



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA  
COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS PALTAXTRANS DE PALMAR,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

**AUTORA:**

**Joselyn Dayana Muñoz Franco**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**MARZO – 2022-2**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **Planeación estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans S.A de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022**, elaborado por la Srta. **Joselyn Dayana Muñoz Franco**, 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**

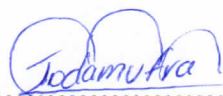
  
**Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, MSc.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Planeación estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans S.A de palmar, provincia de Santa Elena, 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, **Joselyn Dayana Muñoz Franco** con cédula de identidad número **0929015014**, 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.



.....

**Muñoz Franco Joselyn Dayana**

**C.C. No.: 092901501-4**

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por ser mi guía y brindarme fortaleza de seguir adelante para poder culminar esta etapa universitaria.

A mí madre, Laura Rosa Franco Cochea y a mi padre Jorge Muñoz Tomalá por su apoyo incondicional, motivación, y el esfuerzo que hacen por mí, para seguir adelante.

A través de este trabajo extiendo mis sinceros agradecimientos a los socios y directivos de la cooperativa Paltaxtrans por facilitarme información para lograr este estudio, a los usuarios de la comunidad de palmar por la predisposición al momento de recolectar la información.

Agradezco a mi tutora Econ. Hermelinda Cochea Tomalá quien con sus conocimientos me guio a realizar este trabajo.

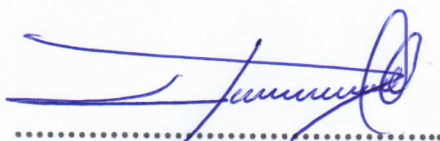
Agradezco a mis amigas por acompañarme en estos años largos de estudio impulsándome a no rendirme, con las que pude compartir mi etapa universitaria a pesar de las indiferencias de los trabajos en grupo, siempre hicieron que sea menos estresante.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres Laura Rosa Franco Coche y Jorge Muñoz Tomalá por brindarme su amor, apoyo, trabajo y sacrificio durante todos estos años, enseñarme a no rendirme y cumplir con mis objetivos, a mis hermanos Jorge Muñoz, Angie Muñoz. Tatiana Muñoz y Ronald Gonzabay por su apoyo incondicional.

A mis amigas Jennifer lino, Jennifer Merchán, Jamileth Pozo, Lisbeth Panchana, que aportaron a que mi carrera universitaria sea menos estresante. También a mi mejor amigo Jandry Suarez por siempre motivarme e impulsarme a seguir adelante cuando quería desistir. A todas las personas que de una u otra manera aportaron a que siguiera adelante y creyeron en mí.

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS Lic.**



Eco. Margarita Panchana, MSc.

**PROFESOR ESPECIALISTA**



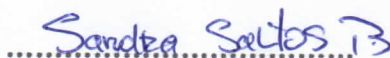
Econ. Hermelinda Cochea, MSc.

**PROFESOR TUTOR**



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.

**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



Lic. Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.

**SECRETARIA**

## Índice

<i>Introducción</i> .....	14
<i>Capítulo I. Marco Referencial</i> .....	19
Revisión de literatura .....	19
<i>Planeación Estratégica</i> .....	22
<i>Análisis de la Situación Actual.</i> .....	22
<i>Análisis Externo (MEFE)</i> .....	22
<i>Análisis Interno (MEFI)</i> .....	22
<i>Matriz Estratégica FODA</i> .....	22
<i>Filosofía Empresarial</i> .....	23
<i>Misión.</i> .....	23
<i>Visión</i> .....	23
<i>Objetivo</i> .....	23
<i>Valores corporativos</i> .....	23
<i>Formulación estratégica</i> .....	23
<i>Estrategias de mejoramiento</i> .....	24
<i>Estrategias de cambio</i> .....	24
<i>Procedimientos técnicos</i> .....	24
<i>Calidad de servicio</i> .....	24
Elementos tangibles .....	24
<i>Apariencia del personal</i> .....	25
<i>Estado de las Unidades</i> .....	25
<i>Accesibilidad</i> .....	25
<i>Fiabilidad</i> .....	25
<i>Seguridad</i> .....	25
<i>Canal de comunicación</i> .....	25
<i>Honestidad</i> .....	26
<i>Empatía hacia el cliente</i> .....	26
<i>Capacidad de respuesta</i> .....	26
<i>Amabilidad</i> .....	26
<i>Cortesía</i> .....	26
Constitución de la república del Ecuador (2021).....	27
Código del trabajo .....	27
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. ....	28
Plan de Creación de Oportunidad 2021-2025 de Ecuador .....	31

<i>Capítulo II. Metodología</i> .....	33
<b>Diseño de la Investigación</b> .....	33
<b>Métodos de la Investigación</b> .....	34
<b>Método deductivo</b> .....	34
<b>Método inductivo</b> .....	34
<b>Población</b> .....	34
<b>Muestra</b> .....	34
<b>Recolección y procesamiento de datos</b> .....	35
<i>Capítulo III. Resultados y Discusión</i> .....	37
<b>Análisis de las encuestas a los Usuarios</b> .....	39
<b>Análisis de datos a los socios de la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	57
<b>Discusión</b> .....	73
<b>Propuesta</b> .....	75
<b>Nombre de la propuesta</b> .....	75
<b>Introducción</b> .....	75
<b>Objetivos</b> .....	75
<b>Elementos que conformaran la planeación Estratégica</b> .....	75
<b>Visión propuesta para la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	76
<b>Misión propuesta para la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	76
<b>Filosofía Organizacional de la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	76
<b>Valores de la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	77
<b>Políticas de la cooperativa Paltaxtrans</b> .....	77
<b>Evaluación de Factores externos</b> .....	78
<b>Planes de Acción</b> .....	82
<b>Conclusiones</b> .....	84
<b>Recomendaciones</b> .....	85
<b>Referencias</b> .....	86
<b>Apéndice</b> .....	90



