez Arboleda & Freire Chifla, 2018, pág. Sección 1) en su investigación titulada “*Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza*”, la cual, tiene como objetivo evaluar las estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de transporte de Taxis y Camionetas de la provincia de Pastaza indica que:

Para este estudio se utilizó el tipo de investigación cualitativo y cuantitativo, investigación documental, para la recaudación de datos secundarios conforme a la temática y finalmente investigación de campo en la cual se aplicaron técnicas de recolección de datos primarios como son; la observación, las entrevistas y las encuestas.

Para este caso de estudio se ha recomendado la aplicación de un plan de estrategias de la calidad de los servicios de la Unión de Cooperativas de Transporte de Taxis y Camionetas de la Provincia de Pastaza, que tiene como objetivo diseñar un plan de estrategias para mejorar la calidad de los servicios que brindan los choferes de la Unión cooperativas de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza.

Asu vez, los autores (Zeledón y otros, 2018) en su trabajo titulado “*Servicio al Cliente de las Cooperativas de Taxis en el casco urbano de la Ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017*”, el cual tiene como objetivo analizar el servicio al cliente con que cuentan las cooperativas de taxis de la ciudad de Estelí y propone estrategias que mejoren la calidad del servicio indica que:

Lo que se utilizó en este estudio fue de enfoque mixto, porque comprende un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. se llegó a aplicar encuesta a 209 choferes de diferentes cooperativas, donde también se pudo tomar datos a 383 encuestas a usuarios de distintas unidades de taxis, la cual se observó los resultados de cada enfoque.

Los principales resultados muestran que el 59% de la población encuestada están satisfechos con la seguridad que brinda el servicio, el 63.7% de los usuarios aprueban la comodidad dentro de las unidades de taxis y los usuarios están conformes con la higiene con las que se encuentran las unidades. Todos los dueños de taxis consideran que las capacitaciones sobre atención al cliente son de vital importancia para mantener la amabilidad y el trato con el que son tratados los usuarios, por tal razón los propietarios de taxis consideran que la capacitación de relaciones humanas a los cadetes es primordial para contar con un excelente servicio. Mientras que los usuarios están condicionados por la calidad y el servicio que ofrecen los cadetes de taxis. En esta tesis se proponen cuatro estrategias para mejorar la atención al cliente en las unidades de taxis y son:

- Seguridad de los usuarios;
- Cumplimiento de los requisitos que exige la Ley 524 en relación con el ambiente e higiene;
- Mejora de las unidades del transporte selectivos;
- Capacitación de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario por las autoridades pertinentes.

El autor (Malca Pérez , 2022, pág. Sección 1), en su trabajo titulado *“Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque”*, que tiene como objetivo determinar la relación existente entre fiscalización y calidad del servicio del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque indica que:

En este estudio se ha utilizado una metodología cuantitativa, usando el diseño transversal no experimental, utilizando también técnicas de recolección de datos como la encuesta, con su respectivo instrumento, el cual es, el cuestionario de preguntas a una población conformada por 100 inspectores de transporte.

Los resultados más relevantes obtenidos de este trabajo de investigación fueron que cuanto mayor en la fiscalización del servicio que prestan los transportistas, mayor será la calidad del servicio prestado.

El autor (Vilca Chaiña & Ochoa Condori, 2021, pág. Sección 1), En el trabajo titulado *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de taxi cristo rey E.I.R.L. en la ciudad de Moquegua, 2020”*, el cual tiene como objetivo Determinar el grado de influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes indica que:

La metodología aplicada fue de tipo exploratoria, esto se determina en población mediante una base de datos de la empresa cristo rey Moquegua contando en agenda con un total de 860 clientes recurrentes y su muestra resultando de un total de 220, llegando a la conclusión que la calidad del servicio que brinda esta empresa es deficiente y que por los tanto debe aplicar de forma inmediata estrategias encaminadas a la resolución de este problema.

Desarrollo de teorías y conceptos

Un cliente es toda persona que compra un bien o utiliza con frecuencia los servicios que ofrece una empresa, una cooperativa o un profesional, todos necesitan en algún momento adquirir algún artículo o contratar un servicio, “Sin necesidades ni deseo no hay compra, nadie compra por comprar” (Cano Tejedor, 2019, pág. 192)

La calidad, es un valor humano, se puede decir que es la capacidad que tiene el ser humano de hacer bien las cosas, antes de la implementación de sistemas de producción las personas se las arreglaban para hacer todo el proceso, es decir, se encargaba de revisar que ya sea el bien o el servicio que prestaba no reciba ninguna mala crítica, en el caso de la cooperativa de taxis, el servicio que se brinda tiene que ser ágil y el conductor debe proyectar confianza para que el usuario sienta que el viaje ha satisfecho sus exigencias, es decir, se deben tomar en cuenta tres dimensiones importantes, la atención al cliente, el servicio y la seguridad de los usuarios, (Alcalde San Miguel, 2019, págs. 3,4).

La calidad total no es solo hacer bien las cosas, sino más bien, hacerlas bien y mejorarlas continuamente, es decir, conforme cambien los tiempos y las nuevas tecnologías emerjan se debe adaptar las cosas a las nuevas realidades con la finalidad de la satisfacción total del cliente o usuario, hecho todo lo posible para satisfacer al usuario de la cooperativa “Sirenas del mar” los directivos no deben asumir que su

servicio ya es perfecto, siempre hay que buscar las opiniones de los clientes para saber en qué se puede mejorar, es decir, aplicar indicadores como son la capacitación, la cual es importante para poder brindar al final una atención al cliente de calidad, la atención personalizada para los usuarios para conocer de esta manera las exigencias específicas del cliente y poder mejorarlo y finalmente la ergométrica que sirve para medir la salud de los conductores a fin de dar seguridad y confianza al cliente de que llegará seguro a su lugar de destino, (Sánchez López, 2019).

En los últimos tiempos se ha visto un gran cambio en el mercado, una evolución, que con el tiempo obliga a las cooperativas a cambiar sus estrategias de negocios, en tiempos anteriores siempre se han enfocado en la venta de sus productos a cualquier coste, sin embargo en la actualidad con el crecimiento del mercado y la gran oferta de productos similares, por tanto, los consumidores tienen muchas opciones de donde elegir, obligando así, a que las cooperativas empleen estrategias enfocadas en el cliente, también hay que tomar en cuenta que en algunas ocasiones uno se encuentra del lado del comprador, en estos momentos es en el que hay que fijarse en cómo quieres que te traten para que en el momento en que se encuentre del otro lado del mostrador, pueda extrapolar ese trato que le gustaría que le dieran, dárselo a la persona al cual está atendiendo por qué la calidad del servicio se ha convertido en la principal consigna para las cooperativas , “Son los clientes los que tienen el poder de decisión y todos somos clientes” (Mateos De Pablo Blanco, 2019, págs. Sección 1,2)

Como se puede apreciar en la actualidad, existe una estrecha relación entre el consumidor y la empresa, la empresa necesita a los clientes para poder cumplir con los deseos de la organización, esto es cierto tanto para empresa que ofertan productos como para las que ofertan servicios y la contraparte necesita de las empresas o cooperativas que ofertan estos bienes y servicios para hacer de su vida más cómoda, “El servicio al cliente guarda una estrecha relación entre las expectativas del cliente y los deseos de la organización para alcanzar sus objetivos” (Gil López, 2020, pág. 11)

La calidad del servicio se cumple cuando un vendedor satisface la necesidad del cliente y le da el trato que merece, es decir, la actitud del primero es fundamental para brindar el mejor servicio, debe tener siempre una actitud positiva al momento de tratar con las personas y para ello es necesario que las cooperativas o empresas le den

la suficiente motivación, es decir, ya sean; emplear sistemas de puntuación, bonos y espacios de formación y superación laboral y personal “Agentes felices, Clientes felices” (Arenal Laza, Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036., 2019, pág. 13).

El liderazgo es algo que toda persona que se encuentra al frente de un equipo de trabajo debe tener, puesto que, con ello puede motivar, influir, organizar y llevar a cabo acciones que tengan como finalidad alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa, el liderazgo es un potencial que se puede desarrollar de diferentes maneras y en situaciones muy diferentes, se relaciona estrechamente con la transformación personal de un individuo (Russell, 2019).

El trabajo en equipo surge por la necesidad de maximizar y mejorar rendimientos, actitudes, ocurre cuando un grupo de personas coopera con sus fortalezas individuales aportando ideas de desarrollo más allá de cualquier conflicto a nivel personal, todo con la finalidad de fomentar el sentido de pertenencia y lealtad hacia la cooperativa (Acosta Vera, pág. 2017).

Innovar es mejorar lo ya existes, es decir, el servicio que presta la cooperativa de taxis, lo que se puede realizar son mejoras tanto en atención al cliente, que se puede dar al capacitar a los socios para poder satisfacer las necesidades del cliente y mejorar el servicio al cliente que se puede realizar haciendo las adecuaciones necesarias al vehículo para que los usuarios puedan tener mayor comodidad, puesto que la innovación está muy ligada al desarrollo empresarial, (Murcia Cabra, pág. 2018).

El desarrollo empresarial está íntimamente relacionado con la capacitación humana constante y estar muy consciente de cuáles son los valores, metas, misión y visión de la empresa a la que pertenecen, puesto que con esto claro las personas saben que quieren como lo quieren hacer y qué es lo que van a obtener de todo ello (Priede y otros, 2017).

La capacitación constante no es simplemente una serie de programas para que una persona se ponga al día, más bien debe de ser una cultura organizacional el siempre mantener espacios de capacitación constante sobre temas de trabajo y actualidad, con incentivos y beneficios para el empleado, pero también, se debe

demostrar la productividad y la competitividad que al final del día se reflejan en las finanzas de la empresa (Reza, pág. 2020).

Fundamentos Legales

En la (Constitución de Estado Ecuatoriano, 2008) el trabajo y Seguridad Social: La Constitución del Ecuador en su art. 33, establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantiza a las personas que ejercen un trabajo el respeto a su dignidad, remuneraciones y retribuciones justas, para el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Formas de trabajo y su retribución: El art. 325 expresa que el Estado garantizará el derecho al trabajo. En todas las modalidades de trabajo se reconoce como relación de dependencia o autónoma, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado, como actores sociales productivos para todos los trabajadores.

Se cita en el art. 326 de la Constitución que El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
- A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
- "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar." ("¿Funciona la protección laboral? - Columnistas - El Universo")

Por ende, la constitución del Ecuador 2008, garantiza el derecho de trabajador y que sus labores Por lo tanto la Constitución del Ecuador 2008, garantiza el derecho del trabajador y que su trabajo se desarrolle en un ambiente libre de prejuicios, entonces la Cooperativa de Transporte en Taxis "Sirenas de Mar", debe velar por el bienestar de sus trabajadores, socios y choferes garantizando seguridad y trabajo seguro y esto se implementará con un respectivo y eficaz diseño organizacional.

En la (Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, 2018) la presente Ley tiene 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 trasladan 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 socioeconómico del país en áreas de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Esto se fundamenta a continuación:

El derecho a la vida al libre tránsito, modalidad y la forma del sector que lucha contra la corrupción para mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación al ambiente descentralización y descentralización

Del Régimen Administrativo: De las operadoras del transporte terrestre

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. (“Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Ecuador”)

- El incumplimiento de las estipulaciones contractuales suscritas por parte del operador en cuanto no constituya una infracción más grave, e independientemente de las consecuencias.
- No atender en un plazo máximo de 96 horas los reclamos presentados por escrito por los usuarios a las operadoras sobre incumplimiento de las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Las operadoras que se dediquen a la venta de partes o piezas de vehículos y que no dispongan del certificado de homologación.
- No acatar las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales vigentes o las que norme la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Proveer a la Comisión Nacional o a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, información inexacta o incompleta sobre aspectos de los títulos habilitantes, frecuencias y rutas.

- La falta de pago de derechos y contribuciones, en los plazos estipulados.
- No proveer información solicitada por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que sea necesaria para que este Organismo pueda ejercer sus funciones, de planificar, evaluar, regular las actividades de transporte.
- No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecido por la operadora en los documentos que suscriba con la Comisión Nacional o la Comisión Provincial correspondiente, títulos habilitantes, contratos, permisos de operación, las frecuencias y rutas.
- No llevar contabilidad de costos separada de los servicios que presta la operadora.

La Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, argumenta que las cooperativas, compañías y operadoras de taxis deben regirse a los artículos que se encuentran dentro de la misma donde certifican la seguridad del pasajero y del peatón, es decir para manejar este tipo de vehículo los choferes deben tener licencia profesional que avale su capacidades intelectuales y emocionales al momento de realizar sus actividades, por consiguiente se manifiestan los artículos importantes.

Art. 1.- La presente Ley tiene 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 trasladan 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 socioeconómico.

Art. 4.- El Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la

prevención y seguridad vial, así como los principios, y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art 77.- Los operadores de transporte terrestre están constituidos por cualquier empresa, ya sea una empresa o una cooperativa, que esté legalmente autorizada para prestar servicios de transporte terrestre de cualquier clase y tipo, si reúne todos los requisitos de esta ley y sus reglamentos.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

Art 79.- Dado que los servicios de transporte terrestre son económicos y estratégicos para el país, los operadores deben indicar en sus estatutos el objeto social de la empresa en cuanto a los servicios que presta.

Para la (Ley de compañías , 2017) establece que los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social, pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, sólo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

En cuanto a la administración, la Ley de Comercio establece que todos los socios tienen derecho a administrar la sociedad y firmar el negocio, si no se estipula específicamente en el contrato. Si solo uno o más socios están autorizados para actuar, administrar y firmar en nombre de la empresa en los estatutos, solo sus firmas y acciones son vinculantes para la empresa en nombre de la empresa.

En el art. 45 del Ministerio de Relaciones Laborales, se establece que el administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Sin embargo, el contrato social puede limitar estas facultades. Los administradores llevarán los libros de contabilidad y las actas de las asambleas de la sociedad o cooperativa de conformidad con la ley, así como su representación judicial y extrajudicial.

De la administración los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la propuesta de distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico, deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la cooperativa o compañía y cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general.

(ISSO 9001, 2015)

Sección	Aplicación
1. Alcance	Identificación de los procesos de la organización que serán consideradas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para evitar esfuerzos innecesarios en las áreas que no necesitan formar parte de la misma.
2. Referencias normativas	En el apartado número 2 se encuentra inmerso los documentos que hacen referencia a la gestión de la organización, y otras normativas hacia la Norma ISO 9001:2015, fundamentando el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
3. Términos y definiciones	En la sección 3, permitirá a la organización comprender definiciones referentes a la gestión de la calidad, para conocer la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.
4. Contexto de la organización	Es necesario que la organización realice el contexto en el que se encuentra actualmente, identificando de tal manera todos los aspectos a nivel interno y externo, para evitar errores en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Liderazgo	La alta dirección deberá dar cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, estableciendo roles y responsabilidades de acuerdo al establecimiento de las políticas de calidad, requiere de una gran capacidad de liderazgo y compromiso para llevar a cabo el enfoque previsto

6. Planificación	A través de la planificación la organización construye un plan de acción, para evitar que los riesgos no puedan interferir en la consecución de los objetivos planteados, aprovechando de tal manera todas las oportunidades, sin embargo, es necesario la gestión de cambios en la planificación, ante variaciones inesperadas que requiera la gestión de la calidad.
7. Soporte	En la sección séptima requiere detallar los recursos de la organización, tales como: el Talento Humano, la infraestructura, el ambiente de trabajo, recursos tangibles e intangibles, para el establecimiento con lo que cuenta la organización para el Sistema de Gestión de Calidad.
8. Operación	En la fase octava el control de la organización para efectuar cada uno de los procesos es de vital importancia, para la entrega de manera adecuada de los productos o servicios hacia el cliente.
9. Evaluación	Para la novena fase acerca de la evaluación, se realiza de tres formas, la primera es a través de indicadores con seguimiento al proceso y con las opiniones de los clientes, la segunda manera es con la auditoría interna y la tercera es la revisión por parte de dirección.
10. Mejora continua	La mejora continua es la fase final, a través de la medición y seguimiento de los procesos la organización introducirá mejoras al servicio, producto o al mismo Sistema de Gestión de Calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Nota: Estructura de la Norma ISO 9001:2015 como guía para la construcción de un Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración propia a partir del Organismo de Certificación Global (2015).

Reglamento interno de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”

La Cooperativa de transportes en taxis Sirenas del Mar, es una institución de hecho y de derecho, de interés común y empresarial dedicada al servicio de la sociedad y de sus socios (as), quienes las finanzas y determinan sus metas, en base a lo cual se ha determinado que se hace necesario crear el presente Reglamento Interno que pretende llenar los vacíos que se puedan presentar en la administración, y sobre todo dictar normas de procedimiento y aplicación de las disposiciones Estatutarias.

Que, para la correcta marcha administrativa, económica y disciplinaria de la Organización, es necesario presentar los reglamentos de toda la materia contenida en el Estatuto de la Cooperativa, el mismo que fue aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante Resolución No. SEPS-2013-002274 y fecha 8 de junio del 2013.

Que sus organismos directivos, deben contar con una reglamentación diáfana, ágil y eficaz y que, al mismo tiempo los socios a través de este documento conozcan sus derechos, obligaciones, deberes y limitaciones, tanto en su interrelación con la Institución, organismo de integración, Organismo de Control, así como con las demás

Art. 1.- Finalidad y Domicilio:

De conformidad con lo especificado en el estatuto de la Cooperativa de transporte en taxi Sirena del Mar, que presta su servicio de transporte terrestre de personas en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, que está integrada por socios fundadores y por aquellos que con sujeción al estatuto y presente Reglamento Interno, ingresen con posterioridad a la Institución.

Este reglamento interno tiene como finalidad complementar disposiciones internas no contempladas en el estatuto, sin contravenir expresas ordenaciones legales.

Es necesario que todos los socios (as), cumplan con las finalidades, para lo cual fue creada la institución. Además, fomentará la promoción de ayuda mutua y la capacitación de sus asociados, presentando esquemas prácticos y aplicables a fin de fortalecer la Integración de todos quienes forman la entidad.

Obtener préstamos ya sea con Instituciones Públicas o Privados, o con entidades financieras sean estas nacionales o extranjeras en beneficio de sus asociados.

Para cumplir sus objetivos y dar un servicio eficiente y oportuno a sus asociados, la Cooperativa tendrá una oficina operativa. Con horarios regulares, respetando las disposiciones de autoridades competentes.