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Población.....	<b>34</b>
<b>Tabla 2</b>	Muestra.....	<b>35</b>
<b>Tabla 3</b>	Resumen de Procesamiento de casos .....	<b>36</b>
<b>Tabla 4</b>	Estadísticas de fiabilidad.....	<b>36</b>
<b>Tabla 5</b>	Genero .....	<b>39</b>
<b>Tabla 6</b>	Edad .....	<b>40</b>
<b>Tabla 7</b>	Frecuencia de servicio de transporte .....	<b>41</b>
<b>Tabla 8</b>	Planeación estratégica .....	<b>42</b>
<b>Tabla 9</b>	Conductores capacitados.....	<b>43</b>
<b>Tabla 10</b>	Servicio confiable.....	<b>44</b>
<b>Tabla 11</b>	Recibimiento adecuado del Conductor .....	<b>45</b>
<b>Tabla 12</b>	Credibilidad al cliente .....	<b>46</b>
<b>Tabla 13</b>	Seguridad y confianza en recorrido.....	<b>47</b>
<b>Tabla 14</b>	Límites de velocidad y señales de tránsito.....	<b>48</b>
<b>Tabla 15</b>	Dispuestos a ayudar a sus clientes .....	<b>49</b>
<b>Tabla 16</b>	Respuesta adecuada.....	<b>50</b>
<b>Tabla 17</b>	horarios flexibles.....	<b>51</b>
<b>Tabla 18</b>	Interés en servir a sus usuarios.....	<b>52</b>
<b>Tabla 19</b>	Unidades vehiculares Modernas .....	<b>53</b>
<b>Tabla 20</b>	Instalaciones físicas adecuadas .....	<b>54</b>
<b>Tabla 21</b>	¿Los Conductores de los taxis de la Cooperativa Paltaxtrans tienen una buena apariencia?.....	<b>55</b>
<b>Tabla 22</b>	Unidades vehiculares bien equipadas.....	<b>56</b>
<b>Tabla 23</b>	Edad .....	<b>57</b>
<b>Tabla 24</b>	Misión y Visión.....	<b>58</b>
<b>Tabla 25</b>	Matriz foda.....	<b>59</b>
<b>Tabla 26</b>	Planes de acción .....	<b>60</b>
<b>Tabla 27</b>	Planeación Estratégica .....	<b>61</b>
<b>Tabla 28</b>	Planeación estratégico para mejoras .....	<b>62</b>
<b>Tabla 29</b>	Satisfacción del Usuario.....	<b>63</b>
<b>Tabla 30</b>	Seguridad que ofrecen.....	<b>64</b>
<b>Tabla 31</b>	Capacitación.....	<b>65</b>
<b>Tabla 32</b>	Servicio confiable .....	<b>66</b>
<b>Tabla 33</b>	Inconvenientes Laborales.....	<b>67</b>
<b>Tabla 34</b>	Seguridad y confianza en sus recorridos .....	<b>68</b>
<b>Tabla 35</b>	Brindan un buen servicio .....	<b>69</b>
<b>Tabla 36</b>	Respuestas adecuadas.....	<b>70</b>
<b>Tabla 37</b>	Tiempo esperado .....	<b>71</b>
<b>Tabla 38</b>	Unidades Vehiculares.....	<b>72</b>
<b>Tabla 39</b>	Visión Paltaxtrans .....	<b>76</b>
<b>Tabla 40</b>	Misión Paltaxtrans.....	<b>76</b>
<b>Tabla 41</b>	Filosofía Paltaxtrans.....	<b>76</b>
<b>Tabla 42</b>	Valores corporativos Paltaxtrans .....	<b>77</b>
<b>Tabla 43</b>	Políticas Paltaxtrans .....	<b>77</b>
<b>Tabla 44</b>	Análisis Externo.....	<b>78</b>

<b>Tabla 45</b> Análisis Interno .....	79
<b>Tabla 46</b> FODA.....	80
<b>Tabla 47</b> Estrategia.....	81
<b>Tabla 48</b> Plan comunicación .....	82
<b>Tabla 49</b> Plan de fidelización.....	83
<b>Tabla 50</b> Plan Capacitación.....	83
<b>Tabla 51</b> Cuestionario para socios .....	97
<b>Tabla 52</b> Cuestionario al usuario.....	99
<b>Tabla 53</b> Matriz de consistencia.....	101
<b>Tabla 54</b> Cronograma.....	102

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Genero -----	39
<b>Figura 2</b> Edad -----	40
<b>Figura 3</b> Frecuencia de servicio de Transporte-----	41
<b>Figura 4</b> Planeación Estratégica-----	42
<b>Figura 5</b> Conductores capacitados -----	43
<b>Figura 6</b> Servicio Confiable-----	44
<b>Figura 7</b> Recibimiento adecuado del conductor -----	45
<b>Figura 8</b> Credibilidad al cliente -----	46
<b>Figura 9</b> Seguridad y confianza en recorrido-----	47
<b>Figura 10</b> Límites de Velocidad y Señales de transito-----	48
<b>Figura 11</b> Dispuestos a ayudar a sus clientes-----	49
<b>Figura 12</b> Respuesta Adecuada-----	50
<b>Figura 13</b> Horario Flexibles-----	51
<b>Figura 14</b> Interés en servir a sus usuarios-----	52
<b>Figura 15</b> Unidades vehiculares Modernas. -----	53
<b>Figura 16</b> Instalaciones físicas adecuadas -----	54
<b>Figura 17</b> Buena apariencia-----	55
<b>Figura 18</b> Unidades vehiculares bien equipadas-----	56
<b>Figura 19</b> Edad-----	57
<b>Figura 20</b> Misión y Visión-----	58
<b>Figura 21</b> Matriz Foda-----	59
<b>Figura 22</b> Planes de acción-----	60
<b>Figura 23</b> Planeación Estratégica -----	61
<b>Figura 24</b> Planeación Estratégica para Mejoras-----	62
<b>Figura 25</b> Satisfacción del Usuario -----	63
<b>Figura 26</b> Seguridad que ofrecen-----	64
<b>Figura 27</b> Capacitación -----	65
<b>Figura 28</b> Servicio Confiable-----	66
<b>Figura 29</b> Inconvenientes Laborales-----	67
<b>Figura 30</b> Seguridad y Confianza en sus recorridos-----	68
<b>Figura 31</b> Brindar un buen servicio-----	69
<b>Figura 32</b> Respuestas adecuadas -----	70
<b>Figura 33</b> Tiempo Esperado -----	71
<b>Figura 34</b> Unidades Vehiculares -----	72
<b>Figura 35</b> Solicitud para carta Aval-----	90
<b>Figura 36</b> Carta aval de la cooperativa -----	91
<b>Figura 37</b> Certificado de validación de instrumentos -----	92
<b>Figura 38</b> Evidencia de la Entrevista al Gerente-----	94
<b>Figura 39</b> Encuesta realizada a los socios de la compañía -----	94
<b>Figura 40</b> -----	95
<b>Figura 41</b> Evidencia de la encuesta realizada a los usuarios -----	95
<b>Figura 42</b> Preguntas de Entrevista -----	96



**“Planeación estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans S.A de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022”**

**AUTOR:**

**Muñoz Franco Joselyn Dayana**

**TUTOR:**

**Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, MSc.**

**Resumen**

El trabajo de investigación realizado, sobre planeación estratégica y calidad del servicio fue ejecutado en la cooperativa de taxis Paltaxtrans, la empresa no ha logrado mejorar la calidad del servicio debido a la falta de una planificación estratégica. Por lo que se planteó desarrollar una planeación estratégica como herramienta fundamental para formular la visión, misión, valores, estrategias, planes de acción con la finalidad del éxito de la cooperativa y darles un mejor trato a los usuarios. La metodología utilizada es de tipo descriptiva y exploratoria, a través de los enfoques cualitativos y cuantitativos, que permitieron cumplir con los objetivos. Los instrumentos se los realizó a 292 usuarios de la comunidad del palmar ,11 a los socios de la empresa y 1 entrevista al gerente de la cooperativa Paltaxtrans para realizar un análisis de la situación actual. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los socios y usuarios de la cooperativa Paltaxtrans, se identificó la relación existente entre las variables establecidas en la investigación, donde se logra identificar que, para brindar calidad del servicio, es de suma importancia la ejecución de la planeación estratégica. En base a la investigación realizada se puede determinar que la planeación estratégica contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa Paltaxtrans de una manera significativa lo cual permitió que mejore la relación con los usuarios mediante estrategias, ayudando a los socios a mejorar la demanda y los procesos operativos de la cooperativa

**Palabras claves:** Planeación Estratégica, Calidad del servicio, Análisis de la Situación Actual.

### **Abstract**

The research work carried out on strategic planning and quality of service was carried out in the Paltaxtrans taxi cooperative, the company has not been able to improve the quality of service due to the lack of strategic planning. Therefore, it was proposed to develop a strategic planning as a fundamental tool to formulate the vision, mission, values, strategies, action plans with the purpose of the success of the cooperative and to give a better treatment to the users. The methodology used is descriptive and exploratory, through qualitative and quantitative approaches, which allowed the objectives to be met. The instruments were carried out with 292 users of the Palmar community, 11 with the partners of the company and 1 interview with the manager of the Paltaxtrans cooperative to carry out an analysis of the current situation. According to the results obtained in the surveys carried out to the partners and users of the Paltaxtrans company, the existing relationship between the variables established in the investigation was identified, where it is possible to identify that, in order to provide quality of service, the execution of strategic planning. Based on the research carried out, it can be determined that strategic planning contributes to the improvement of the quality of service of the Paltaxtrans company in a significant way, which allowed it to improve the relationship with users through strategies, helping partners to improve demand. and the operational processes of the cooperative

**Keywords:** Strategic Planning, Quality of service, Analysis of the Current Situation.

## **Introducción**

En el mundo entero, las empresas están experimentando cambios significativos provocados por la globalización económica, las innovaciones tecnológicas y las crecientes demandas de los usuarios. Los taxis son una parte esencial de los sistemas de transporte en todo el mundo. En Europa y otros países, con niveles relativamente altos de propiedad de vehículos privados y un transporte público altamente desarrollado, la industria del taxi emplea a más de un millón de personas.

La planeación estratégica es una herramienta que por mucho tiempo ha permitido que las empresas vayan adaptándose al mercado de manera rápida, pero eficiente, cumpliendo cada uno de los objetivos durante los periodos de actividades de la organización, la cual puede ser aplicada en todo tipo de empresa, ya sea pública o privada, pequeñas, medianas o grandes empresas que se dediquen a cualquier actividad.

“Movilizarse en Ecuador y sus ciudades es fácil; Sin embargo, es necesario conocer estos lugares para llegar de un lugar a otro de la forma más rápida y segura posible”. El uso de los taxis ha proporcionado una gran libertad de movilidad y comodidad a los seres humanos jamás imaginados y por ende una mejor calidad de vida.

Nuestra propuesta planteada va en busca de dar solución a los problemas que tiene la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis “PALTAXTRANS”, que se dedica a la transportación de pasajeros, el servicio se realiza básicamente dentro del área de la Provincia de Santa Elena en la comunidad de palmar, con la finalidad de dar una atención eficiente y eficaz a los ciudadanos, por lo que es indispensable diseñar la planeación estratégica en la cooperativa.

La Planeación estratégica es de gran importancia en cualquier institución, crea oportunidades competitivas y hace que los accionistas sean personas satisfechas y productivas, crea un sentido de familiaridad institucional, les brinda la oportunidad de mejorar su situación económica. Este trabajo se orientó a Diseñar la planeación estratégica para el mejoramiento de calidad del servicio, incrementar y mantener a los clientes de la cooperativa de pasajeros en taxis de Paltaxtrans, de la comuna

Palmar.

Para poder brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, es importante contar con un plan que le permita controlar, administrar y asegurar la calidad. El Liderazgo de Calidad Total es una filosofía empresarial que está en el corazón de cualquier organización.

Para plantear el *problema de investigación*, cabe recalcar que la idea de formar esta cooperativa nace en el año 2012, cuando dos ciudadanos de la comunidad, choferes profesionales tuvieron una conversación profunda donde nace la idea, consiguiendo socializar a los demás compañeros choferes profesionales de esta comunidad, iniciando la búsqueda para abrir nuevos caminos que permitan, mejorar las condiciones de vida de aquellos choferes profesionales. La Cooperativa actualmente cuenta con 33 socios fundadores, y los respectivos directivos; que se mantienen en el cargo, gracias al apoyo incondicional de las autoridades y organizaciones representativas.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Paltaxtrans, por observación directa y conversación con los socios se pudo percibir la inexistencia de una visión, misión, objetivos, estrategias, políticas, proyectos, y programas de acción, definidas institucionalmente, lo que implica que no cuenta con un plan estratégico; esta cooperativa actúa de manera empírica, sin establecer procedimientos técnicos en función de su actividad especializada. La Cooperativa carece de una filosofía empresarial, por lo que desconoce a donde quieren llegar, por qué fueron creados, y en que se fundamentan los valores que identifican a la organización las personas que integran la organización no cuentan con los conocimientos necesarios para poder elaborar la planeación estratégica, porque ellos al solo contar con estudios primarios y secundarios, desconocen cómo se debe llevar una planeación adecuada y de cómo los beneficiaría en contar con un plan estratégico.

La cooperativa de pasajeros en taxis mejorará el servicio de transporte, el bienestar de los socios y sobre todo mantener la confianza y estabilidad de sus clientes, debido a esto surge la necesidad de elaborar la Planeación Estratégica que permita establecer una estructura organizacional, a partir de una Visión, Misión, objetivos, y estrategias proyectadas a largo plazo.

Con respecto a la parte *internacional* sobre el tema propuesto, las organizaciones en el mundo globalizado en el que se encuentran tratan de sobresalir con la comercialización de sus productos o servicios, aplicando procesos internos eficientes permitiéndoles tener algún tipo de ventaja competitiva y comparativa frente al resto dedicada a la misma actividad, por lo cual la planificación estratégica se ha transformado en una herramienta administrativa fundamental para que puedan alcanzar cada uno de sus objetivos y que a largo plazo les otorgue un crecimiento sostenible. A nivel internacional las empresas se han vuelto mucho más eficientes y por ende competitivas y por esto se han desarrollado tesis de empresas en el país de Colombia, en la ciudad de Bogotá con el tema: “Diseño e implementación de un plan estratégico para la empresa Disempack Ltda”. Esto permite evidenciar que en otros países también se ha considerado importante la utilización de la planificación estratégica para alcanzar mejores resultados.

A nivel nacional también existen estudios realizados sobre este tema así tenemos el desarrollado en la universidad de las Fuerzas Armadas, en la ciudad de Sangolquí con el tema: “Planificación estratégica de la empresa AICA”. Por esto se puede indicar que en el país como en otros países se aplica este tema de interés para el mejoramiento de las empresas.

La investigación se centró en determinar cómo contribuye la planeación estratégica en la calidad del servicio de la cooperativa, el cual se realiza una propuesta donde la planeación estratégica permita a la empresa formular los objetivos que desea alcanzar a largo plazo y establecer las acciones que son necesarias para alcanzar dichos objetivos.