El domicilio de la Cooperativa de transporte en taxi Sirena del Mar es en el barrio Abdón Calderón, Av.19 entre calle 17 y 18 del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Art. 2.- Requisitos y condiciones para ser socio de la cooperativa: para ser admitido como socio (a), el aspirante deberá remitir una solicitud de ingreso, dirigida al Presidente del consejo de Administración, manifestando expresamente que su petición es libre y voluntaria sin vicio de consentimiento, su conocimiento de la

organización, del contenido de la Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria así como del estatuto; y, que se compromete formalmente a cumplir las disposiciones y regulaciones impartidas por los organismos directivos de esta institución.

En el plazo de hasta 30 días el Consejo de Administración decidirá sobre su ingreso o no a la Cooperativa.

En caso de incumplimiento de esta disposición, los directivos serán acreedores a la sanción que determina la Ley y Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como del estatuto.

El socio desde su Aceptación por parte del consejo de Administración está obligado a acatar el presente Reglamento Interno.

Art. 3.- Requisitos para aspirante de socio (a):

- Copia fotostática a colores de la Cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigente;
- Copia de la licencia profesional.
- Una declaración juramentada de no pertenecer a otra Operadora de la misma modalidad.
- Pagar la cuota de Ingreso, fijada por el Consejo de Administración, debidamente contabilizado y registrado desde su fundación, de conformidad lo señala el art. 168 literal a) LOEPS.
- Suscribir y pagar en igualdad de condiciones el número de certificados de aportación que tengan los socios desde su ingreso, cantidad que deberá estar regulada dentro de la contabilidad de la cooperativa y en el estatuto.
- Todos los requisitos deben ser legalmente notariados.

Art. 4.- No será admitido como socio (a) el aspirante que:

- Contravenga alguna disposición del Estatuto, Reglamento Interno y lo constante en la Ley y Reglamento General de Economía Popular lo cual invalidará su ingreso;
- No convenir a los intereses de la cooperativa;

- Las personas que vienen defraudando en cualquier institución pública o privada o que haya sido excluido de otra cooperativa por falta de honestidad o prioridad con pruebas contundentes;
- Las personas que integran otra institución similar o igual a la cooperativa;
- En caso de detectarse documentación fraudulenta no será admitido como socio(a).

Art. 5.- Pérdida de la calidad de socio (a):

Se pierde la calidad del socio (a) en los siguientes casos:

- Por retiro voluntario: expresado mediante solicitud escrita dirigida a los miembros del Consejo de Administración, transcurrido los 30 días de su presentación en caso de falta de aceptación por parte del consejo de administración la solicitud de su retiro se da por aceptado;
- Por fallecimiento;
- Por exclusión;
- Por lo determinado en el Art. 8 del Estatuto.
- Por pérdida del vehículo: en caso de que el socio pierda la unidad, el Consejo de Administración concederá el plazo de un año para que el socio (a) adquiera el vehículo;

Art. 6.- Liquidación de haberes del socio (a): Pérdida de la calidad de socio por cualquiera de las causas: la Cooperativa liquidará y entregará los haberes que le correspondan, previa las deducciones contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, dentro de los noventa días siguiente a la pérdida de dicha calidad y dentro del límite del 5% del capital social de la cooperativa.

La liquidación de bienes comprenderá las partes iguales a que tengan derecho los socios en los bienes inmuebles adquiridos por las aportaciones de los socios.

Los valores que, por concepto de liquidación de haberes de ex – socios, excedieren el 5% del capital social, serán presupuestados como cuenta por pagar para el ejercicio económico del año siguiente:

- Por fallecimiento: Cuando falleciere un socio, los haberes que le correspondan dentro de la sociedad cooperativa, podrá ser retirado por el o los beneficiarios que justifiquen tener la calidad de tales, de conformidad con lo prescrito en el Código Civil, la Ley y Reglamentos General LOEPS, también se determina la Ayuda Mortuoria creada para este efecto.
- La cónyuge o conviviente o los hijos del fallecido podrán solicitar al Consejo de Administración su ingreso en calidad de socio, el consejo analiza y resolverá lo conveniente a los intereses de la Cooperativa dentro del marco regulatorio, cumpliendo con lo señalado en los Artículo 2, 3 y 4 de este reglamento.

Art. 7.- Obligaciones de los socios (a): Aparte de las obligaciones y deberes que se fija en el estatuto de la Cooperativa, los Socios (as) se obligan a: Cumplir con puntualidad los pagos por cuotas de Administración, Certificado de Aportación, Ahorro, Préstamos, Cuotas Extraordinarias y las demás que tengan el carácter obligatorias;

- Concurrir a las Asambleas Generales de Socios (as) o a sesiones del Consejo de Administración o Vigilancia cuando fuere citado para tal efecto;
- Acatar las disposiciones y resoluciones de los Organismos de la Cooperativa.
- Dejar señalado por escrito su domicilio para futuras notificaciones o citaciones, como correo electrónico, página web, casillero judicial, número telefónico, fijo o celular, WhatsApp, domicilio tributario y dirección domiciliaria habitual y arraigo social.
- Cumplir con el pago de multas que se regulen en el presente Reglamento Interno, en el Estatuto y en la Ley de economía Popular y Solidaria.

Art. 8.-Derechos de los Socios (as): Participar de todos los derechos y beneficios en igualdad de condiciones.

- Tener libre ingreso y retiro voluntario.
- Elegir y ser elegido, dentro del marco legal.

Percibir excedentes y utilidades conforme lo establece la LOEPS y el reglamento General tales como:

- Solicitar a los Organismo Internos los informes sobre la marcha de la Institución, para cuyo efecto deberá elevar la petición por escrito para que sea concedida, así como también tiene facultad de acogerse al derecho de la tutela jurídica efectiva, cuando se cree que han sido vulnerado.
- Delegar representación de un socio en 3 justificaciones al año y considerar casos especiales, sean estas ordinarias o extraordinarias de acuerdo con el Art. 33 de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Art. 9.- Aplicación de las sanciones pecuniarias: Las sanciones serán impuestas por el Consejo de Administración, pero las recaudaciones las hará únicamente el gerente, la aplicación de las sanciones se hará conforme a lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, El Estatuto y el presente Reglamento Interno.

Art. 10. Multas por inasistencia y atraso: Los socios que no concurran a una asamblea general sean ordinaria o Extraordinaria o sesiones de consejo cuando éste ha procedido a citarlos serán sancionados de la siguiente manera:

- Por atraso se someterá a una multa de \$10.00 cuyo valor se cancelará de inmediato,
- Por faltas injustificadas serán sancionados con \$20.00
- Abandono de sala sin previa autorización \$20.00
- Por enviar justificación que sea contrastada en la sala, la multa será de \$30.00

Art. 11.- Sanción pecuniaria a los miembros de los consejos y comisiones: Los vocales del Consejo de Administración, Vigilancia y Comisiones, que lleguen atrasados a las sesiones pagarán \$10.00 (diez dólares americanos) y los que no asistan el valor de \$20.00 (veinte dólares americanos), sin perjuicio de la separación como tal, de conformidad lo indica el art. 42 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Estatuto.

Art. 12.- Sanciones por negligencia e irrespeto: El socio (a) y dirigente que asista a una Asamblea General, sesión de directorio en estado etílico será sancionado con \$30.00 (treinta dólares americanos) y obligado a retirarse de la sala.

Art. 13.- Multas a funcionarios y empleados: Las multas a los funcionarios y demás empleados, por faltar a su trabajo e incumplir con sus tareas, se las dará conforme a lo dispuesto en el Código de Trabajo y a lo establecido.

Art. 14.- Destitución de los directivos: La Asamblea General podrá destituir a su presidente por incumplimiento de sus obligaciones, conservando la vocalía. Si la causal ameritare la destitución como vocal, se regirá como lo señala la Ley y los Artículos 29, 30 y 31 del Estatuto de igual acción se tratará con los demás vocales.

Art. 15.- Protocolo a seguir a socios (as) indisciplinados: Los socios que no acataren las resoluciones que imparta el Consejo de Administración de la Cooperativa serán sancionadas de la siguiente manera:

1. En la primera ocasión amonestación por escrito al socio;
2. En la segunda ocasión suspensión por tres meses del derecho político Interno de la Cooperativa,
3. En la tercera ocasión se dispondrá la exclusión como socio tal como lo que señale la Ley y el Reglamento General de la Economía Popular.
4. La sanción, suspensión de derecho interno de socio, será impuesta por el consejo de Administración, previa comprobación de las infracciones y su trámite de aplicación se lo hará como señale la Ley y el Reglamento General de la Ley de Economía Popular y Solidaria. Esta suspensión surte efecto legal en el sentido que el socio no podrá gozar de ninguno de los beneficios que otorga la Cooperativa, tales como concesiones de préstamos, ayudas sociales etc.
5. Los socios o miembros que compitan con nuestra organización, realizando la misma actividad económica siendo por sí mismo o por intermedio de tercero será excluido de la Cooperativa.
6. En todo lo que se haga como aplicación a Sanción por cualquier infracción cometida el procesado tendrá derecho a la TUTELA JURÍDICA EFECTIVA, garantizada en la Constitución.
7. Las cometidas por los socios (as) cuando la Directiva o entre socios (as) esté actuando de acuerdo con sus funciones y utilizando un lenguaje descortés y descomedido, recibiendo como respuesta la agresión de palabras o ataque

físico, esto dará motivos para sancionarlos con exclusión, previo a una investigación y más tramites de Ley.

8. El socio que interrumpiere en las reuniones generales y de Consejo sea esto por teléfono o cualquier causa será multado con \$20.00
9. El socio que interrumpe los informes del presidente o cualquier directivo será multado por el valor de \$20.00
10. El socio que asistiere a una reunión o Asambleas generales en short y DVD será multado con un valor de \$20.00

Art. 16.- Procedimiento de exclusión: Para proceder a la exclusión a un Socio se hará conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Vigente y su Reglamento General.

Cuando el consejo de Administración deba proceder a la exclusión de un socio, se observará el siguiente procedimiento:

Por morosidad y falta. - Con el informe del Gerente sobre la morosidad o faltas cometidas por el socio (a), se citará al inculcado, para que, en sesión del Consejo, de las explicaciones del caso y proceda a cancelar sus valores adeudados a la Cooperativa, o dé las explicaciones sobre los hechos denunciados. De no comparecer a la sesión indicada o no cancela los valores adeudados hasta antes de iniciar la sesión en que se conocerá sobre su exclusión, el Consejo de Administración, resolverá la exclusión del socio (a), y dispondrá la liquidación de los haberes del socio (a) excluido.

Por infracción a las normas estatutarias:

Debido Proceso. - Un informe del Gerente y del Consejo de Vigilancia, en los que se determina en forma precisa y concreta los hechos que den lugar a la exclusión y la forma en que fueron cometidos, con el informe respectivo, se notificará al inculcado concediéndole un plazo de no mayor de cinco días, para que lo conteste en los términos que estime conveniente. Fenecido este plazo, el presidente de la Cooperativa convocará a sesión de Consejo de Administración, el que en una sola sesión conocerá, discutirá y resolverá sobre la sanción a aplicarse o la exculpación del denunciado. A esta sesión se convocará al inculcado, pero la ausencia de este no paralizará el juzgamiento.

Derecho a la Defensa. - Una vez resuelta la exclusión, se comunicará el particular al socio, aun cuando hubiere estado presente en la sesión, concediéndole el plazo de ocho días, para que se allane a la exclusión o se oponga a ésta, pudiendo apelar en la Asamblea General. De presentar el recurso de apelación, el presidente convocará a una Asamblea General Extraordinaria, dentro de los quince días posteriores a la recepción de la apelación, para que conozca y resuelva en una sola sesión la apelación propuesta.

Garantía. - Cuando sea el caso de grave infracción a la Ley, Reglamento general o el estatuto se aplicará lo señalado en el Art. 25 RGLOEP, la asamblea general es la que resuelve la exclusión del socio.

En ningún caso un socio podrá ser excluido de la Cooperativa sin que se le otorgue el debido proceso a la defensa y garantías constitucionales.

Art. 17.- Sanciones legales: Por lo determinado en el Art. 171 de LOEPS letra b y c; 172 letra b y t, 173 del Reglamento General de la LOEP.

Art. 18.- Conceptos comunes: Para efectos de aplicación de las disposiciones de este reglamento y estatutos de la Cooperativa se aclara los siguientes conceptos:

La agresión de obras a los dirigentes de la cooperativa. - Tendrá lugar cuando en cumplimiento de sus funciones un directivo requiere alguna información o llame la atención del socio, en termino correcto, recibiendo como única respuesta la agresión física del asociado o de sus parientes.

Disociación. - Constituirá todo acto practicado por un socio, tendiente a la inobservancia individual o colectiva de las normas estatutarias o reglamentarias o de las resoluciones impartidas por los organismos competentes directivos de la Cooperativa.

Metodología

Diseño metodológico

El estudio es de alcance descriptivo puesto que describe, mide y explica la variable que se está estudiando, se encarga de encontrar el porqué de los hechos

mediante el establecimiento de la relación, causa y efecto. con ello se puede visualizar la situación de la cooperativa de taxis, y también se puede determinar situaciones y actitudes que prevalecen en la cooperativa mediante el detalle de sus actividades.

Para esta investigación se utilizada un enfoque mixto, es decir tanto cualitativo como cuantitativo, porque se utiliza entrevistas y encuestas para la recolección de datos necesarios para la investigación.

Mediante el enfoque cualitativo se trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica, se utilizó con el fin de establecer una comunicación más horizontal entre el investigador y los investigados.

El enfoque cuantitativo se establece aspectos importantes de forma numérica, mediante un análisis estadístico de la población de estudio, es decir, datos estadísticos que faciliten la comprensión de los resultados que se obtiene mediante encuestas realizada a los socios de la cooperativa y a usuarios más frecuentes, debido a esto se mide el grado de relación de las variables de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental porque no se viene manipulando la realidad, solo se observa, describe, mide y explica cómo se manifiesta ésta y su componente, también se considerará transversal debido a que se estará observando y recopilando datos de la variable en un momento específico.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación son técnicas relacionadas con la alineación de un tema de investigación y con el uso de diversas herramientas, logran la obtención de un resultado final.

Se aplica el método inductivo porque determina las características generales de la población, permite investigar la variable que en este caso es calidad del servicio al cliente, el cual se utiliza las entrevistas y encuestas para estudiar este caso de lo particular para llegar a conclusiones generales.

El método analítico poque nos ayuda a la revisión y lectura de los trabajos previos para un respectivo análisis relacionados con el tema de estudio, una vez analizado el tema de estudio con trabajos previos, permite describir el problema general en partes muy específicas, por ende, este método ayuda a esta investigación puntualizar de manera concreta la problemática que existe en la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” permitiendo tener un análisis de los resultados de investigación.

Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio está conformada por las siguientes personas: Nivel Directivo y operativo de la cooperativa, así mismo a los clientes y usuarios que acceden a escoger el servicio de transporte en taxis; esto se efectúa con finalidad de recabar información necesaria y valedera.

La cooperativa “Sirenas del mar” del cantón La Libertad, posee un total de 61 socios, distribuida de la siguiente manera:

Para esta investigación la población que también se considero es la PEA (población económicamente activa) de la Provincia de Santa Elena, obteniendo un total, de 108,930 habitantes. Pero cabe recalcar que como es un número extenso se procederá a aplicar la fórmula del muestreo.

Con la aplicación de esta fórmula se podrá obtener una muestra que permita indagar de forma rápida y con mayor precisión a la población. Para este caso, el objeto de estudio de esta investigación se tomará en cuenta el total de los socios y usuarios que forman parte de la cooperativa de transporte en taxis “Sirenas del mar”.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de los clientes y usuarios se basa en los datos proporcionados en el censo realizado por el INEC que corresponde a 108,930 habitantes. Para la obtención de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

En este caso el programa que se empleó es MACSTAT 2, el mismo que permitirá calcular el tamaño de la muestra, a través de un modelo asociado con Z, en esta opción se establece la muestra de una población mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z= Nivel de confianza 1.96

E= Error permisible que el usuario acepta 6%

P= Proporción de la población compuesto por 0.5

N= Tamaño de la población 108930

A continuación, se procede a aplicar la fórmula para conocer el número de total de encuestados:

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)}{\frac{(0.06)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5(1 - 0.5)}{108930}}$$

$$n = \frac{0.25}{0.0009394}$$

$$n = 266$$

El tamaño de la muestra con el 95% es de encuestas que se realizará a los usuarios o clientes; el mismo que permitirá conocer el motivo de porque escogen el servicio de transporte en taxis de la provincia de Santa Elena y otras interrogantes planteadas que servirán para dar solución a la problemática que presenta la cooperativa en taxis “Sirenas del mar”.

La muestra de los socios fue considerada como el 100%, es decir se entrevistaron a 5 socios que forman parte del área administrativa con la finalidad de conocer cuáles son los aportes primordiales que hacen para lograr el bienestar de la cooperativa. Mientras que a las 61 personas restantes se les aplicó encuestas para saber

las actividades que realizan para mejorar el desempeño del talento humano y sobre todo si brindan a los usuarios un servicio de calidad.

Recolección y procesamiento de datos

Al indagar en la presente investigación de la cooperativa de transporte en taxis “Sirenas del mar” fue necesario utilizar las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la entrevista y encuesta aplicadas, que fueron dirigidas para los dirigentes y socios que forman parte de la empresa; de igual forma a los clientes externos de la misma. Es importante mencionar que los datos que se recolectarán se llevarán a cabo de la siguiente manera:

Personal	Número	Aplicación de instrumentos
Personal directivo de la cooperativa de taxis	5	Entrevista
Personal Operativo (Socios)	61	Encuesta
Usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”	266	Encuesta

La muestra será dividida para los tres cantones de la provincia de Santa Elena, se asigna el valor de 2X para los cantones con mayor afluencia de usuarios y 1X para el que cuenta con la menor cantidad, por lo tanto, la aplicación de la encuesta a usuarios quedará de la siguiente manera:

Lugar	Cantidad	Fórmula	Resultado	Total, encuestas
Santa Elena	2X	$(2/5) * 266$	106.4	106
Libertad	2X	$(2/5) * 266$	106.4	106
Salinas	1X	$(2/5) * 266$	53.2	54
Total	5X			266

Se toma en cuenta para este estudio la parte de La Libertad, puesto que es en este cantón en el cual se desarrolla el proyecto y la cooperativa, terminando con la cantidad de 106 encuestas para Santa Elena y La Libertad mientras que para Salinas 54 encuestas, por lo tanto, para este estudio se tomará en cuenta solo la parte de La Libertad que es donde se encuentra la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” se ubica en el barrio Abdón Calderón ubicado en La Libertad avenida 19 entre calle 17 y 18.