Del mismo modo basándonos en el estudio realizado; la *sistematización del problema* se enfoca en:

1. ¿Cuál es la situación actual en cuanto a la planeación estratégica en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis “Paltaxtrans”?
2. ¿Cuáles son los lineamientos de la Planeación Estratégica para el mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa de transportes de pasajeros en taxis “Paltaxtrans”?
3. ¿Cuáles son las estrategias que permitirán el mejoramiento de calidad del servicio de la cooperativa de taxis “Paltaxtrans”?



Teniendo como referencia el párrafo anteriormente la investigación pretendió dar respuesta a la siguiente interrogante: *¿De qué manera la planeación estratégica contribuye con la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis "PALTAXTRANS" de Palmar, de la provincia de Santa Elena?*

Con ello, se plantió el siguiente **objetivo general** en el que está encaminada la investigación, el cual es: “Determinar de qué manera la planeación estratégica contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis "PALTAXTRANS", de Palmar, parroquia colonche, provincia de Santa Elena.”.

A su vez, con respecto al objetivo base se desprenden los siguientes **objetivos específicos** que son:

- Realizar un diagnóstico actual de la cooperativa Paltaxtrans en cuanto a la planeación estratégica y la calidad del servicio.
- Establecer los lineamientos que oriente la planeación estratégica para el mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa “PALMAXTRANS”.
- Plantear Estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa de taxis “PALMAXTRANS”.

La **justificación** del trabajo de investigación partió de la recopilación de información, ya que ayudo a conocer bases teóricas de las variables ,en toda organización como empresa o emprendimiento de un servicio, debe contar con un plan estratégico con una misión, visión, objetivos, estrategias, y procedimientos entre otros puntos importantes, que aporten al direccionamiento para identificar aquellos problemas que surgen y darles la solución alternativa a la situación interna que en este caso afecta a la Cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans , y así tener una proyección sobre la labor y aplicar estrategias, para el mejoramiento del servicio, logrando brindar calidad de satisfacción a los clientes y usuarios.

Además, el trabajo realizado se justifica desde el punto de vista metodológico, ya que mediante el empleo de técnicas y métodos adecuados de trabajo permitió el cumplimiento de objetivos y metas, sobre la situación interna y externa actual de la institución.

El plan estratégico en la justificación práctica para la cooperativa Paltaxtrans,

será la línea base para el buen funcionamiento de sus actividades y el desarrollo de la gestión administrativa de la organización. También es necesario que la directiva junto con los respectivos accionistas se involucre y se motiven mucho en salir adelante en su Cooperativa, y que se ayuden mutuamente en las actividades que quieren lograr, alcanzar y cumplir con éxito lo que se han propuesto, ya que ellos serán beneficiados al implementar el plan estratégico en la Cooperativa de Taxis Paltaxtrans, deberá aplicar y mejorar la calidad de vida de los accionistas y contribuir al desarrollo económico de nuestra Provincia.

El trabajo de investigación surgió de la siguiente *idea a defender* la cual es la ejecución del plan estratégico mejorará de manera significativa la calidad del servicio de transporte de pasajeros en taxi de la cooperativa PALTAXTRANS en la comuna palmar, provincia de Santa Elena año 2022, para la ejecución se aplicaron diferentes métodos y técnicas para el soporte de la investigación.

A continuación, se detallan la estructura de los capítulos de la presente investigación:

El trabajo de investigación se dividió en tres capítulos. El *primer capítulo* trata sobre los antecedentes en los que se centra la investigación, así como los antecedentes de los distintos autores y los referentes teóricos más importantes que ayudan a sustentar las variables sobre planeación estratégica y calidad del servicio.

El *segundo capítulo* abarca la metodología que se llevará a cabo en la investigación, donde se explica en profundidad el tipo y métodos de investigación que se utilizarán para la realización del trabajo, así como los métodos de recolección de la información que en este caso se determinó sobre la observación, la entrevista y las encuestas para obtener información relevante, también se determina la población junto con la muestra y describir cómo será la aplicación de los instrumentos.

Finalmente, en el *tercer capítulo* se interpretan y se exponen los resultados de lo observado, las encuestas y también de las entrevistas; además se plantea una propuesta que ayudará al mejoramiento de ciertos aspectos del problema de investigación, basándonos en la concesión de los resultados lo que incita plantear posibles estrategias, conjuntamente se culminará con las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

## **Capítulo I. Marco Referencial**

### **Revisión de literatura**

Considerando el estudio realizado por Lobato, et al, (2017): en su trabajo de titulación "Planeación estratégica de la empresa Daewoo electrónicos Perú, periodo 2017-2019" los autores manifestaron que el trabajo de investigación surgió de la necesidad de ver que no lograban una mayor participación en el mercado, debido a la ausencia de estrategias de negocios para asegurar una estabilidad en la institución. Por lo que plantearon como objetivo general convertirse en la organización del sector de electrodoméstico más eficiente en el mercado y ser exitosa. En la metodología consideraron la investigación descriptiva, comenzaron analizando el entorno externo e interno basándose en el FODA y PEYEA, con un análisis cualitativo, métodos teóricos de estrategia de crecimiento para poder sustentar el trabajo de investigación, utilizando técnicas utilizadas como población, muestra y entrevista. La investigación concluye que al haber elaborado un plan estratégico este propone aplicar un mecanismo de control de la estrategia propuesta utilizando el método de Balanced Scorecard, que determina indicadores y metas que permitirán lograr los objetivos definidos. La inducción del nuevo personal contratado será gestionada por el encargado de Recursos Humanos. Se brindará información básica, como normas y conductas internas (derechos y obligaciones que el trabajador de DEPERU tiene que conocer), una breve historia de la organización, la misión, la visión, los valores y los objetivos generales. Esta etapa es importante porque establece los vínculos de compromiso entre el nuevo integrante de DEPERU y los representantes de la empresa.

De igual manera, la autora Carrizalez (2018) en su tesis titulada "Plan Estratégico para el proceso de capacitación del personal del matadero municipal Maturín", en el estado Monagas, tuvo como objetivo la elaboración de un plan estratégico para que, en el Matadero municipal capacitaran al personal con la meta de perfeccionar la formación de sus trabajadores al detectar falencias. El método utilizado en este proyecto fue de investigación de campo de tipo descriptiva, en la cual se extrajo información muy relevante de diversas fuentes, en los resultados obtenidos por medio de la observación y entrevista nos dice que el personal de la

institución se actualizó referente a temas gerenciales basándonos en el uso de herramientas operativas, también para generar nuevos conocimientos relacionados con la salud, seguridad laboral para la creación de un comité de prevención para que los trabajadores tomen acciones para afrontar y resolver eventos futuros que arriesguen los resultados esperados por la empresa.