Resultados y Discusiones

Análisis de datos de la entrevista realizada

¿La cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” cuenta con una filosofía empresarial?

No se cuenta con filosofía empresarial, esto no define su cooperativa, pero consideran como filosofía la unión de todos los socios, responsabilidad, ayudarse entre ellos, y poder crecer de manera económica para lograr tener estabilidad.

¿Cómo dirigente de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” ha implementado estrategia para mejorar la calidad de servicio que ofrecen los conductores de transporte?

Se han implementado capacitaciones impartidas a los conductores y a los dueños de vehículos, tanto por parte de la prefectura acerca de la atención al cliente y la seguridad, ante todo, también se ha contratado personal capacitador por parte de la cooperativa para reforzar y ampliar los temas antes mencionados con la finalidad de conseguir satisfacer las exigencias de los usuarios.

¿Cada que tiempo realizan capacitaciones dirigidas a los socios y/o conductores de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

Por parte de la prefectura realiza dos veces al año, pero esto no es suficiente ya que se da un día en específico, pero se ve desinterés por parte de algunos choferes y socios, por el cual, el presidente brinda por su propia cuenta capacitaciones obligatorias para la mejora de la cooperativa y de sus socios.

¿Han realizado una encuesta o preguntas a los socios o conductores para conocer qué tipos de capacitación deberían recibir?

Al finalizar cada capacitación la cooperativa hace una pequeña encuesta a los asistentes para saber en qué les gustaría capacitarse la próxima vez, por los generales los conductores piden más capacitaciones acerca de seguridad y servicio al cliente.

¿Consideran ustedes que, para lograr la fidelización y satisfacción de los usuarios, es importante la atención que reciben por parte de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

Sí, la cooperativa para tratar con algún asunto, todos los socios de la cooperativa se mantienen en constante comunicación dando a conocer sus experiencias con los usuarios, es decir, los problemas que se han encontrado y como lo han podido solucionar con la finalidad de que si en algún momento le llegase a pasar lo mismo o algo similar a otro de ellos sepan cómo hacerle frente cualquier contratiempo.

¿Con relación al servicio que ofrece la Cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”, considera necesario colocar un radio operador para mejorar o aumentar el crecimiento económico de los socios; al incorporar un radio operador este implicaría mayor aporte por parte de los socios y como beneficiaria a la empresa?

Si, porque de esa manera se podrá recibir también clientes por medio de llamada a cualquier hora del día, por ejemplo, en las madrugadas las personas temen salir a coger un taxi a la calle y la mayoría llama directamente al centro de taxis pidiendo que los vayan a recoger a su domicilio directamente lo que beneficia tanto a los socios como a la cooperativa en sí misma.

¿Según su percepción consideran que la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” brinda a sus usuarios un servicio oportuno y confiable? ¿Cómo ha medido usted el servicio?

Si, se brinda una atención de calidad, sin embargo, se está consciente de que aún se tiene cosas que mejorar y qué se irán haciendo poco a poco tanto como se vayan obteniendo los recursos para ello, se han realizado preguntas a los usuarios para poder saber sus pensamientos sobre el servicio brindado del cual se han obtenido diversas opiniones e incluso recomendaciones de cómo mejorar.

¿En la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” cuáles son las fortalezas?

Las fortalezas que se puede encontrar es que se les da el trato justo a todos los usuarios por igual, también se ha capacitado a los conductores en el área de relaciones humanas para que aprendan a llevar un dialogo apropiado con el cliente y de esta manera sacar

la información que ayude a la mejora del servicio para los usuarios, así como la adecuación de las unidades para mayor comodidad durante en viaje.

¿Cuáles son las oportunidades dentro de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

Con las últimas regulaciones acerca de la sectorización de las cooperativas de taxis se han abierto varias oportunidades para desarrollarse, puesto que, anteriormente el servicio de taxis era un caos, ahora los taxis deben operar principalmente en el cantón donde esta domiciliada la cooperativa a la que pertenecen, esto ha dado lugar a que este servicio sea más ordenado y ha sido de mucha ayuda para esta cooperativa porque se ha podido crear poco a poco una cartera de clientes fijos del cantón La Libertad.

¿Existen debilidades dentro de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

Se considera debilidad la creación de otras cooperativas que terminan viniendo a trabajar en el Cantón la Libertad, ya que hay mucha competitividad por partes de otros socios a su vez no se respeta la limitación geográfica que se ha dejado firmado solo en documentos por que hasta el día de hoy se cumple.

¿Que considera usted como amenaza en la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

Sobre todo, es la seguridad, puesto que en la actualidad es la mayor amenaza para toda cooperativa que trabaja también por las noches, esto podría traer en algún momento la desconfianza de los usuarios hacia la cooperativa si llegase a pasar algún incidente relacionado con la seguridad tanto del conductor como del usuario.

¿Qué haría para convertir esas debilidades en fortalezas?

Hacer una reunión todos los presidentes del Cantón La Libertad y llegar en algún acuerdo, para solucionar todos los inconvenientes que tenemos y poder fortalecernos como cooperativa.

¿Cómo convertiría las amenazas en oportunidades?

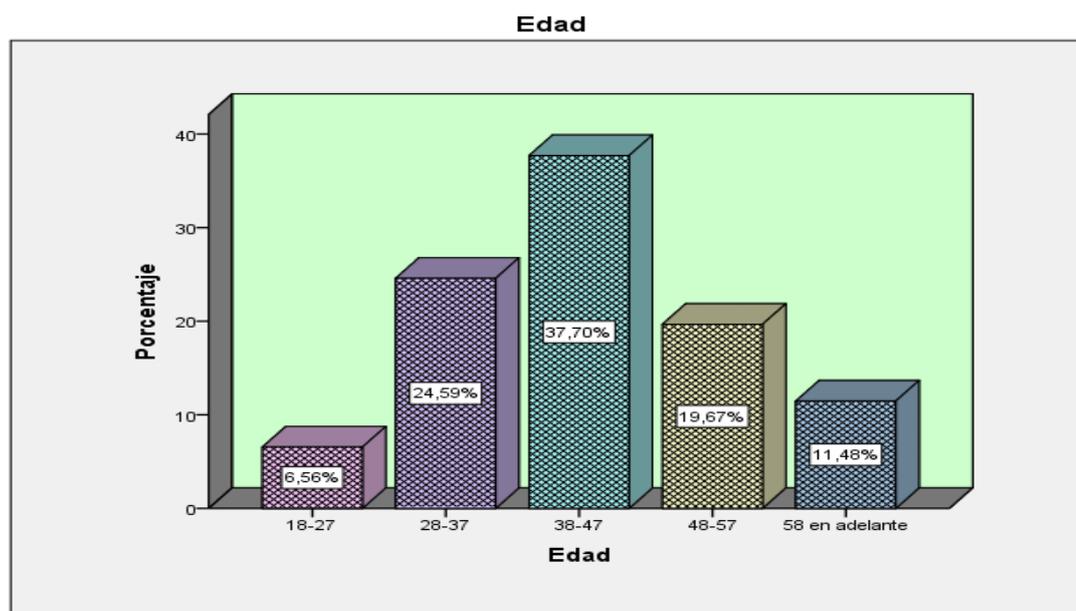
Para brindar confianza a los usuarios la cooperativa se ha puesto en contacto con las autoridades para que brinden charlas y den el conocimiento necesario a los conductores sobre qué hacer en diversos casos.

Análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”.

Tabla 1 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-27	4	6,6	6,6	6,6
28-37	15	24,6	24,6	31,1
38-47	23	37,7	37,7	68,9
Válido 48-57	12	19,7	19,7	88,5
58 en adelante	7	11,5	11,5	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 1 Edad



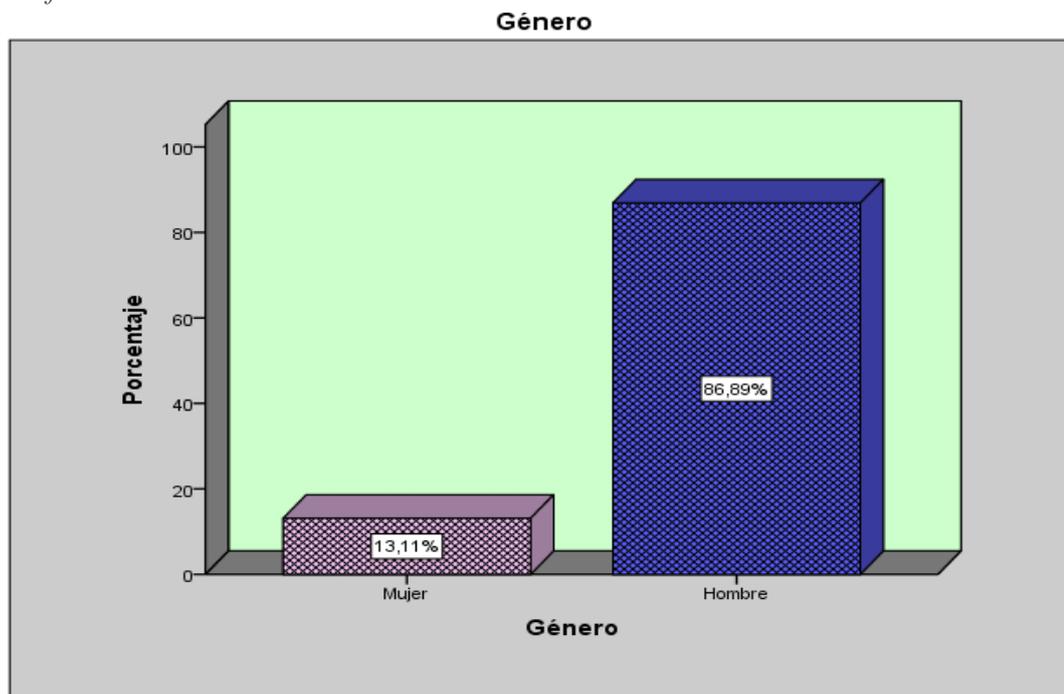
Nota: Elaborado por SPSS

De acuerdo con los datos recolectados se puede denotar que la mayoría de los socios de la cooperativa están entre los de edad de 38 a 47 años y que va en aumento la cantidad de personas que entran en el negocio de los taxistas estando en segundo lugar los que están entre las edades de 28 a 37 años, y los que menos entran en este negocio son los más jóvenes, ya que demuestran desinterés por parte de ellos, entre 18 a 27 años.

Tabla 2. Género

Género		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	9	14,8	14,8	14,8
	Hombre	52	85,2	85,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 2 Género



Nota: Elaborado por SPSS

Como se puede ver en la imagen la mayoría de los socios que muestran más interés en la cooperativa de taxis son hombres con un 86,895% de participación, pero en nuestro país hay igualdad de género, también hay mujeres socias de la cooperativa con un número bajo comparado con los hombres con apenas el 13,11% de participación, y aunque no muestren mucho interés en ingresar o en ser parte de una cooperativa, en esta prestigiosa cooperativa hay más hombres que mujeres que forman partes como socios y choferes .

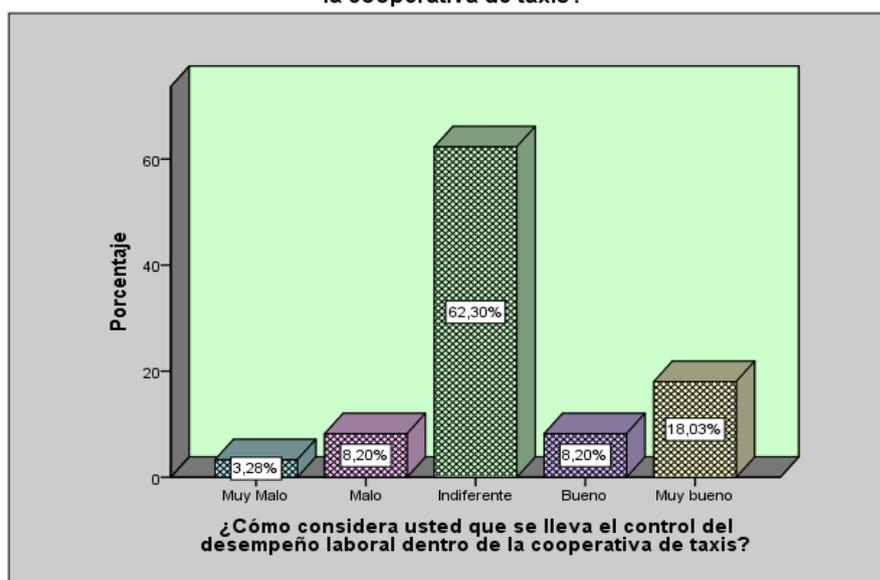
Tabla 3 Control de desempeño laboral

¿Cómo considera usted que se lleva el control del desempeño laboral dentro de la cooperativa de taxis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	3,3	3,3	3,3
Malo	5	8,2	8,2	11,5
Indiferente	38	62,3	62,3	73,8
Bueno	5	8,2	8,2	82,0
Muy bueno	11	18,0	18,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 3 Control de desempeño laboral

¿Cómo considera usted que se lleva el control del desempeño laboral dentro de la cooperativa de taxis?



Nota: Elaborado por SPSS

Por lo que muestra la gráfica de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” se puede saber que la mayoría de ellos sienten indiferencia acerca de cómo se lleva a cabo el control de desempeño laboral tomando un 62,30% de ellos, mientras que son solo el 18,03% que indica que el control que se lleva es muy bueno.

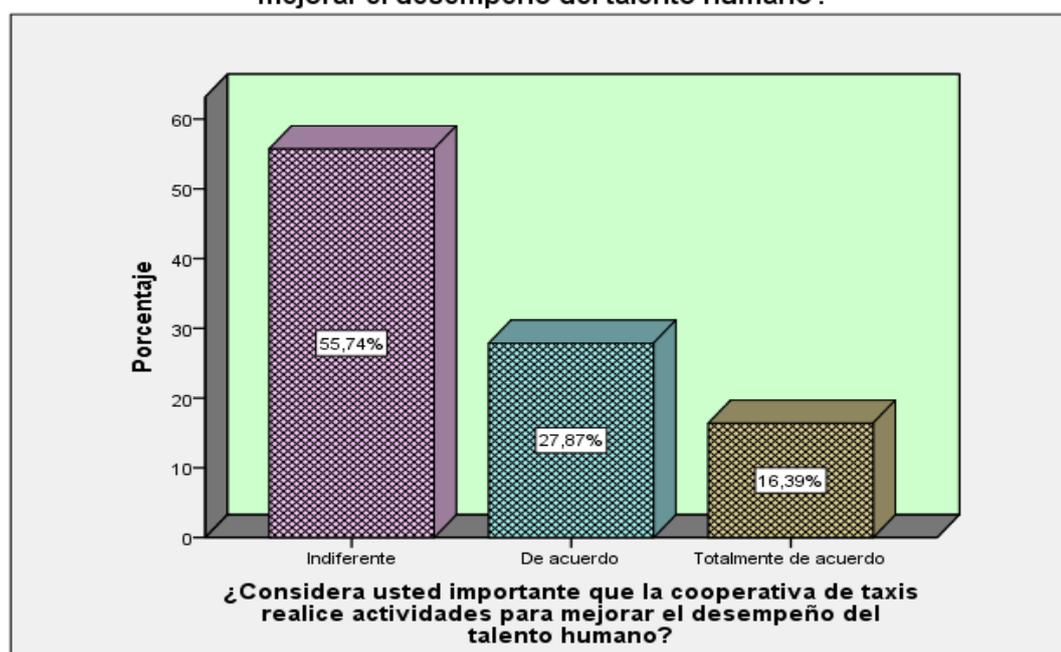
Tabla 4 actividades de mejora

¿Considera usted importante que la cooperativa de taxis realice actividades para mejorar el desempeño del talento humano?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	34	55,7	55,7	55,7
De acuerdo	17	27,9	27,9	83,6
Válido Totalmente de acuerdo	10	16,4	16,4	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 4 Actividades de mejora

¿Considera usted importante que la cooperativa de taxis realice actividades para mejorar el desempeño del talento humano?



Nota: Elaborado por SPSS

La importancia de realizar actividades de mejora del talento humano en la cooperativa de taxis cuenta con tan solo el 16,39% de socios que están totalmente de acuerdo, ya que con la ayuda de talento humano se puede modificar o tener un incentivo para que los trabajadores laboren motivados, mientras que la mayoría de ellos simplemente se muestran indiferentes con un 55,74% de representación, por motivo que no le encuentran muy importante el desempeño que tiene el personal de talento humano.

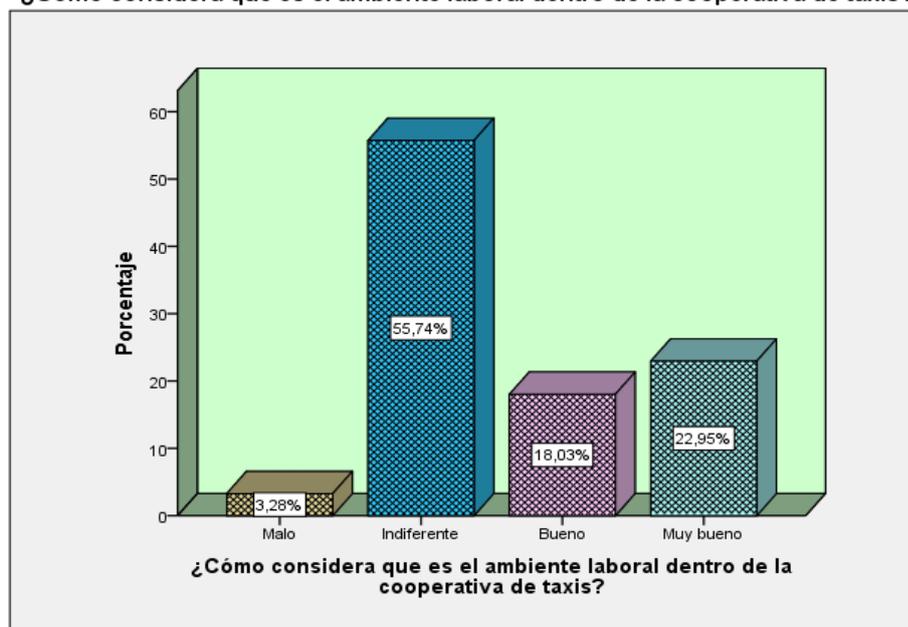
Tabla 5 Ambiente laboral

¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la cooperativa de taxis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	3,3	3,3	3,3
Indiferente	34	55,7	55,7	59,0
Válido Bueno	11	18,0	18,0	77,0
Muy bueno	14	23,0	23,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 5 Ambiente laboral

¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la cooperativa de taxis?



Nota: Elaborado por SPSS

En cuanto a sus impresiones sobre el ambiente laboral dentro de la cooperativa de taxis la mayoría aún se muestra indiferente con un 55,74% por pequeños motivos que hacen no estar satisfecho con los socios de la cooperativa, mientras que hay una gran parte que también indica que el ambiente es bueno o muy bueno con un 18,03% y 22,95% respectivamente, aunque no son muchos los socios que sienten muy bueno el ambiente laboral colaboran que la indiferencia es motivo a que a veces cambian de choferes o socios y no se pueden poner de acuerdo.

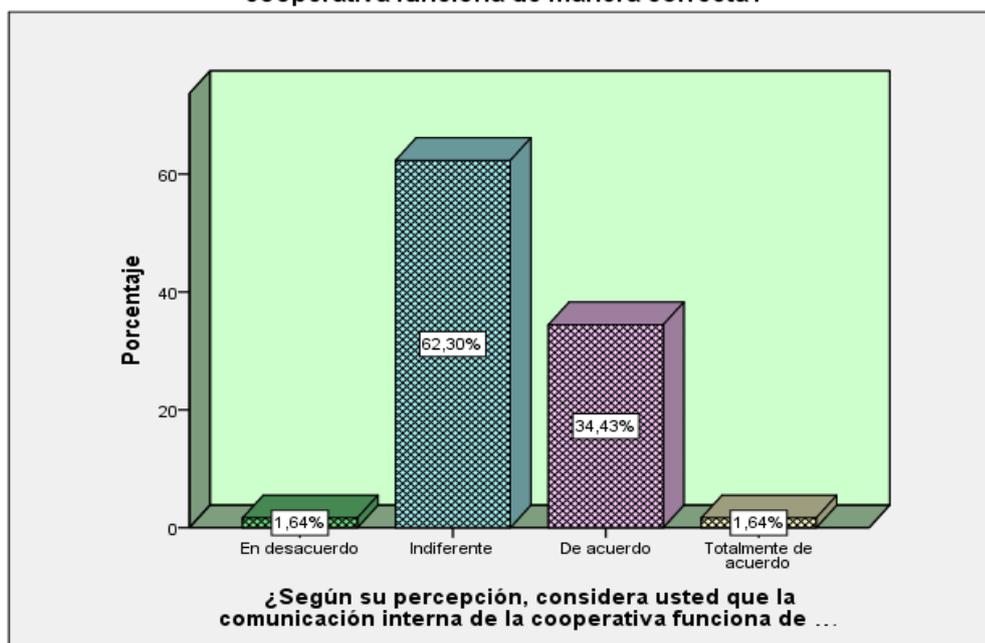
Tabla 6 Comunicación interna

¿Según su percepción, considera usted que la comunicación interna de la cooperativa funciona de manera correcta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6
	Indiferente	38	62,3	63,9
	De acuerdo	21	34,4	98,4
	Totalmente de acuerdo	1	1,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 6 Comunicación interna

¿Según su percepción, considera usted que la comunicación interna de la cooperativa funciona de manera correcta?



Nota: Elaborado por SPSS

La comunicación interna de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” funciona de manera correcta para esta afirmación se cuenta con que el 34,43% están de acuerdo con ella mientras que la mayoría se muestra indiferente con el 62,30%, también hay una mínima cantidad que se muestra en desacuerdo con esta afirmación siendo de tan solo el 1,64%.

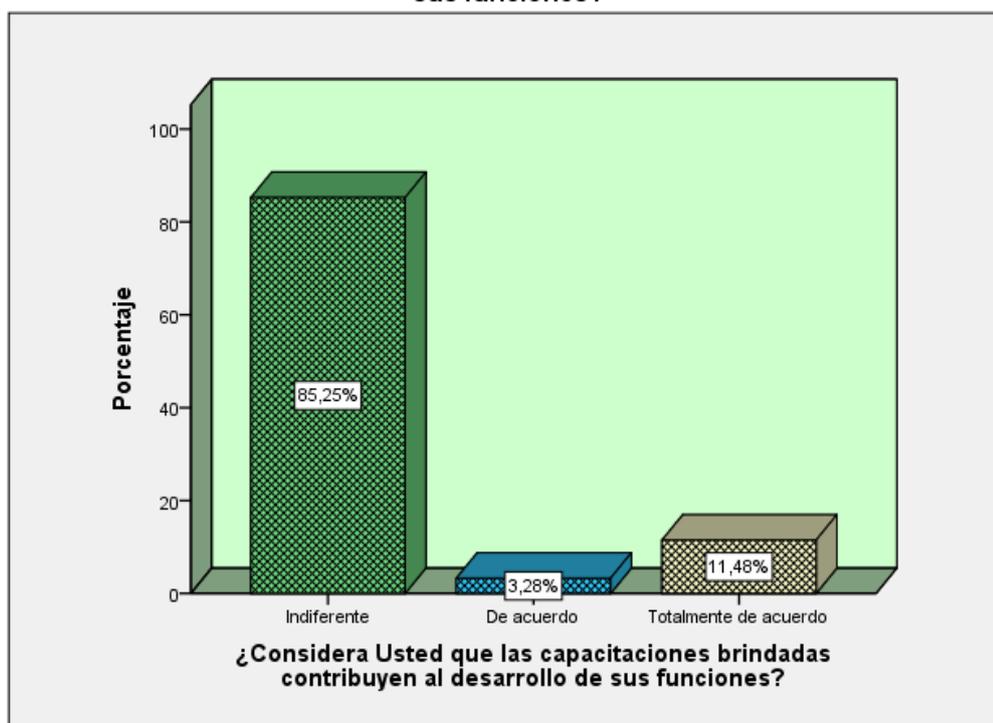
Tabla 7 Brindan capacitaciones

¿Considera Usted que las capacitaciones brindadas contribuyen al desarrollo de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	52	85,2	85,2
	De acuerdo	2	3,3	88,5
	Totalmente de acuerdo	7	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 7 Brindan capacitaciones

¿Considera Usted que las capacitaciones brindadas contribuyen al desarrollo de sus funciones?



Nota: Elaborado por SPSS

Según los datos recolectados la mayoría de los encuestados, es decir, los socios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” sienten indiferencia a si las capacitaciones que reciben les ayudan al desempeño de sus funciones siendo el 82,25% de ellos, mientras que son pocos los que se muestran de acuerdo y muy de acuerdo de que esto les ayuda a su desarrollo siendo tan solo del 3,28% y el 11,48% de los socios respectivamente.

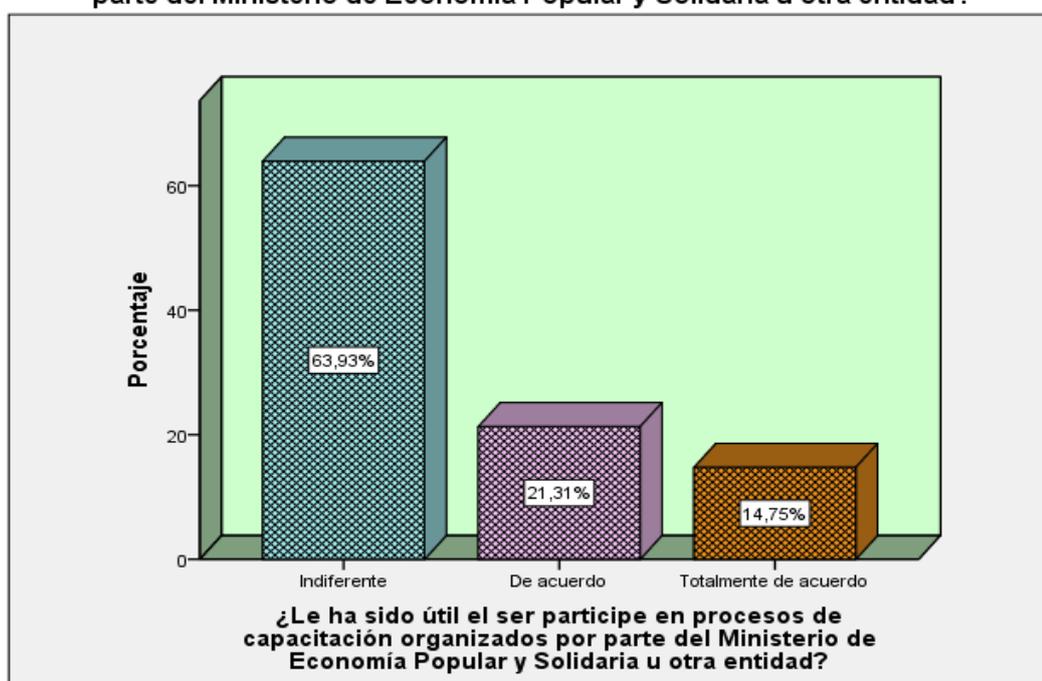
Tabla 8 Han sido útiles las capacitaciones

¿Le ha sido útil el ser participe en procesos de capacitación organizados por parte del Ministerio de Economía Popular y Solidaria u otra entidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	39	63,9	63,9
	De acuerdo	13	21,3	85,2
	Totalmente de acuerdo	9	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 8 Han sido útiles las capacitaciones

¿Le ha sido útil el ser participe en procesos de capacitación organizados por parte del Ministerio de Economía Popular y Solidaria u otra entidad?



Nota: Elaborado por SPSS

Los socios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” se sienten indiferentes a si en algún momento las capacitaciones recibidas por entidades públicas les ha sido de utilidad siendo ellos el 63,93%, esto se debe a que algunos socios no prestan la debida atención necesaria debido a que esto se da dos veces por año y muestran desinterés, mientras que hay un 21,31% que indicaron estar de acuerdo que les ha sido de utilidad para la atención al cliente y motivación personal y el 14,75% indico estar totalmente de acuerdo con ello.

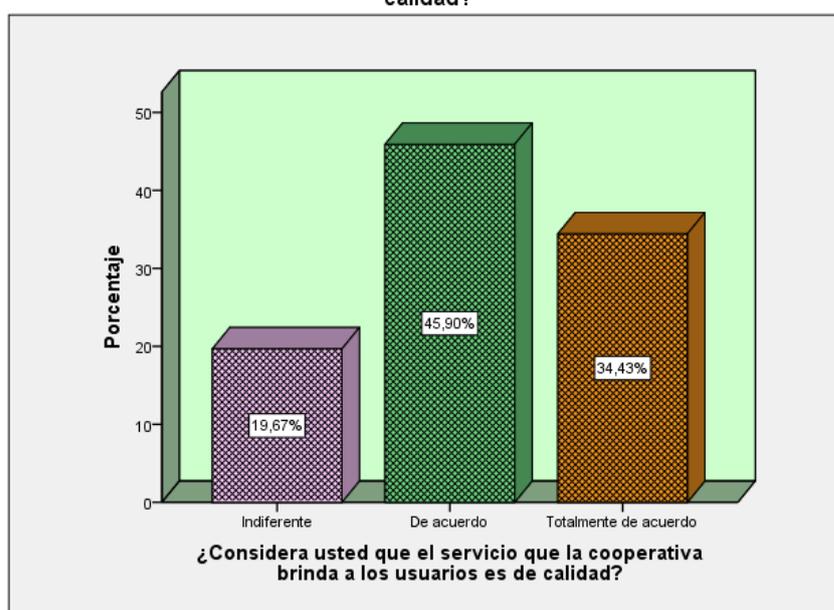
Tabla 9 Brinda un servicio de calidad

¿Considera usted que el servicio que la cooperativa brinda a los usuarios es de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	12	19,7	19,7
	De acuerdo	28	45,9	65,6
	Totalmente de acuerdo	21	34,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 9 Brinda un servicio de calidad

¿Considera usted que el servicio que la cooperativa brinda a los usuarios es de calidad?



Nota: Elaborado por SPSS

Los socios de la cooperativa de taxis en su mayoría están de acuerdo en que se ofrece un servicio de calidad a sus usuarios siendo el 45,90% y el 34,43% indican estar totalmente de acuerdo ya que no encuentran ninguna molestia y se encuentran con satisfacción en el momento de brindar a los usuarios un servicio de calidad, mientras que un 19,67% indicaron ser indiferentes a esto, ya que no están de acuerdo a algunos reglamentos de la cooperativa.

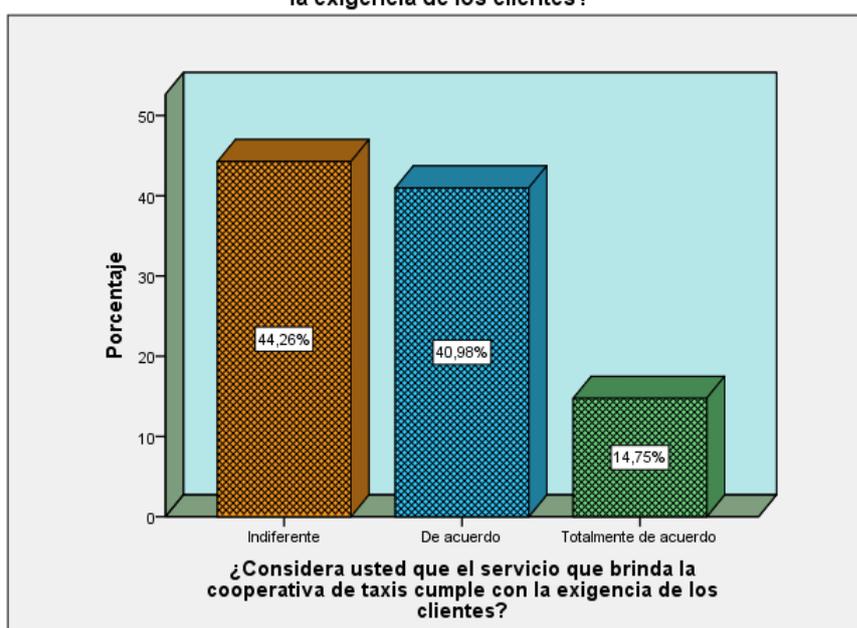
Tabla 10 Cumple exigencias del cliente

¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa de taxis cumple con la exigencia de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	27	44,3	44,3
	De acuerdo	25	41,0	85,2
	Totalmente de acuerdo	9	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 10 Cumple exigencias del cliente

¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa de taxis cumple con la exigencia de los clientes?



Nota: Elaborado por SPSS

En cuanto a si los conductores cumplen las exigencias de los usuarios la mayoría de ellos mostraron indiferencia ante aquello siendo el 44,26% de los socios, el 40,98% indicaron que estar de acuerdo en que se cumplen las exigencias mientras que tan solo el 14,75% indico estar totalmente de acuerdo.

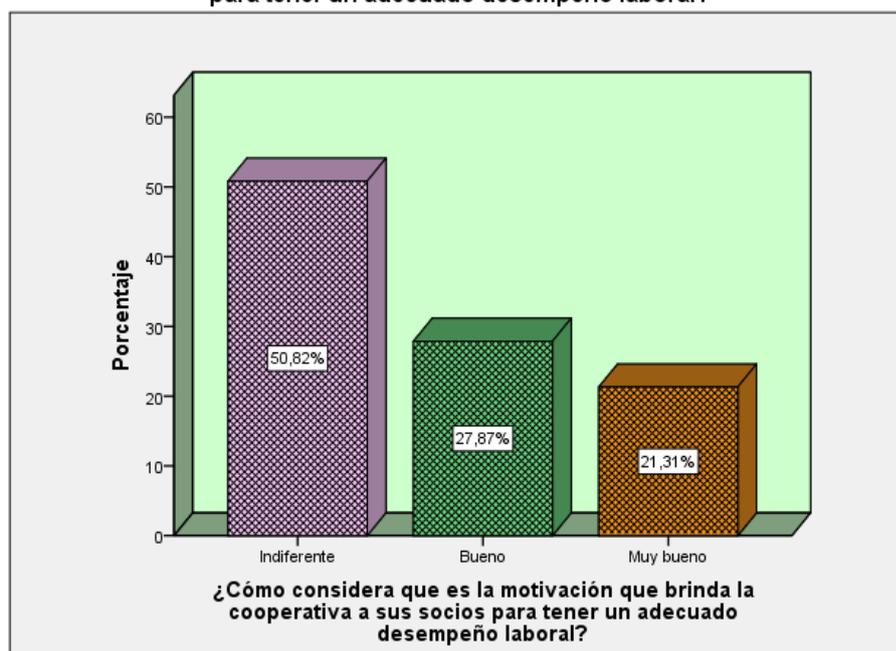
Tabla 11 Motivación

¿Cómo considera que es la motivación que brinda la cooperativa a sus socios para tener un adecuado desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	31	50,8	50,8
	Bueno	17	27,9	78,7
	Muy bueno	13	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 11 Motivación

¿Cómo considera que es la motivación que brinda la cooperativa a sus socios para tener un adecuado desempeño laboral?



Nota: Elaborado por SPSS

Los socios de la cooperativa “Sirenas del mar” indicaron ser en su mayoría indiferentes acerca de si la motivación que se les brinda los ayuda a desarrollarse en su trabajo siendo el 50,82% de ellos, el 27,87% indicó que la motivación es buena y el 21,31% dijo que la motivación brindada es muy buena.