De igual manera la autora Cañizares Angueta (2016) en su tesis titulada: "Plan Estratégico para el mejoramiento del servicio de transporte de la cooperativa de pasajeros en Taxis "Gregorio Valencia", la cual tiene como objetivo mejorar el servicio con base a la calidad, al momento de movilizarse el pasajero de un lugar a otro, partiendo de la falta de un plan estratégico en la cooperativa para establecer una planificación, coordinación, control y ejecución de las actividades agregando valor al servicio. Los métodos utilizados en este trabajo se dieron por medio del método deductivo, método inductivo, método analítico, método sintético y descriptivo. Entre los resultados encontrados, una de sus fortalezas es los años que tiene como vida institucional, respecto al gerente supo manifestar que la cooperativa ya contaba con lo que era un plan estratégico, pero el cual no le han dado la debida utilización por lo que se debe tomar en cuenta la propuesta presentada. Finalmente se concluye que existe la convicción de que la aplicación de un Plan Estratégico institucional mejorara el servicio de traslado de pasajeros en taxis con valor agregado en calidad y calidez para los clientes y usuarios de la cooperativa Gregorio Valencia, el cantón Valencia.

En la perspectiva de los autores Tóala, et al, (2022) en su artículo titulado "Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial "tiene como objetivo realizar aspectos importantes sobre el plan estratégico, ya que aporta al crecimiento, haciendo énfasis al valor de las ventajas que por medio de su aplicación se pretende mejorar el desempeño de la empresa. Por lo tanto, la planificación estratégica en la organización se considera un pilar fundamental, ya que es un proceso que guía a la empresa en la determinación de sus objetivos y actualmente proporciona un sistema de referencia para el desarrollo de la organización, que puede conducir a un rendimiento empresarial óptimo. En el desarrollo del presente artículo la metodología que se utilizó se basó en un enfoque cualitativo, cuantitativo, de nivel descriptivo, con la utilización de los diferentes métodos y técnicas de investigación como la observación directa. De esta manera se analizaron los resultados obtenidos de la investigación. Entre ellos se obtuvo

los siguientes resultados, que muestran que el 36% de las microempresas encuestadas no cuentan con una planificación estratégica básica, y casi todas las microempresas se basan en la experiencia, lo que lleva a que el 72% de las microempresas sí tengan una planeación estratégica, pero no haya tenido un crecimiento considerable. Por último, se considera que la importancia de planear estratégicamente la misión, visión, objetivos y valores permite tener una perspectiva global de, qué se está haciendo y para qué se está haciendo, para así analizar los entornos más favorables para el desarrollo empresarial.

Son procedimientos en donde los objetivos estratégicos permiten el cumplimiento de los propósitos de la empresa. Weinberger (2015) informa que: “La planeación estratégica, es un medio sistemático para analizar el entorno, evaluar las fortalezas y debilidades de la organización, identificar su ventaja competitiva, definir una visión y una misión, establecer los objetivos estratégicos y luego escoger la estrategia” (p.15). Como la misma definición implica, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad Fred (2013) establece que: “La planificación estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (p.5). El mismo que optimizará los recursos para maximizar su rentabilidad.

Peñaranda (2015), en su tesis titulada “Diseño de un Plan Estratégico para la Empresa QS Consultores”, presentada en la Universidad Industrial de Santander - Colombia. La investigación se basó en la observancia de la estructura, normas, políticas y procesos empresariales, para ello se realizó un plan estratégico basado en el análisis situacional externo del entorno mediante auditorías, han empleado la Matriz de Evaluación de Factores Externos, Las 5 Fuerzas de Michael Porter, Matriz de Perfil Competitivo, Benchmarking como proceso sistemático y continuo. En la auditoría interna han empleado la Matriz de Evaluación de Factores Internos, Matriz del análisis DOFA, que le han permitido conocer en su totalidad a la empresa para luego plasmar un plan estratégico orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes de las ciudades del norte de Colombia. Aporte del trabajo a la investigación:

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### ***Planeación Estratégica***

Botín (2022), considero que la planeación estratégica es el proceso que posibilita plantear metas, misión, visión, valores, análisis FODA, objetivos, estrategias, control de seguimiento para la organización y saber cómo poder cumplirlas mediante, el plan estratégico para involucrar a todos y remar en la misma dirección para tener éxito.

Martins (2022) expreso que sirve para planificar y alcanzar objetivos hacia donde quiere, llegar la empresa mediante la visión y misión, plan de acción, su enfoque para lograr los objetivos y las tácticas, para así implementar estrategias que ayuden a enfrentar cambios del entorno y crear ventajas competitivas.

### ***Análisis de la Situación Actual.***

Quiroa (2020) menciono que se realiza con el objetivo de analizar el entorno interno y externo de cómo se encuentra la organización permitiendo la comprensión de factores contextuales.

Corvo (2022) expreso los factores internos y externos para que la organización pueda tomar iniciativas ante posibles amenazas que puedan afectar la empresa para poder ser controlados, al igual que ayuda a ver las fallas y así poder corregirlas.

### ***Análisis Externo (MEFE)***

Barroeta (2022) menciono que es un diagnóstico que permite estudiar el campo donde se evalúa aspectos externos que alertan al desarrollo de la empresa. La cual permite reducir y estudiar lo económico, cultural, social, etc. Permitiendo crear estrategias para tener oportunidades y disminuir amenazas.

### ***Análisis Interno (MEFI)***

Muente (2019) expreso que el análisis interno permite estudiar una consultoría interna para comprender las fortalezas y debilidades de la organización la cual se hace antes de una planeación estratégica para saber, cuáles son las fortalezas y debilidades para poder afrontar desafíos en la empresa.

### ***Matriz Estratégica FODA***

Cacao (2017) aporito que es un instrumento de análisis muy importante, ya que se puede implementar en cualquier situación y organización entre otros. Para de esta manera lograr un diagnóstico preciso mediante el foda para tomar decisiones.

### ***Filosofía Empresarial***

(Mendiola, et al, 2020) mencionaron que la Filosofía empresarial es el Conjunto de principios que utilizan, las organizaciones como guía para comprender el propósito y alcanzar sus objetivos. Estableciendo una misión, visión y valores, para la importancia de la estrategia de la empresa.

La definición de Silva (2021) dice que la filosofía empresarial es la manera más eficiente de guía para la iniciativa hacia dónde va enfocada y lo que quiere lograr la empresa dando a conocer cuáles son los objetivos, para de esta manera desarrollar un ambiente laboral más eficiente.

#### ***Misión.***

Álvarez (2021) menciona que la misión es el motivo de ser de la empresa o institución, la cual debe ser factible y estar enfocada en cumplir con los objetivos, sabiendo cuál es su función dentro de la sociedad.

#### ***Visión***

Mangas (2020) expuso que la visión es lo que la empresa se proyecta a futuro, sus propósitos y objetivos a largo plazo para construir estrategias, estableciendo motivación para llegar al éxito de la empresa.

#### ***Objetivo***

Bastidas (2019) Menciona que los objetivos tienen como finalidad ver donde desea llegar o la meta que espera obtener la empresa. Estos deben ser claros, precisos y flexibles, permitiendo el logro del propósito esperado por la organización.

#### ***Valores corporativos***

Huetteman (2019) explico que los valores corporativos, es el inicio primordial de la cultura empresarial, son creencias que de manera conjunta es compartida y con el pasar del tiempo los integrantes transmitan estos valores los unos a los otros para diferenciar la organización de otras con el fin de obtener una ventaja competitiva.