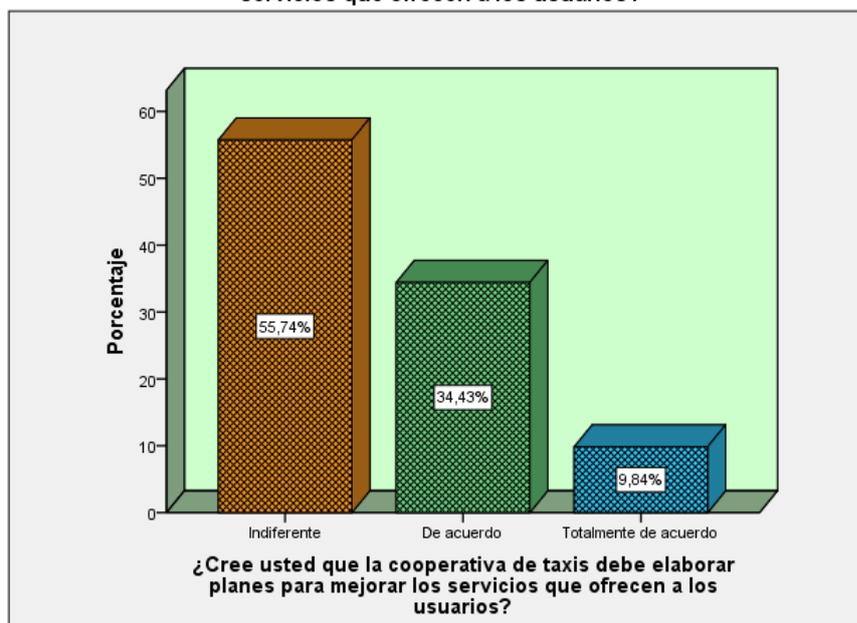
Tabla 12 planes de mejora

¿Cree usted que la cooperativa de taxis debe elaborar planes para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	34	55,7	55,7	55,7
De acuerdo	21	34,4	34,4	90,2
Totalmente de acuerdo	6	9,8	9,8	100,0
Válido Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 12 Planes de mejora

¿Cree usted que la cooperativa de taxis debe elaborar planes para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios?



Nota: Elaborado por SPSS

Se puede denotar que el 55,74% de los socios de la cooperativa se muestran indiferentes a si se debería elaborar planes de mejora de los servicios prestados a sus usuarios, mientras que el 34,43% y el 9,84% indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en su elaboración respectivamente.

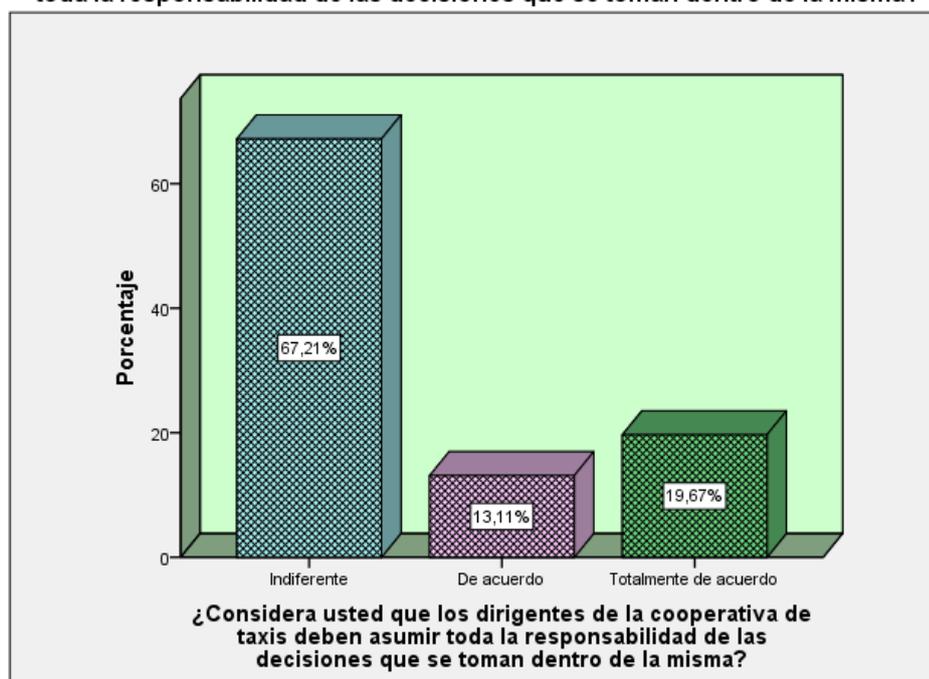
Tabla 13 Responsabilidad de la toma de decisiones

¿Considera usted que los dirigentes de la cooperativa de taxis deben asumir toda la responsabilidad de las decisiones que se toman dentro de la misma?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	41	67,2	67,2
	De acuerdo	8	13,1	80,3
	Totalmente de acuerdo	12	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 13 Responsabilidad de la toma de decisiones

¿Considera usted que los dirigentes de la cooperativa de taxis deben asumir toda la responsabilidad de las decisiones que se toman dentro de la misma?



Nota: Elaborado por SPSS

En cuanto a si los directivos de la cooperativa deben tomar la responsabilidad de las decisiones que se toman, la mayoría de los socios indicaron ser indiferentes a este caso siendo el 67,21 de ellos, mientras que el 13,11% y el 19,67% indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se deben hacer responsables.

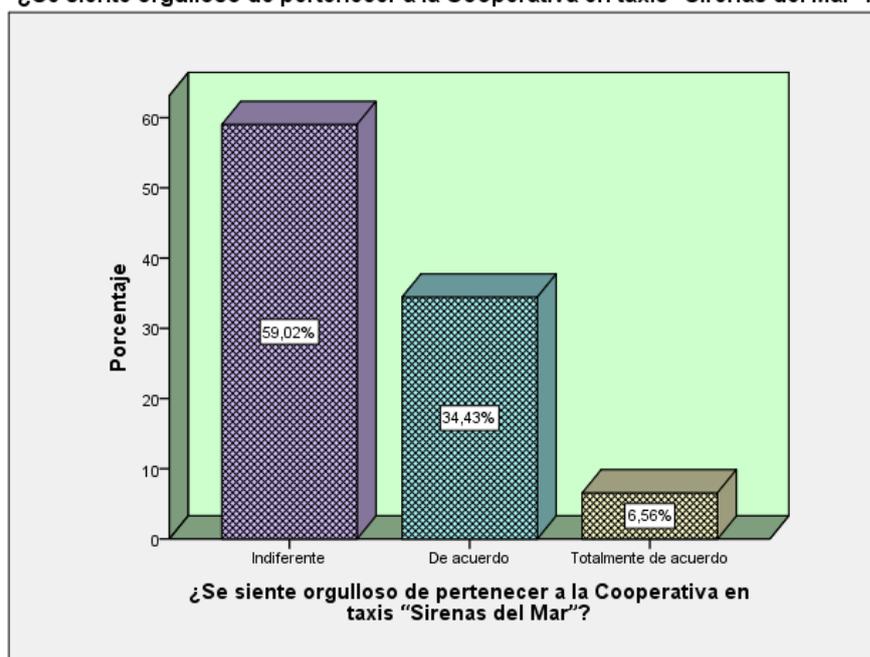
Tabla 14 Se siente orgulloso

¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Cooperativa en taxis “Sirenas del Mar”?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	36	59,0	59,0
	De acuerdo	21	34,4	93,4
	Totalmente de acuerdo	4	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 14 Se siente orgulloso

¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Cooperativa en taxis “Sirenas del Mar”?



Nota: Elaborado por SPSS

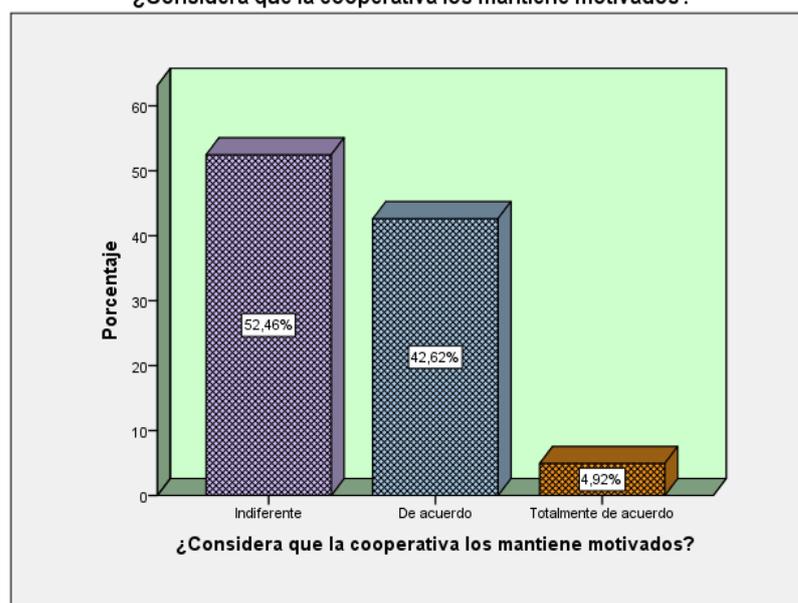
En cuanto a si los socios se sienten orgullosos de pertenecer a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” la mayoría de ellos dijeron ser indiferentes siendo el 59,02% de ellos mientras que el 43,43% indicó que está de acuerdo en que se sienten orgullosos y el 6,56% dijo estar totalmente orgullosos de ello.

Tabla 15 La cooperativa lo mantiene motivado

¿Considera que la cooperativa los mantiene motivados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	32	52,5	52,5
	De acuerdo	26	42,6	95,1
	Totalmente de acuerdo	3	4,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 15 La cooperativa lo mantiene motivado

¿Considera que la cooperativa los mantiene motivados?

Nota: Elaborado por SPSS

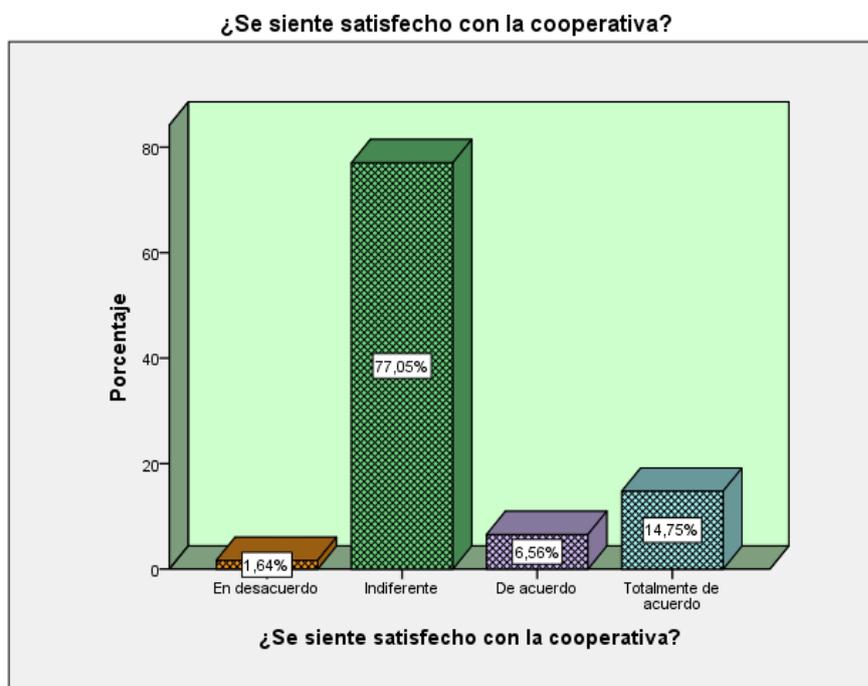
El 52,46% de los socios de la cooperativa se mostró indiferente ante la afirmación de que la cooperativa de taxis los mantiene motivados para realizar su trabajo, mientras que el 42,62% mostro estar de acuerdo en que se los motiva siempre y el 4,92% indico estar en total acuerdo.

Tabla 16 Se siente satisfecho con la cooperativa

¿Se siente satisfecho con la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
Indiferente	47	77,0	77,0	78,7
De acuerdo	4	6,6	6,6	85,2
Totalmente de acuerdo	9	14,8	14,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 16 Se siente satisfecho con la cooperativa



Nota: Elaborado por SPSS

Los socios indicaron en su mayoría ser indiferentes a si se sienten o no satisfechos con la cooperativa de taxis a la que perteneces siendo el 77,05 de ellos, también estuvo el 1,64 que indicaron estar en desacuerdo con que se sientes satisfechos, el 5,56% y el 14,75% indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se sienten satisfechos respectivamente.

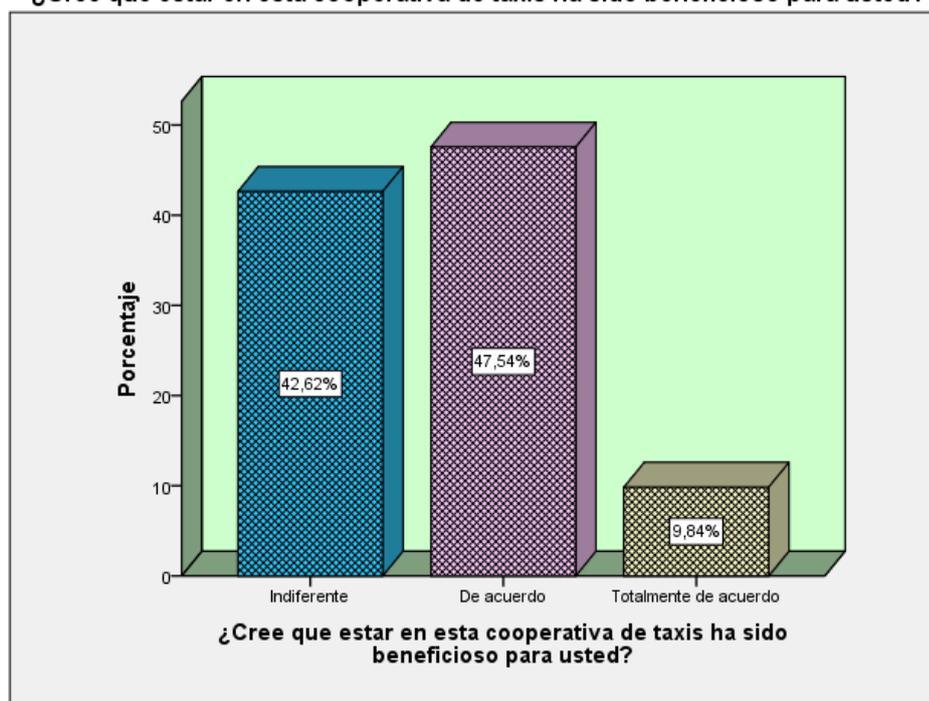
Tabla 17 Estar en la cooperativa es beneficioso

¿Cree que estar en esta cooperativa de taxis ha sido beneficioso para usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	26	42,6	42,6
	De acuerdo	29	47,5	90,2
	Totalmente de acuerdo	6	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Gráfico 17 Estar en la cooperativa es beneficioso

¿Cree que estar en esta cooperativa de taxis ha sido beneficioso para usted?



Nota: Elaborado por SPSS

La mayoría de los socios de la cooperativa "Sirenas del mar", el 47,54% indicaron estar de acuerdo en que es beneficioso pertenecer a la cooperativa, el 42,62% se mostraron indiferentes a ellos, mientras que el 9,84% están totalmente de acuerdo en que es beneficioso estar en la cooperativa.

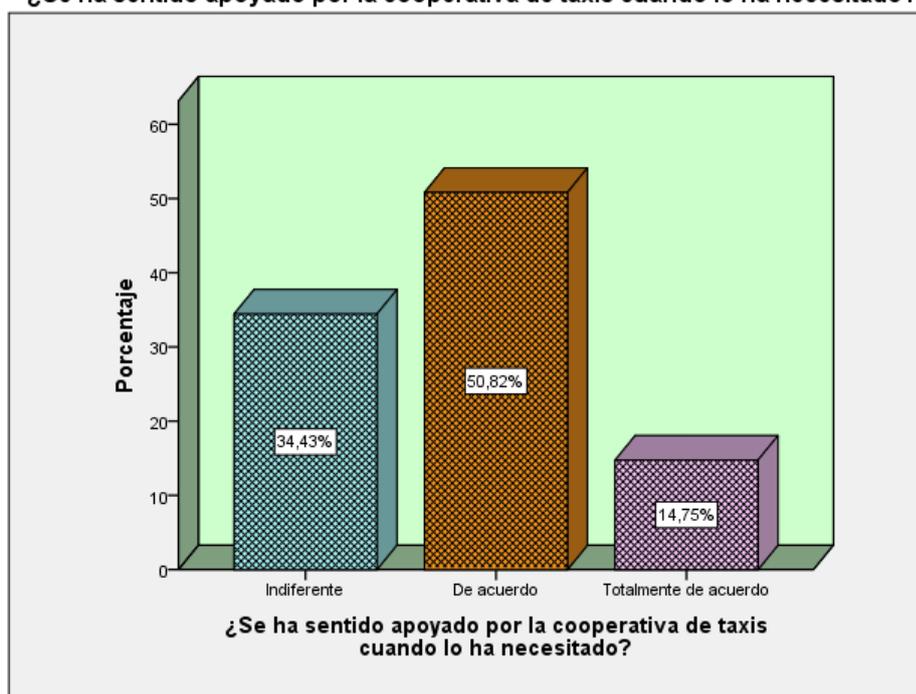
Tabla 18 ha sentido el apoyo de la cooperativa

¿Se ha sentido apoyado por la cooperativa de taxis cuando lo ha necesitado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	21	34,4	34,4	34,4
De acuerdo	31	50,8	50,8	85,2
Válido Totalmente de acuerdo	9	14,8	14,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico 18 Ha sentido el apoyo de la cooperativa

¿Se ha sentido apoyado por la cooperativa de taxis cuando lo ha necesitado?



Nota: Elaborado por SPSS

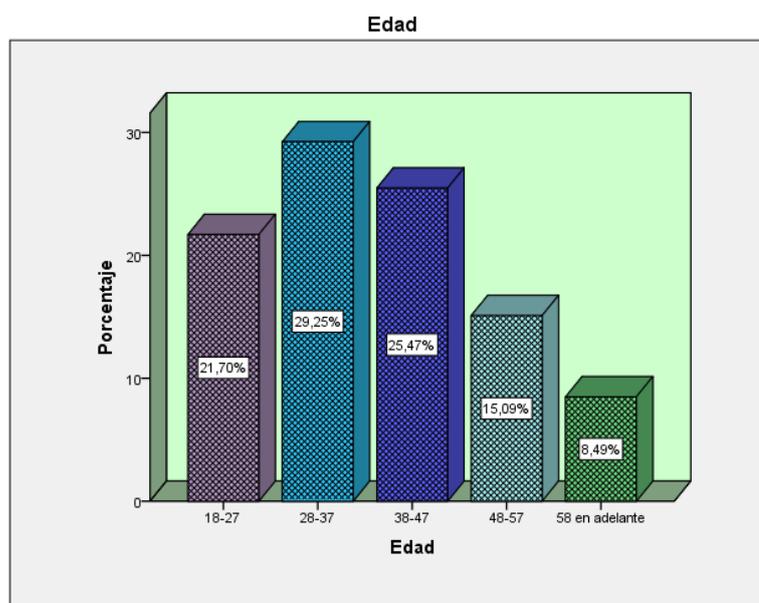
El 50,82% de los socios de la cooperativa de taxis "Sirenas del mar" indicaron estar de acuerdo en que se han sentido apoyados por la cooperativa cuando lo han necesitado y que el 14,75% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,43% dijo ser indiferente a este caso.

Análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”.

Tabla 19 Edad

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-27	23	21,7	21,7
	28-37	31	29,2	50,9
	38-47	27	25,5	76,4
	48-57	16	15,1	91,5
	58 en adelante	9	8,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0

Gráfico 19 Edad



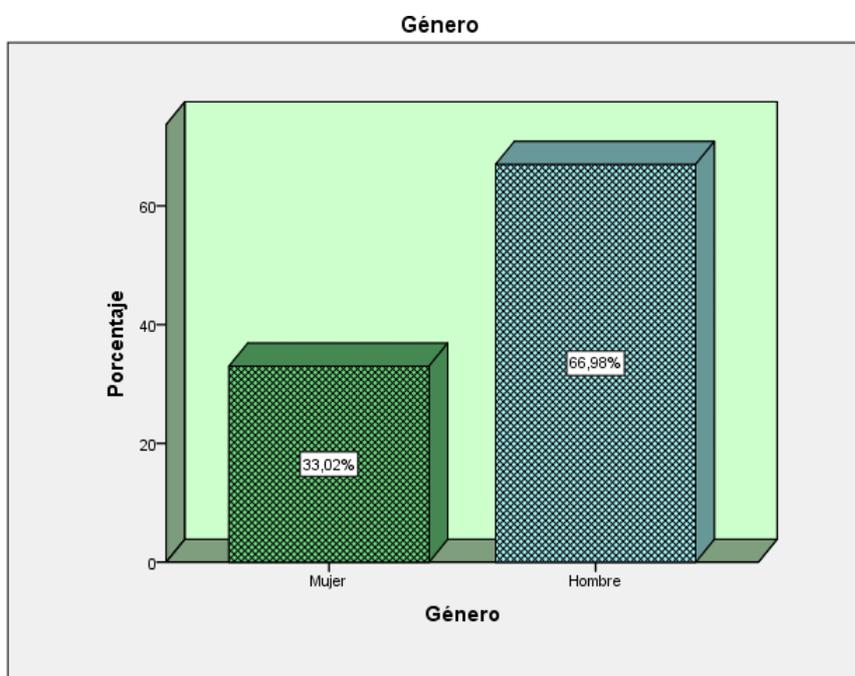
Nota: Elaborado por SPSS

Entre las edades de los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” se puede denotar que la mayoría de ellos representando el 29,25% tienen entre 28 a 37 años, seguido del 25,47% de 38 a 47 años, después el de 18 a 27 años, con el 15,08% de 48 a 57 años y finalmente con el 8,49% de 58 años en adelante.

Tabla 20 Género

Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	35	33,0	33,0	33,0
Válido Hombre	71	67,0	67,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 20 Género



Nota: Elaborado por SPSS

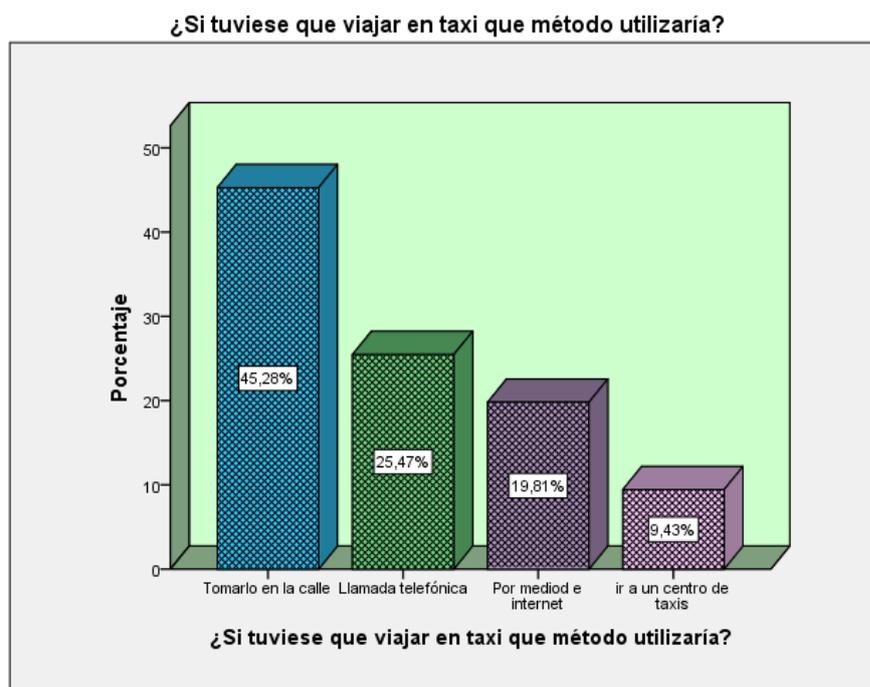
El 66,98% de los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” son hombres, mientras que el 33,02% son mujeres.

Tabla 21 Método para viajar en taxi

¿Si tuviese que viajar en taxi que método utilizaría?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tomarlo en la calle	48	45,3	45,3	45,3
Llamada telefónica	27	25,5	25,5	70,8
Por medio de internet	21	19,8	19,8	90,6
ir a un centro de taxis	10	9,4	9,4	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 21 método para viajar en taxi



Nota: Elaborado por SPSS

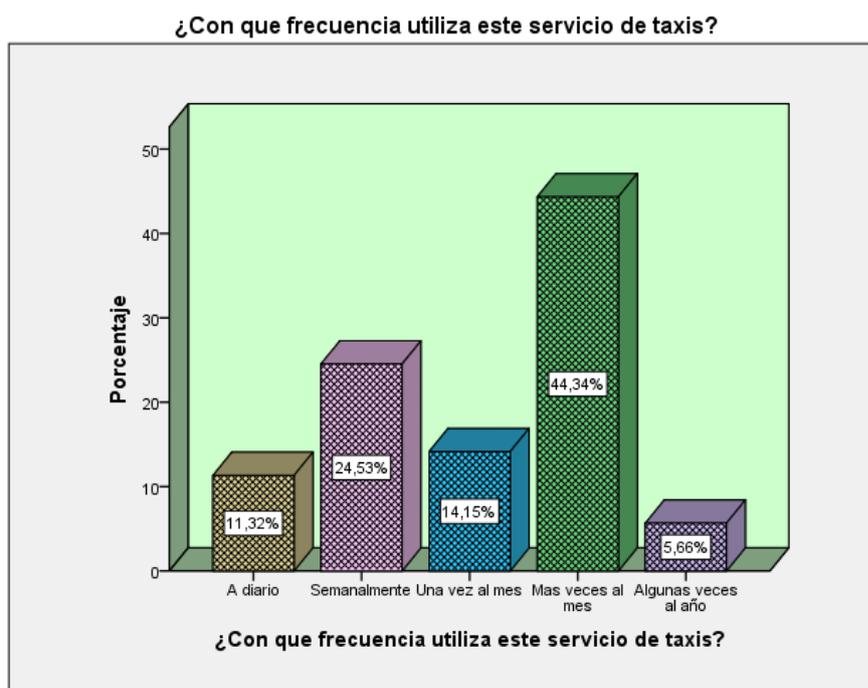
De los encuestados la mayoría indico que cogen el taxi en la calle siendo el 45,28% de ellos, el 25,47% indico que lo hacen por medio de llamada telefónica, el 19,81% indico hacerlo por medio de internet y tan solo el 9,43% van a un centro de taxis.

Tabla 22 Frecuencia con la que usa el servicio de taxi

¿Con que frecuencia utiliza este servicio de taxis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A diario	12	11,3	11,3	11,3
Semanalmente	26	24,5	24,5	35,8
Una vez al mes	15	14,2	14,2	50,0
Mas veces al mes	47	44,3	44,3	94,3
Algunas veces al año	6	5,7	5,7	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 22 Frecuencia con la que usa el servicio de taxi



Nota: Elaborado por SPSS

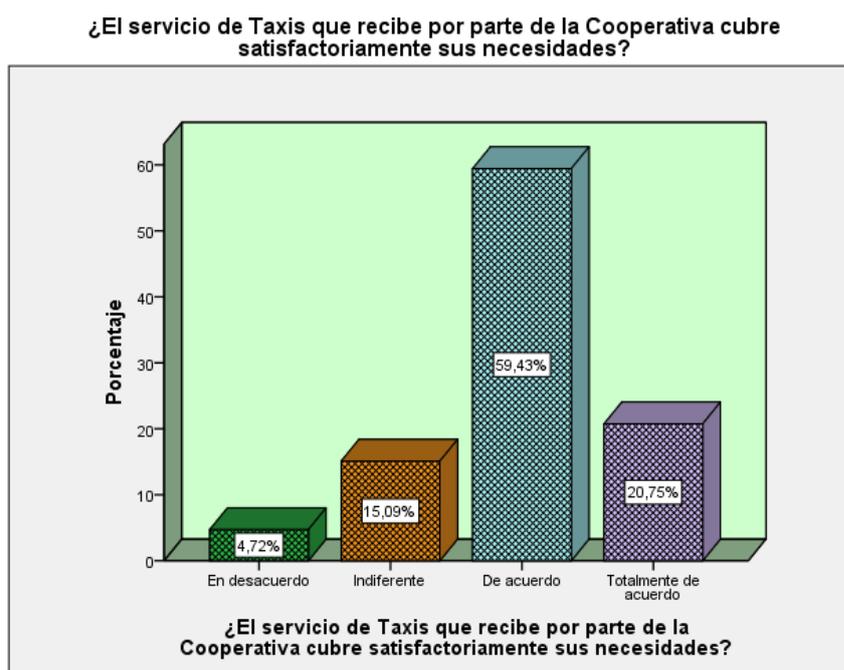
La mayoría de los usuarios indicaron que usan el servicio de taxi más de una vez al mes siendo el 44,34%, el 24,53% indico hacerlo semanalmente, el 14,15% indico una vez al mes, el 11,32% dijo hacerlo a diario y el 5,66% dijo algunas veces al año.

Tabla 23 El servicio cubre sus necesidades

¿El servicio de Taxis que recibe por parte de la Cooperativa cubre satisfactoriamente sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	4,7	4,7
	Indiferente	16	15,1	19,8
	De acuerdo	63	59,4	79,2
	Totalmente de acuerdo	22	20,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0

Gráfico 23 El servicio cubre sus necesidades



Nota: Elaborado por SPSS

La mayoría de los usuarios indicaron estar de acuerdo en que el servicio que ofrece la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” satisface sus necesidades siendo el 59,43%, el 20,75% indico estar totalmente de acuerdo con ellos, mientras que el 15,08% y el 4,72% indico ser indiferente o estar en desacuerdo respectivamente.

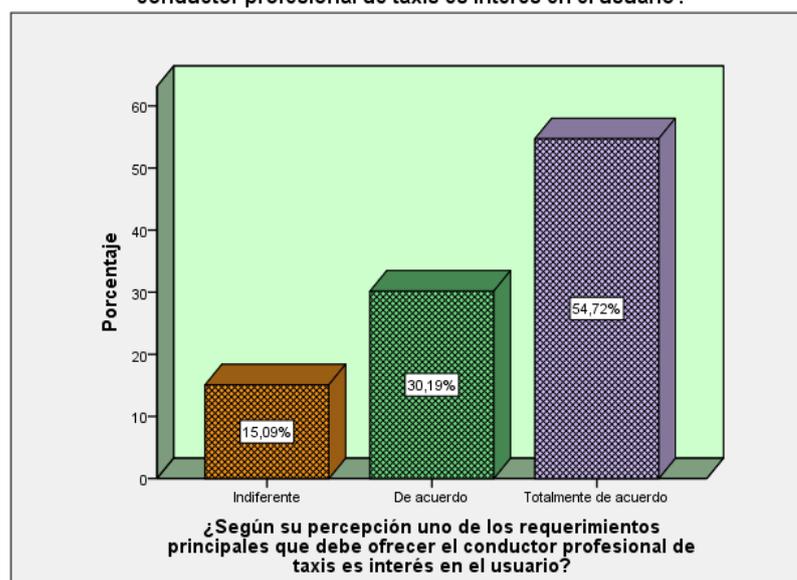
Tabla 24 Muestra interés en el usuario

¿Según su percepción uno de los requerimientos principales que debe ofrecer el conductor profesional de taxis es interés en el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	16	15,1	15,1
	De acuerdo	32	30,2	45,3
	Totalmente de acuerdo	58	54,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0

Gráfico 24 Muestra interés en el usuario

¿Según su percepción uno de los requerimientos principales que debe ofrecer el conductor profesional de taxis es interés en el usuario?



Nota: Elaborado por SPSS

Los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” indicaron en su mayoría el 54,72% estar totalmente de acuerdo en que el conductor debe mostrar interés en el usuario, el 30,19% indicó estar de acuerdo y tan solo el 15,09% indicó ser indiferente a ello.

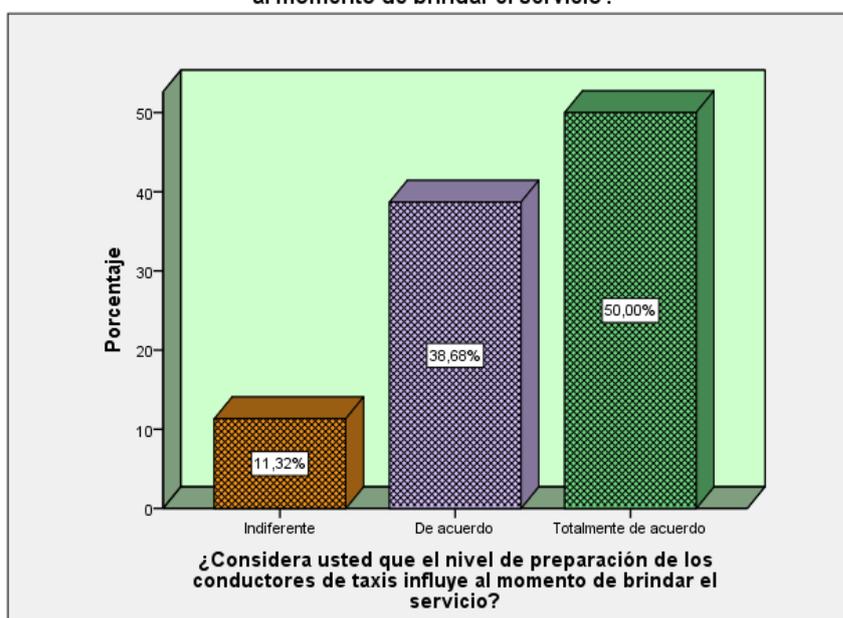
Tabla 25 La preparación de conductores influye en la calidad del servicio

¿Considera usted que el nivel de preparación de los conductores de taxis influye al momento de brindar el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	12	11,3	11,3	11,3
De acuerdo	41	38,7	38,7	50,0
Válido Totalmente de acuerdo	53	50,0	50,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 25 La preparación de los conductores influye en la calidad del servicio

¿Considera usted que el nivel de preparación de los conductores de taxis influye al momento de brindar el servicio?



Nota: Elaborado por SPSS

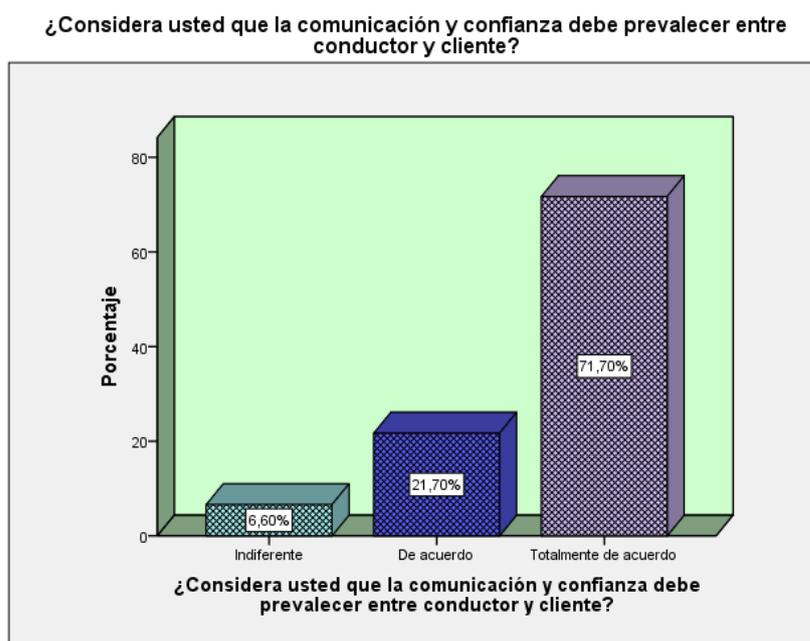
Los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” indicaron en su mayoría el 50% estar totalmente de acuerdo en que el conductor debe tener preparación al momento de brindar el servicio de taxi, el 38,68% indicó estar de acuerdo y tan solo el 11,32% indicó ser indiferente a ello.

Tabla 26 Comunicación y confianza

¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo	20	18,9	18,9	24,5
Válido Indiferente	64	60,4	60,4	84,9
De acuerdo	12	11,3	11,3	96,2
Totalmente de acuerdo	4	3,8	3,8	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 26 Comunicación y confianza



Nota: Elaborado por SPSS

Los usuarios de la cooperativa de taxis "Sirenas del mar" indicaron en su mayoría el 71,70% estar totalmente de acuerdo en que el conductor y el usuario deben tener comunicación y confianza entre sí, el 21,70% indicó estar de acuerdo y tan solo el 6,60% indicó ser indiferente a ello.