#### ***Formulación estratégica***

Ramos (2015) expuso que la formulación estratégica permite que las empresas sean más competitivas mediante estrategias, ya sea como se va a conseguir, que pretende lograr, como se va a conseguir y que diferencia tiene de las demás organizaciones.

### ***Estrategias de mejoramiento***

(Lopez ,et al , 2018) Mencionaron que esta busca mejorar mediante estrategias que definan el rumbo que tomara la empresa e identifique los riesgos y la forma en la que solucionaran los problemas de la organización para obtener mejores resultados.

### ***Estrategias de cambio***

Chávez & Hernández, (2020) explicaron que esta estrategia es flexible para combatir dificultades mediante la capacidad de cambiar estrategias siempre y cuando sea por necesidad. La cual se debe afrontar los cambios para poder hacerla de manera planificada.

### ***Procedimientos técnicos***

Hernández (2015) menciona que es el proceso técnico que se basa en el trabajo, en cuanto a las tareas asignadas y que se cumplan a tiempo, para así poder producir un bien o producto. Permite ejecutar de una manera más ordenada y sistemática una serie de trabajo con el fin de resolver un proceso, ingresar y registrar un documento en un archivo o biblioteca.

### ***Calidad de servicio***

Shi & Shang, (2020) mencionaron que calidad de servicio, ya sea en una organización pública o privada cumple con satisfacer y cubrir la necesidad de sus clientes con el servicio que ellos brinden, para adquirir ganancias y ventaja competitiva. La cual es de suma importancia para que la organización pueda tener éxito con un mayor número de clientes, fidelizados y que recomienden el servicio brindado.

Yoo & cheon , (2020) expresaron que la calidad de servicio es la evaluación necesaria para saber si el cliente se encuentra satisfecho con respecto al servicio brindado, para que de esta forma quede feliz y requiera con frecuencia los servicios brindados.

### ***Elementos tangibles***

(Hernandez, et al, 2017) Definieron que comprende toda apariencia física de las unidades, instalaciones, apariencia del personal, decoración del local, equipos, comunicación entre otros. Los cuales los usuarios toman como referencias para calificar la calidad del servicio por lo que la organización se ve obligando a plantear estrategias para su satisfacción.



### ***Apariencia del personal***

Lozano (2019) expreso que es el aspecto visual ante los usuarios y el mundo, es como andas vestido, tu actitud, valores, cultura, expresiones faciales, la gente hará suposiciones muy rápidas basándonos en la apariencia personal, ya que es como estar presentando a la organización, lo cual debe ser tomado como un factor importante para dar una buena impresión.

### ***Estado de las Unidades***

Alvarado, et al, (2020) Mencionaron que el estado de las unidades permite saber al cliente si es apto para realizar el servicio de las organizaciones al momento de valorar la calidad. En esta investigación se asumen como elementos tangibles la apariencia del estado de las unidades, equipo, personal y material de comunicación, es decir los aspectos físicos que el cliente percibe en los servicios.

### ***Accesibilidad***

Peregrino, et al, (2018) los autores mencionaron que es el fácil acceso que tiene el usuario al adquirir el servicio o producto, con comodidad a la necesidad de cada usuario en entorno a distancia, horarios de atención, lo cual es importante para la organización ser exitosa al ser accesibles en el servicio al cliente.

### ***Fiabilidad***

Zeithaml & col (2017) mencionaron que esta, da cabida para cumplir con el servicio con exactitud, de forma correcta desde el inicio de una manera cuidadosa y fiable para que cree confianza con el cliente para la satisfacción, y que esto cree calidad del servicio adquirido en los clientes.

### ***Seguridad***

Hernández, et al, (2017) expresaron que el usuario busca confiabilidad, honradez, sinceridad para sentirse seguros con el servicio que adquieren. Por lo que es de suma importancia construir un ambiente de confianza con el cliente para que se sienta seguro con los servicios adquiridos.

### ***Canal de comunicación***

Mejía (2018) definió que el canal de comunicación para el usuario, mediante instrumentos implementados para la organización para implantar una relación con los clientes y que sean condicionales a la empresa, conociendo sus necesidades y la capacidad que tienen para responder las quejas de los clientes, mediante soluciones.

### ***Honestidad***

Arata, et al, (2018) los autores mencionaron que la honestidad es el comportamiento de sinceridad que el cliente ve en la organización. Por lo que las empresas deben trabajar con honestidad y transparencia en todo momento para crear confianza poniendo la verdad por encima de su propio beneficio.

### ***Empatía hacia el cliente***

Riveros (2018) aporoto que la empatía es la manera de tratar a los clientes mediante la interacción, capacidad de escucha, respeto y comprensión. Hablarles con un lenguaje que sea entendible para ellos con la capacidad de resolver problemas cuando se presenten.

### ***Capacidad de respuesta***

Hernández, et al, (2017) definieron que la capacidad de respuesta se basa en disponer, ayudar a los usuarios, brindando atención al usuario de manera oportuna de acuerdo a su solicitud, ya sea una consulta, queja u orden de un servicio, con la rapidez de solucionar lo que el usuario solicita.

### ***Amabilidad***

De acuerdo con Almeyda (2019) la amabilidad habla sobre como demostramos afecto, es decir de una manera amable. Con dedicación, respeto, empatía y consideración. Esta resulta muy útil en algunos momentos, para que de esta manera se pueda construir un vínculo con profesionales y la empresa tenga éxito.

### ***Cortesía***

Eustaquio (2018) definió que es demostrar un comportamiento de respeto, educación, atención que se tiene a las personas. En las empresas es necesario tener cortesía con el cliente, en el tono de voz, actitudes ya que mediante esta se pueden evitar muchos problemas con disculpas, dar las gracias, decir por favor o ser amable dándonos la posibilidad de laborar por un camino de éxito .

## **Fundamentos legales**

### **Constitución de la república del Ecuador (2021)**

#### *Título II*

#### *Sección Novena*

#### *Personas usuarias y consumidores*

**Art 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de mediación de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagadas.

**Art 54.-** Los organismos que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán 39 responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad la vida de las personas.

#### *Título VII*

#### *Sección Décima Población y movilidad humana*

**Art 392.-** El estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El estado diseñará, adoptará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

## **Código del trabajo**

### *Capítulo V*

*De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones.*

**Art 47.- De la Jornada máxima.** – La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración correspondiente.

**Art 48.-Jornada especial.** - Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor. La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias un periodo máximo de cinco días a la semana.

**Art 49.-Jornada nocturna.** - La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 6H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

### **Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.**

#### ***Título I. De las condiciones de transporte terrestre.***

**Art .40.- El transporte terrestre.** – Es un servicio esencial que responde a las condiciones de Responsabilidad:

Es responsabilidad del estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

**Accesibilidad:** Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

**Comodidad:** Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieran establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

**Seguridad:** El Estado garantiza la eficiente movilidad del transporte de los pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicio adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones.

**Calidad:** Es el conjunto de parámetros sobre los servicios de transportes, establecidos por los organismos reguladores del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcas las operadoras de transporte a sus usuarios

**Estandarización:** A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamento técnicos de seguridad, ambiental y de comodidad emitidos por la autoridad permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

## **Capítulo I**

### **De la atención preferente a pasajeros**

**Art 41.-** Gozaran de atención preferente a las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres, niñas, niños y adolescentes. Para el efecto, el 43 sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicios.