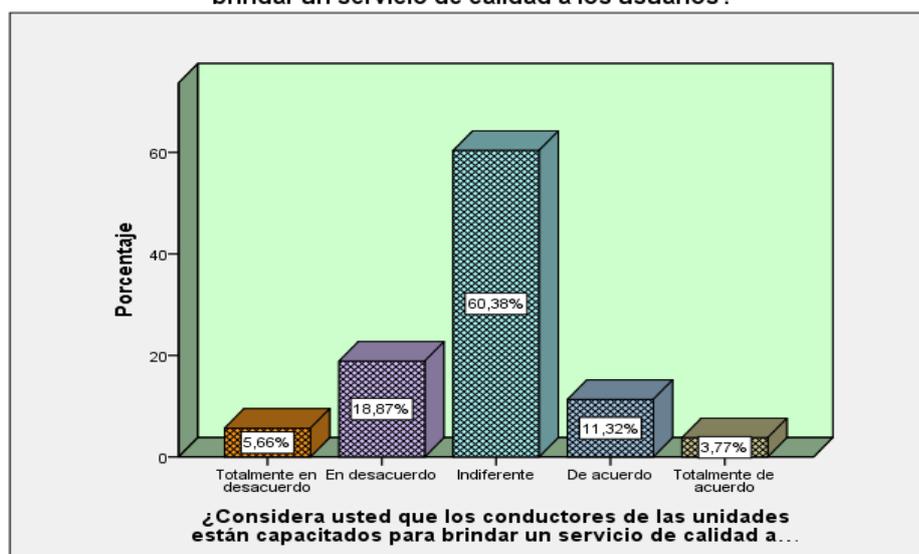
Tabla 27 Los conductores están capacitados

¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo	20	18,9	18,9	24,5
Válido Indiferente	64	60,4	60,4	84,9
De acuerdo	12	11,3	11,3	96,2
Totalmente de acuerdo	4	3,8	3,8	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 27 Los conductores están capacitados

¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?



Nota: Elaborado por SPSS

Los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” en su mayoría se muestran indiferentes a si los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad siendo el 60,38% de ellos y en menor cantidad son aquellos que están totalmente de acuerdo en que los conductores están capacitados en un 3,77%.

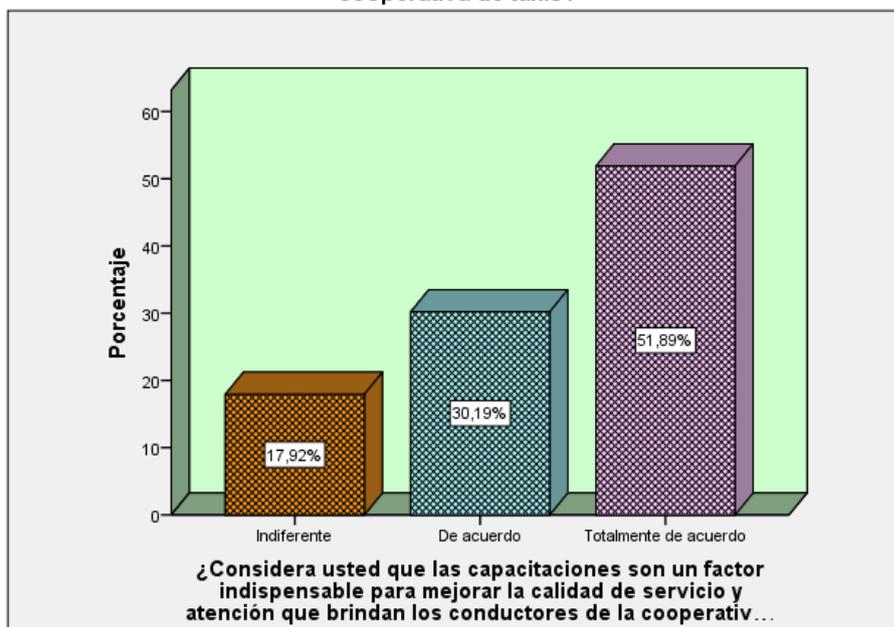
Tabla 28 Capacitaciones indispensables

¿Considera usted que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad de servicio y atención que brindan los conductores de la cooperativa de taxis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	19	17,9	17,9	17,9
De acuerdo	32	30,2	30,2	48,1
Válido Totalmente de acuerdo	55	51,9	51,9	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 28 Capacitaciones indispensables

¿Considera usted que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad de servicio y atención que brindan los conductores de la cooperativa de taxis?



Nota: Elaborado por SPSS

El 51,89% de los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” están totalmente de acuerdo en que las capacitaciones son un factor indispensable para la mejora en la calidad del servicio prestado, el 30,19% están de acuerdo y el 17,92 se muestran indiferentes a ello.

Tabla 29 Implementación de radio taxi

¿Para su seguridad le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi para fortalecer la confianza de los usuarios?

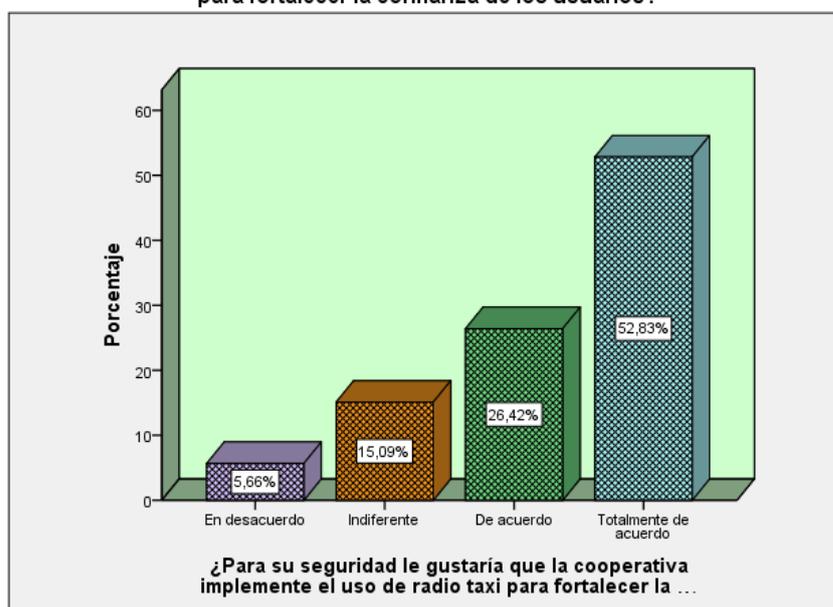
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	5,7	5,7	5,7
Indiferente	16	15,1	15,1	20,8
De acuerdo	28	26,4	26,4	47,2
Totalmente de acuerdo	56	52,8	52,8	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”

Autora: Holguín Macías Cinthya Janeth

Gráfico 29 Implementación de radio taxi

¿Para su seguridad le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi para fortalecer la confianza de los usuarios?



Nota: Elaborado por SPSS

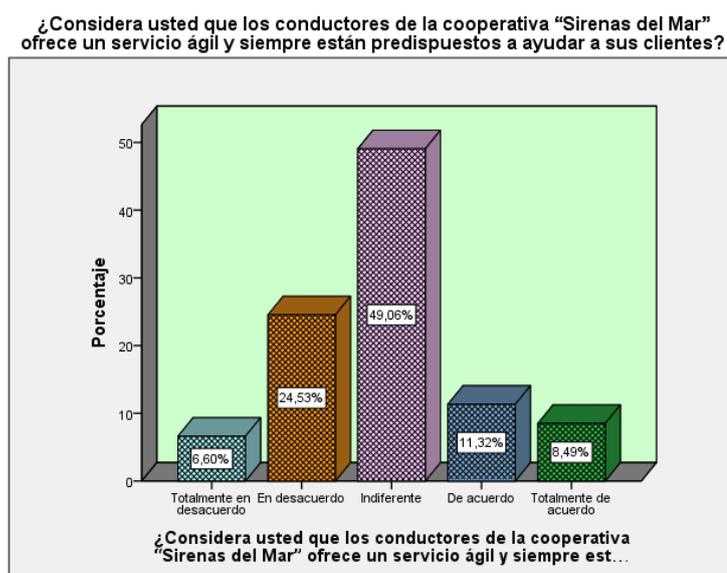
La mayoría de los encuestados mostraron su total acuerdo a que los taxis deben manejar el radio taxi siendo el 52,83% de ellos y tan solo el 5,66% de ellos se muestra en desacuerdo, también están aquellos que sienten indiferencia a este tipo de situación siendo el 15,09%.

Tabla 30 Ofrece un servicio ágil

¿Considera usted que los conductores de la cooperativa “Sirenas del Mar” ofrece un servicio ágil y siempre están predispuestos a ayudar a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6,6	6,6	6,6
En desacuerdo	26	24,5	24,5	31,1
Válido Indiferente	52	49,1	49,1	80,2
De acuerdo	12	11,3	11,3	91,5
Totalmente de acuerdo	9	8,5	8,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 30 Ofrece un servicio ágil



Nota: Elaborado por SPSS

La mayoría de los usuarios de la cooperativa “Sirenas del mar” indicaron ser indiferentes a si los conductores de taxi ofrecen un servicio ágil y que siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes siendo el 49,06%, mientras que en menor cantidad muestran su desacuerdo siendo tan solo el 6,60%.

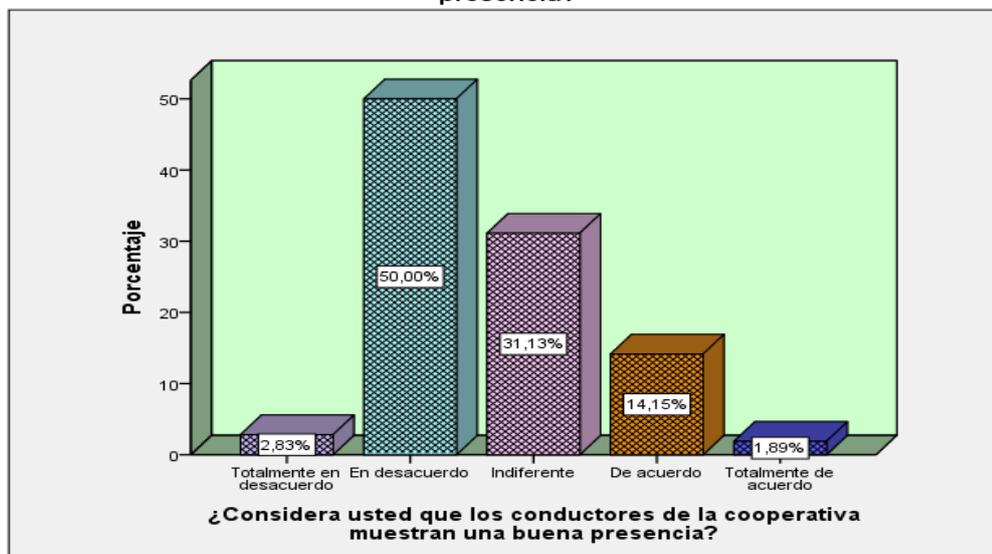
Tabla 31 Muestran buena presencia

¿Considera usted que los conductores de la cooperativa muestran una buena presencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	53	50,0	50,0	52,8
Válido Indiferente	33	31,1	31,1	84,0
De acuerdo	15	14,2	14,2	98,1
Totalmente de acuerdo	2	1,9	1,9	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 31 Muestran buena presencia

¿Considera usted que los conductores de la cooperativa muestran una buena presencia?



Nota: Elaborado por SPSS

La mayoría de los usuarios indicaron estar en desacuerdo en la afirmación que dice que los conductores de las unidades muestran buena presencia mientras usaban el servicio de taxi siendo el 50% de ellos mientras que el 31,13% indicó ser indiferente a ello y el 14,15% y el 1,89% dijeron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación respectivamente.

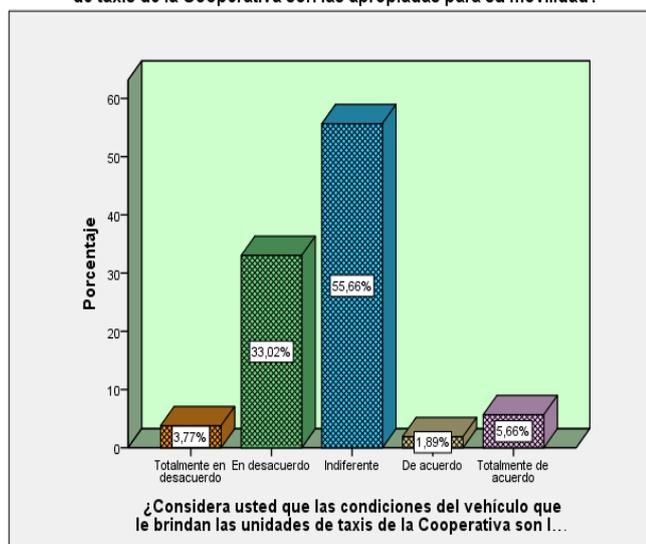
Tabla 32 Condiciones del vehículo

¿Considera usted que las condiciones del vehículo que le brindan las unidades de taxis de la Cooperativa son las apropiadas para su movilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo	35	33,0	33,0	36,8
Indiferente	59	55,7	55,7	92,5
De acuerdo	2	1,9	1,9	94,3
Totalmente de acuerdo	6	5,7	5,7	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 32 Condiciones del vehículo

¿Considera usted que las condiciones del vehículo que le brindan las unidades de taxis de la Cooperativa son las apropiadas para su movilidad?



Nota: Elaborado por SPSS

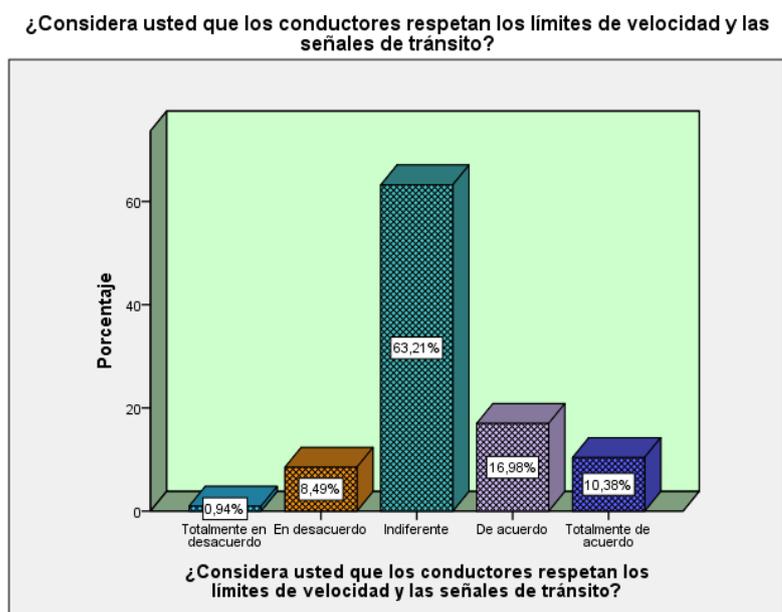
Según los datos el 55% por cierto de las personas encuestadas indicaron ser indiferentes a si el vehículo se encuentra en buenas condiciones, el 33,02% dijeron estar en desacuerdo es decir que no están en óptimas condiciones, mientras que tan solo el 1,89% y el 5,66% indico estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

Tabla 33 Respetan la ley de tránsito

¿Considera usted que los conductores respetan los límites de velocidad y las señales de tránsito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,9	,9	,9
En desacuerdo	9	8,5	8,5	9,4
Válido Indiferente	67	63,2	63,2	72,6
De acuerdo	18	17,0	17,0	89,6
Totalmente de acuerdo	11	10,4	10,4	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 33 Respetan la ley de tránsito



Nota: Elaborado por SPSS

De acuerdo con los datos recabados la mayoría de los usuarios no han prestado la debida atención a si el conductor cumple con las leyes de tránsito siendo el 63,21% de ellos, mientras que el 16,98% está de acuerdo en que las cumple, al igual que el 10,36% que dice estar totalmente de acuerdo con ello, por otra parte, el 8,49% y el 0,94% que indica estar en desacuerdo o en total desacuerdo respectivamente.

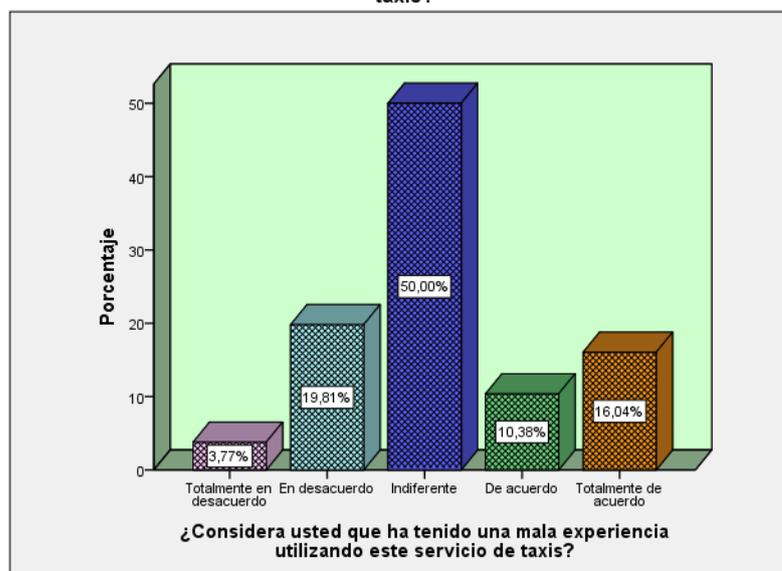
Tabla 34 Ha tenido una mala experiencia

¿Considera usted que ha tenido una mala experiencia utilizando este servicio de taxis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo	21	19,8	19,8	23,6
Válido Indiferente	53	50,0	50,0	73,6
De acuerdo	11	10,4	10,4	84,0
Totalmente de acuerdo	17	16,0	16,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Gráfico 34 Ha tenido una mala experiencia

¿Considera usted que ha tenido una mala experiencia utilizando este servicio de taxis?



Nota: Elaborado por SPSS

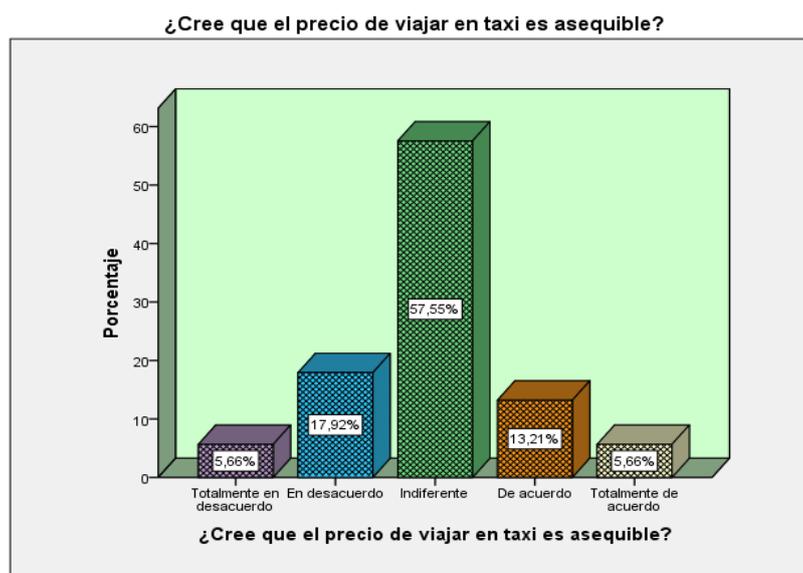
El 50% de los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” son indiferentes a si alguna vez han tenido alguna mala experiencia mientras usaban el servicio de taxi, el 19,81% y el 3,77% indicaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo respectivamente, también está el 10,38% y el 16,04% que están de acuerdo o en total acuerdo de haber tenido alguna mala experiencia respectivamente.