**Art 42.-** El sistema de transporte terrestre brindará asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios. La Agencia Nacional de Tránsito y los GADS, en el ámbito de sus competencias, controlan el cumplimiento de estas obligaciones.

## **Título I**

### **Del servicio de transporte terrestre**

**Capítulo I. De la constitución de compañías y cooperativas de transporte terrestre.**

**Art 53.-** Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de construirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT. El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración de Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será al director de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente.

## **Capítulo II**

### **Clases de Transporte terrestre**

**Art 54.-** El servicio de transporte terrestre público consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales de un lugar a otro dentro de los ámbitos definidos en este reglamento, cuya prestación estará a cargo del Estado. En el ejercicio de esta facultad, el estado decidirá si en vista de la necesidad del usuario, la prestación de dichos servicios podrá delegarse, mediante contrato de operación, a las compañías o cooperativas legalmente constituidas para este fin.

**Art 55.-** El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación.

### **La ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad; define:**

**Art 1.-** Esta ley tiene como objetivo el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a:

- Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la conservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas.

-Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

**Art 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad:**

Equidad o trato nacional, igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados.

Por otra parte, la Ley Orgánica de defensa del consumidor, en su capítulo II, menciona Derechos y Obligaciones de los Consumidores, de los cuales se resaltan los siguientes:

-Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso, medida.

-Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales.

-Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

-Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en donde se podrá anotar el reclamo o sugerencia.

-De la misma manera, la constitución de la República del Ecuador, determina algunas prácticas en beneficio de los consumidores, considerando la más importante en referencia al tema de estudio:

**Art 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

### **Plan de Creación de Oportunidad 2021-2025 de Ecuador.**

#### **Objetivo del Eje Económico**

**Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.**

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para eso es esencial la existencia de una economía de libre mercado.

Un componente importante de una economía libre es el sistema de precios, Los precios juegan un rol fundamental: coordinan las acciones de miles de personas, que persiguen sus propios objetivos, comunicando los cambios en el conocimiento particular que cada uno de ellos posee sobre la disponibilidad y usos potenciales de los recursos. Es decir, los precios transmiten información. Por tal motivo, cuando el gobierno pretende regular los precios de la economía termina causando serias distorsiones que afectan a los consumidores. Cuando se fijan precios oficiales por encima del valor de mercado la consecuencia no intencionada es la sobreproducción de bienes con la esperanza de venderlos a precios artificialmente altos. Sin embargo, esto termina ocasionando que los precios de dichos bienes terminen bajando al exceso de oferta. Por el contrario, cuando se fijan precios mínimos se generan incentivos para no producir cantidades suficientes de esos bienes, produciendo escasez y por consecuencia el incremento de los precios.

El segundo elemento para tener una economía libre es la competencia. El mercado se basa en el principio de igualdad de oportunidades, no puede existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno y cada una debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar.

### **Objetivo de Eje**

### **Seguridad Integral**

*Objetivo 9: Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.*

La defensa nacional, protección interna y el orden público son competencias exclusivas del Estado que garantizan una convivencia pacífica y segura a los ciudadanos. Lo anterior tiene como objetivo prevenir las formas de violencia y la discriminación. La seguridad integral busca garantizar la protección de los derechos humanos mediante políticas y acciones integradas.

En este contexto, la seguridad ciudadana requiere una solución integral en varios ámbitos. Para ello, se plantearán políticas de seguridad enfocadas a erradicar la delincuencia común, el crimen organizado interno y transnacional; la inseguridad vial; el tráfico ilegal de drogas, de armas de fuego y el terrorismo en todas sus formas.



## Capítulo II. Metodología

### Diseño de la Investigación

Hernandez R. (2017), la forma de estudio que se establecerá en nuestra experimentación de la investigación es de contexto descriptivo, “donde podemos escribir y describir eventos, situaciones, contextos, y fenómenos; esta forma de experiencia busca ver y describir en relación con el comportamiento de una experimentada situación” (p.92).

Para el desarrollo del trabajo con el tema: Planeación Estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, se empleó los siguientes tipos de investigación: descriptiva y exploratoria, a través de los enfoques cualitativos y cuantitativos, que permitieron cumplir con los objetivos.

La investigación descriptiva permitió realizar un análisis profundo sobre la situación actual de la Cooperativa de transporte en taxis, detallando la problemática que se presenta, para determinar los factores de objeto de estudio a considerar para el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y mejoramiento la calidad del servicio.

Se utilizo la investigación exploratoria que consistió en la visita de campo a la organización para conocer las diferentes actividades que desempeñan los miembros de la Cooperativa de transporte en taxis, de la misma manera se interactuó con los socios, colaboradores y usuarios, mediante la aplicación de técnicas para la recolección de información.

Además, el enfoque cualitativo consistió en el análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas, determinando las características relacionadas con la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa, la información permitió la obtención de datos relevantes para la toma de decisión ante la situación problemática.

Finalmente, el enfoque cuantitativo permitió el análisis de los resultados mediante datos estadísticos, la información generada en las encuestas aplicadas a los usuarios, permitió determinar si el grado de satisfacción de los pasajeros en relación al servicio es el adecuado o no, y frente a estas alternativas busco las posibles soluciones.

## Métodos de la Investigación

### Método deductivo

El método deductivo consistió en ir formando criterios a través de las diferentes conceptualizaciones de las variables como: Plan estratégico y calidad del servicio, estas bases teóricas ayudan a comprender el objeto de estudio, evaluando los diferentes aspectos que se presentan en la cooperativa de transporte en taxis.

### Método inductivo

El método inductivo permitió la evaluación de la información obtenida en la recolección de datos, que se utilizó para evaluar la situación actual de la cooperativa en taxis, detallar los aspectos menos fortalecidos para el diseño de un plan estratégico.

## Población y muestra

### Población

El estudio se llevará a cabo en la Comuna Palmar parroquia colonche con 2.096 habitantes, esta información se obtuvo a través de los datos estadísticos de la INEC. También áreas involucradas como son: Nivel Directivo, Administrativo y socios de la cooperativa de taxis; esto con el propósito de recolectar la información necesaria y de interés para la investigación como a continuación se detalla la siguiente tabla de la población total:

**Tabla 1**  
*Población*

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Directiva	4
Contadora	1
Socios	33
Secretaria	2
Clientes y usuarios	2.096
<b>Total</b>	<b>2.136</b>

### Muestra

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple que permite determinar la población para la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 2**  
*Muestra*

<b>DATOS:</b>		
<b>n=</b>	<b>292</b>	<b>Población comunidad de Palmar</b>
<b>N=</b>	<b>2136</b>	Población comunidad de Palmar
<b>Z=</b>	<b>1,96</b>	(para 95% de confiabilidad)
<b>Z<sup>2</sup>=</b>	<b>3,8416</b>	
<b>P=</b>	<b>0,5</b>	probabilidad de éxito
<b>Q=</b>	<b>0,5</b>	probabilidad de fracaso
<b>e=</b>	<b>0,05</b>	5%
<b>e<sup>2</sup>=</b>	<b>0,0025</b>	

Luego de aplicar la fórmula de muestreo probabilístico, su resultado es de 326 habitantes de la comuna Palmar, el total de la población a considerar para la recolección de datos.