Tabla 35 Precio asequible

¿Cree que el precio de viajar en taxi es asequible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,7	5,7
	En desacuerdo	19	17,9	23,6
	Indiferente	61	57,5	81,1
	De acuerdo	14	13,2	94,3
	Totalmente de acuerdo	6	5,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0

Gráfico 35 Precio asequible



Nota: Elaborado por SPSS

Como se puede denotar en la gráfica la mayoría de los usuarios son indiferentes a si el precio es asequible o no siendo el 57,55% de ellos, mientras que para los demás están el 13,21% que indica estar de acuerdo en que es asequible, así como el 5,66% que dice estar en total acuerdo, por otra parte, los que se encuentran en total desacuerdo son el 5,66% y el 17,92% están es desacuerdo.

Discusión de resultados

Para la validación de los resultados obtenidos se realizó la prueba de fiabilidad de Cronbach a los instrumentos de recolección de datos con la finalidad de saber si con este realmente se podría obtener los datos relevantes para la investigación.

Tabla 36 Alfa de Cronbach de socios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	18

Nota: Elaborado por SPSS

Como se puede divisar en la tabla el alfa de Cronbach es de 0,976 lo que indica que los datos recolectados por medio de este instrumento son muy confiables, puesto que mientras más cerca este el valor a 1 más fiable se vuelve.

Tabla 37 Alfa de Cronbach de usuarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	18

Nota: Elaborado por SPSS

Así mismo se realizado la medición de confiabilidad de la herramienta aplicada a los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, y como se ve es de 0,984 que está muy cerca del 1 lo que indica que su confiabilidad puede clasificarse como muy buena también.

Como indica (Paz Couso, 2005), toda empresa se debe orientar al cliente, es decir, tratar de satisfacer sus necesidades y exigencias solo para mantenerse en el mercado, convertir la atención al cliente y usarla para obtener la información de los usuarios, como se lo ha hecho en este trabajo, para con esta información poder ver la posibilidad de implementar un sistema de mejora continua para el desarrollo de la cooperativa de taxis, siempre teniendo en cuenta que la información recolectada debe ser fiable para lo cual se ha hecho la medición mediante el estadístico de SPSS conocido como el alfa de Cronbach.

En cuanto a (Arenal Laza, 2019), la cual indica que para algunas cooperativas las quejas son un problema para otras son una oportunidad, al aplicar una encuesta de satisfacción para los usuarios de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, lo mejor que puede pasar es que los usuarios indiquen todas sus insatisfacciones y quejas hacia la empresa, puesto que con ello se puede tomar las medidas correctivas necesarias porque en estos casos donde existen quejas y reclamaciones es donde se puede conseguir la mejor información sobre el servicio que se ofrece.

En cuanto a (López Salas, 2020) quien habla de la fidelización del cliente, en el caso de los taxistas, deben tener muy buen léxico para poder entablar una conversación con cualquiera a quien le brinde sus servicios, mostrar empatía y ganarse la confianza de la persona, solo de esta manera se puede asegurar de que esa persona cuando necesite usar nuevamente este servicio de taxis, le dé prioridad a uno que ya conoce y sabe que puede viajar segura y sin ningún inconveniente en el camino.

Conclusiones

La calidad del servicio al cliente fortalece a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” en el cantón La Libertad, atrayendo a más usuarios de diversas maneras, entre ellas, puede estar la comodidad de los vehículos, la agilidad en el servicio, la calidez con la que el conductor trate a sus clientes e incluso se puede realizar diversas acciones o planes de mejora continua.

Analizar las diversas estrategias de atención al cliente que se puedan aplicar en la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”, entre ellas se encuentra, tratar de satisfacer las necesidades y exigencias del cliente, como por ejemplo el aire acondicionado, tratar de que con el tiempo todas y cada una de sus unidades cuenten con esta comodidad, puedes también tratar de personalizar la interacción que se tiene con el usuario, es decir, hacerle una conversa en el momento adecuado y brindarle una buena experiencia, se ágil y demuestra empatía.

Para poder describir el estado actual de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” respecto a la calidad se aplicaron diversas técnicas de recolección de datos, es decir, lo que perciben los usuarios sobre el servicio brindado, puesto que con ello se puede tener una idea general de cuáles son las falencias que tiene la cooperativa y por ende se le puede buscar la solución óptima para el caso.

Recomendaciones

Para identificar el estado actual de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” respecto a la calidad la mejor manera sería aplicar un análisis FODA, puesto que con ello se puede tener una idea detallada de cuáles son las diversas amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas que ya tiene.

Para poder analizar las formas de mejorar la calidad del servicio que brinda la cooperativa lo más importante sería aplicar una encuesta de satisfacción con la finalidad de saber que piensan los clientes que se puede mejorar en sus unidades o en el trato que se le brinda por parte de los conductores de los vehículos e incluso de esta forma se tendría una mejor visión de que es lo que el cliente exige para poder saber si se puede hacer algo para cumplir con esas exigencias del usuario.

Establecer las estrategias de atención al cliente orientadas a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” mediante la revisión y el análisis del FODA, puesto que con ello se puede tomar decisiones sobre qué hacer para aprovechar las oportunidades con las que se cuenta, así mismo con las fortalezas y poder sobrellevar las amenazas y las debilidades encontradas.

Bibliografía

- Acosta Vera, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC editorial.
- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad 3.^a edición*. Ediciones Paraninfo S.A.
- Álvarez Arboleda, W. R., & Freire Chifla, G. A. (2018). *Estrategias de la calidad del servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte de taxis y camionetas de la provincia de Pastaza [tesis de ingeniería, UNIANDES PUYO]*. repositorio Institucional.
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Logroño: Tutor Formación.
- Arenal Laza, C. (2019). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario*. UF0037. Tutor Formación.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Cano Tejedor, I. S. (2019). *Calidad en la atención al cliente (CEAC)*. Editex.
- Collis Ventura, N. V. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 71-82.
- Constitución de Estado Ecuatoriano. (2008). *Constitución de Estado Ecuatoriano*. Obtenido de Constitución de Estado Ecuatoriano: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- García Dihigo, J. (1). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- González, D. (20 de Enero de 2022). *Latinoamericanos consideran que el servicio al cliente tiene un rol secundario*. Obtenido de American Reatil:

<https://www.america-retail.com/estudios/latinoamericanos-consideran-que-el-servicio-al-cliente-tiene-un-rol-secundario/#:~:text=Principales%20resultados%20en%20Latinoam%C3%A9rica%20A,experiencia%20de%20servicio%20al%20cliente.>

ISSO 9001. (2015). *ISSO 9001*. Obtenido de CUCSUR:

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

Ley de compañías . (2017). *Ley de compañías*. Obtenido de Compras públicas:

https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. (2018). *Ley Orgánica*

de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Obtenido de Obras públicas: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf

López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones paraninfo S.A.

Malca Pérez , E. (2022). *Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque [Tesis de Maestría-Universidad Cesar vellejo]*. Repositorio Institucional, Lambayeque.

Mateos De Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO*. Antequera, Málaga, España: IC Editorial.

Murcia Cabra, H. H. (2015). *Creatividad e innovación: Para el desarrollo empresarial 2da edic*. Editoriales de la U Ltda.

Palomo Martínez , M. (2014). *Atención al cliente*. Ediciones Paraninfo S.A.

Paz Couso, R. (2005). *Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias*. Ideaspropias editorial S.L.

Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.

- Pozo Tomalá, S. G. (2018). *Estrategias de atención al cliente y su incidencia en la calidad del servicio en la cooperativa de transporte en taxis 11 de Diciembre, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis de Ingeniería, UPSE]*. Repositorio Intitucional.
- Priede, T., López-Cosar Navarro, C., & Benito Hernández, S. (2017). *Creación y desarrollo de empresas*. Ediciones Pirámide.
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aperndizaje en las organizaciones*. Panorama editorial.
- Russell, J. (2019). *Liderazgo: Lograr El Crecimiento Y El Desarrollo Empresarial A Través De Una Comunicación Poderosa*. Babelcube Inc.
- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total*. Editorial Elearning.
- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?: MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE*. EJBlack.
- Vilca Chaiña, I. R., & Ochoa Condori, K. S. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de taxi Cristo Rey E.I.R.L. en la ciudad de Moquegua, 2020 [Tésis de Licenciatura-UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI]*. Repositorio institucional, Moquegua.
- Yanzaguano Borrero, M. S., Garcés Zambrano, J. P., & Aldaz Bombón, O. R. (2022). El servicio al cliente y su incidencia en el posicionamiento de las compañías de taxis. *Cienciamatria, Revista interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.*, 813.
- Zeledón, F., Sevilla Rizo, A., & Lanuza Gámez, F. I. (2018). *Servicio al Cliente de las Cooperativas de Taxis en el casco urbano de la Ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017*. Tesis de titulación (UNAN), Estelí.

Apéndice



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 07 febrero de 2023

Ingeniera:
Gladys Vélez García MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **CINTHYA JANETH HOLGUÍN MACÍAS** con C.I. **2450043696** estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: “**CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR CANTÓN LA LIBERTAD**”, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Ing. **DIVAR SEBASTIÁN CASTRO LOOR** MSc. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Cinthy Holguín

C.I.: 2450043696
Cinthy Holguín Macías

UPSE, crece sin límites



**Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas**

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022"

Autor del instrumento: CINTHYA JANETH HOLGUÍN MACÍAS

Nombre del instrumento: Entrevista- Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 7 de febrero de 2023

**Firma del Experto Informante
Ing. Gladys Vélez García MSc.**



**Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022" planteado por el estudiante CINTHYA JANETH HOLGUÍN MACÍAS, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

Santa Elena, 7 de febrero de 2023

Ing. Gladys Vélez García MSc

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

ENTREVISTA

Objetivo: Este instrumento está dirigido a las autoridades de la cooperativa de taxis Sirenas del Mar en el Cantón La Libertad, con la finalidad de recolectar datos relevantes para la investigación que se está realizando acerca de la calidad del servicio al cliente que presta esta organización.

1. ¿La cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” cuenta con una filosofía empresarial?

2. ¿Cómo dirigente de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” ha implementado estrategia?

3. ¿Cada que tiempo realizan capacitaciones dirigidas a los socios y/o conductores de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

4. ¿Han realizado una encuesta o preguntas a los socios o conductores para conocer qué tipos de capacitación deberían recibir?

5. ¿Consideran ustedes que para lograr la fidelización y satisfacción de los usuarios es importante la atención que reciben por parte de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

6. ¿Con relación al servicio que ofrece la Cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”, considera necesario colocar un radio operador para mejorar o aumentar el crecimiento económico de los socios; al incorporar un radio operador este implicaría mayor aporte por parte de los socios y como beneficiaria a la empresa?

7. ¿Según su percepción consideran que la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” brinda a sus usuarios un servicio oportuno y confiable? ¿Cómo ha medido usted el servicio?

8. ¿En la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar” cuáles son las fortalezas?

9. ¿cuáles son las oportunidades dentro de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

10. ¿Existen debilidades dentro de la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

11. ¿que considera usted como amenaza en la cooperativa de taxis “Sirenas del Mar”?

12. ¿Qué haría para convertir esas debilidades en fortalezas?

13. ¿Cómo convertiría las amenazas en oportunidades?

ENCUESTA

Este instrumento está dirigido a los socios de la cooperativa de taxis Sirenas del Mar.

Objetivo: Recolección de datos relevantes para la investigación denominada “Calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis Sirenas del Mar, Cantón La Libertad año 2022”

Instrucciones: Marque con una “X”, en el cuadro respectivo

Edad

Edad	
18-27	<input type="checkbox"/>
28-37	<input type="checkbox"/>
38-47	<input type="checkbox"/>
48-57	<input type="checkbox"/>
58 en adelante	<input type="checkbox"/>

Género

Género	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

1. ¿Cómo se lleva el control del desempeño laboral dentro de la cooperativa de taxis?

Control de desempeño laboral	
Muy malo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera usted importante que la cooperativa de taxis realice actividades para mejorar el desempeño del talento humano?

Actividades de mejora del talento humano	
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo considera usted el control del desempeño laboral dentro de la cooperativa de taxis?

Ambiente laboral	
Muy malo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera usted que la comunicación interna dentro de la cooperativa funciona de manera correcta?

Comunicación interna	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

5. ¿Considera Usted que las capacitaciones brindadas contribuyen al desarrollo de sus funciones?

Capacitaciones	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

6. ¿Le ha sido útil el ser participe en procesos de capacitación organizados por parte del Ministerio de Economía Popular y Solidaria u otra entidad?

Procesos de capacitación por entidades	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

7. ¿Considera usted que el servicio que la cooperativa brinda a los usuarios es de calidad?

Servicio de calidad	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

8. ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa de taxis cumple con la exigencia de los clientes?

Exigencia de los clientes	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

9. ¿Cómo considera que es la motivación que brinda la cooperativa a sus socios para tener un adecuado desempeño laboral?

Exigencia de los clientes	
Muy Malo	
Malo	
Indiferente	
Bueno	
Muy bueno	

10. ¿Cree usted que la cooperativa de taxis debe elaborar planes para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios?

Planes de mejora del servicio	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

11. ¿Considera usted que los dirigentes de la cooperativa de taxis deben asumir toda la responsabilidad de las decisiones que se toman dentro de la misma?

Responsabilidad	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

12. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Cooperativa en taxis “Sirenas del Mar”?

Compromiso	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

13. ¿Considera que la cooperativa los mantiene motivados?

Motivación	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

14. ¿Se siente satisfecho con la cooperativa?

Satisfacción	
--------------	--

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

15. ¿Cree que estar en esta cooperativa de taxis ha sido beneficioso para usted?

Satisfacción	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

16. ¿Se ha sentido apoyado por la cooperativa de taxis cuando lo ha necesitado?

Apoyo	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Este instrumento está dirigido a los usuarios de la cooperativa de taxis Sirenas del Mar

Objetivo: Recolección de datos relevantes para la investigación denominada “Calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis Sirenas del Mar, Cantón La Libertad año 2022”

Instrucciones: Marque con “X”, en el cuadro respectivo

Edad

Edad	
18-27	<input type="checkbox"/>
28-37	<input type="checkbox"/>
38-47	<input type="checkbox"/>
48-57	<input type="checkbox"/>
58 en adelante	<input type="checkbox"/>

Género

Género	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

1. ¿Si tuviese que viajar en taxi que método utilizaría?

Método para tomar un taxi	
Tomarlo en la calle	<input type="checkbox"/>
Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>
A través de internet	<input type="checkbox"/>
Iría a un centro de taxis	<input type="checkbox"/>

2. ¿Con que frecuencia utiliza este servicio de taxis?

Frecuencia del usuario	
A diario	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Una vez al mes	<input type="checkbox"/>
Mas veces al mes	<input type="checkbox"/>
Algunas veces al año	<input type="checkbox"/>

3. ¿El servicio de Taxis que recibe por parte de la Cooperativa cubre satisfactoriamente sus necesidades?

Satisface sus necesidades	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

4. ¿Según su percepción uno de los requerimientos principales que debe ofrecer el conductor profesional de taxis es interés en el usuario?

Interés en el usuario	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

5. ¿Considera usted que el nivel de preparación de los conductores de taxis influye al momento de brindar el servicio?

Nivel de preparación	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

6. ¿Considera usted que la comunicación y confianza debe prevalecer entre conductor y cliente?

Comunicación y confianza	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

7. ¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

Conductores capacitados	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

8. ¿Considera usted que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad de servicio y atención que brindan los conductores de la cooperativa de taxis?

Capacitaciones son indispensables	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

9. ¿Para su seguridad le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi para fortalecer la confianza de los usuarios?

Seguridad	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

10. ¿Considera usted que los conductores de la cooperativa “Sirenas del Mar” ofrece un servicio ágil y siempre están predispuestos a ayudar a sus clientes?

Servicio ágil	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

11. ¿Considera usted que implementando estrategias la cooperativa pueda mejorar el servicio de taxis?

Implementar estrategias mejora el servicio	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

12. ¿Considera usted que las condiciones del vehículo que le brindan las unidades de taxis de la Cooperativa son las apropiadas para su movilidad?

Condiciones del vehículo	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

13. ¿Considera usted que los conductores de la cooperativa muestran una buena presencia?

Buena presencia	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

14. ¿Considera usted que los conductores respetan los límites de velocidad y las señales de tránsito?

Respetan los límites y señales de tránsito	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

15. ¿Considera usted que ha tenido una mala experiencia utilizando este servicio de taxis?

Mala Experiencia	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

16. ¿Cree que el precio de viajar en taxi es asequible?

Precio	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indiferente	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
		OBJETIVO GENERAL Analizar de qué manera la calidad del servicio al cliente fortalece en la Cooperativa de Taxis SIRENAS DEL MAR del cantón la en Libertad.		1. Atención al cliente	1. Capacitación	
	¿De qué manera las estrategias de calidad fortalecen al servicio al cliente en las cooperativas de taxis SIRENAS DEL MAR del cantón la libertad?	OBJETIVO ESPECIFICO 1. Identificar el estado actual de la cooperativa de taxis “Sirenas del mar” respecto a la calidad puesto que con ello se puede tener una idea general de cuáles son las falencias que tiene. 2. Analizar específicamente que estrategias de atención al cliente se adaptan mejor a la cooperativa de taxis “Sirenas del mar”. 3. Establecer estrategias de atención al cliente para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Cooperativa de taxis “Sirenas del mar”.	Variable: Calidad del servicio	2. Servicio 3 seguridad	2. Atención personalizada 3. Ergonométrica	Entrevista Encuesta
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SIRENAS DEL MAR, DEL CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2022						

Anexos