### **Recolección y procesamiento de datos**

#### **Entrevista:**

Permitió obtener información dialogando con el gerente de la cooperativa, mediante una guía de preguntas, utilizadas para obtener información más compleja y despejar interrogantes de la problemática objeto de estudio, en donde el personal explico de manera amplia el desarrollo de sus actividades en la atención a los pasajeros en taxis.

#### **Encuestas:**

En el trabajo las encuestas fueron enfocadas a los habitantes de la comuna Palmar de la provincia de Santa Elena parroquia colonche, específicamente a la zona norte, por ser ellos los principales clientes en hacer uso de los servicios que brinda la cooperativa en taxis. Para procesar los resultados de las encuestas se utilizará el sistema SPSS, que permite analizar mediante tablas y gráficos estadísticos los datos recabados al aplicar el instrumento.

*La prueba piloto* se realizó el respectivo procedimiento de la revisión y validación, con la aprobación procedemos al levantamiento de información, luego se procede al seleccionar un porcentaje de 10% de la muestra sobre el total al estudio de esta investigación. Se realizó por el programa SPSS de tal manera que procedió hacer un cálculo con el porcentaje establecido donde se calculó el Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Resumen de Procesamiento de casos*

<b>Criterio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 4***Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,843</b>	<b>16</b>

El análisis de fiabilidad permite estudiar las propiedades de las escalas de medición y de los elementos que las constituyen. El procedimiento Análisis de fiabilidad de SPSS calcula las medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciona información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. Se pueden utilizar los coeficientes de correlación intraclase para calcular estimaciones de la fiabilidad inter-evaluadores.

El coeficiente alfa de Cronbach es uno de los habitualmente referenciados, y se puede utilizar en variables de escala. La finalidad de este artículo es proporcionar una información general que permita la comprensión de este índice y el procedimiento operativo para obtenerlo.

El programa estadístico SPSS permite calcular este valor de manera relativamente fácil y ágil, contribuyendo así a la toma de decisiones relativas a la utilización del cuestionario o test, dado que la significación del coeficiente ha de tener en cuenta el contexto en el que se aplica. De esta manera, se logran los objetivos: identificar los diferentes métodos para calcular la fiabilidad de un instrumento en el ámbito socioeducativo; exponer los pasos para calcular el estadístico alfa de Cronbach mediante el paquete estadístico SPSS, y ejemplificar el cálculo de la fiabilidad de una escala de actitudes tipo Likert.

## **Capítulo III. Resultados y Discusión**

### **Análisis de Entrevista Aplicada al Gerente de la Cooperativa**

#### **Paltaxtrans.**

##### **¿Cuál es la misión y Visión de la cooperativa?**

En base a la pregunta el gerente pudo manifestar que la cooperativa no cuenta con una misión por falta de conocimientos, pero consideran que deberían tenerla y socializar el tema con los socios.

##### **¿La empresa hizo un análisis foda, para distinguir sus Fortalezas y oportunidades?**

Con respecto a esta pregunta nos dio a conocer que la cooperativa no ha realizado un análisis Foda, por lo que desconocen de sus fortalezas y oportunidades, pero considera que una de sus fortalezas sería que brindan un mejor servicio a diferencia de los conductores informales y esos es lo que los diferencia, una de las oportunidades es la meta que tienen este año que es crear una lavadora exprés para la cooperativa.

##### **¿De qué manera la cooperativa Paltaxtrans realiza un control de calidad del trabajo de los socios?**

La cooperativa Paltaxtrans realiza lo que es un control de manera empírica, delegando a un socio encargado de la disciplina, revisando cierto tiempo los vehículos para verificar si se encuentran aptos para realizar sus labores, ya sea una llanta lisa o daños del vehículo para ver si tienen todo en orden, también toman en cuenta las actividades cumplidas durante el día por medio de reportes en el grupo de Whatsapp.

##### **¿Cuáles serían los problemas que afectan internamente a la cooperativa y a los socios?**

En base a los problemas que afectan a la cooperativa Paltaxtrans, nos comenta que es la competencia y la rivalidad que tienen contra la cooperativa Santa Catalina de colonche, ya que en estos últimos días han invadido su territorio como es Palmar, lo cual le afecta en sus ingresos a los socios de la organización por lo que se encuentran disgustados y tomarán medidas para poder solucionar el problema con la cooperativa Santa Catalina.

##### **¿Cuáles consideran que son las ventajas competitivas de la cooperativa Paltaxtrans?**

Basándonos en las ventajas competitivas el gerente considera que una de ellas es que la cooperativa Paltaxtrans es única y netamente le pertenece a Palmar, es una cooperativa legalizada, tienen una buena ubicación, cuentan con el permiso de la comunidad para trabajar dentro de palmar a diferencia de la competencia y los taxistas ambulantes.

**¿Cuáles son los factores que considera la cooperativa Paltaxtrans para ofrecer un servicio de calidad?**

En este punto el entrevistado de cooperativa Paltaxtrans menciona que los factores que ellos ofrecen para brindar un servicio de calidad son la seguridad, honestidad, limpieza de sus vehículos y darles un trato especial a las personas discapacitadas.

**¿Cree usted que la planeación estratégica podrá mejorar la calidad del servicio al cliente de la cooperativa Paltaxtrans? Explique**

El gerente considera que la planeación estratégica mejoraría el servicio de la cooperativa, ya que la empresa no tiene un buen direccionamiento y eso sería bueno para el bienestar de Paltaxtrans, mejorando y avanzando con la guía de un plan estratégico con objetivos alcanzables.

**¿Cuáles son las estrategias que aplica la Cooperativa de Taxis Paltaxtrans al momento que se presenta un problema con el cliente?**

De acuerdo con la pregunta el gerente de la cooperativa hizo referencia que, al momento de presentarse un problema con el cliente, ellos buscan una solución inmediata, ya sea una queja o por la pérdida de algún objeto de valor. Por consiguiente, proceden al chat de la cooperativa y preguntan a cada uno de los socios para poder saber en qué unidad se quedó el objeto extraviado y así poder devolverlo.

**¿Considera que es necesario capacitar a los socios para brindar un servicio de calidad a los clientes?**

Considera que definitivamente se los debe capacitar a los socios, ya que a través de las capacitaciones ellos podrán reforzar sus conocimientos sobre el valor que tienen los usuarios para la cooperativa, conocer contenido sobre cómo brindar una atención de calidad en donde el pasajero se sienta cómodo con el trato que le brindan, de la misma manera capacitándolos en el tema de seguridad, ya que en la actualidad la delincuencia ha subido un porcentaje considerable en la provincia de Santa Elena, para que estén alerta tanto por la seguridad del pasajero como para el conductor, por lo que es de suma importancia las capacitaciones en toda organización.

## Análisis de las encuestas a los Usuarios

Pregunta1: Genero

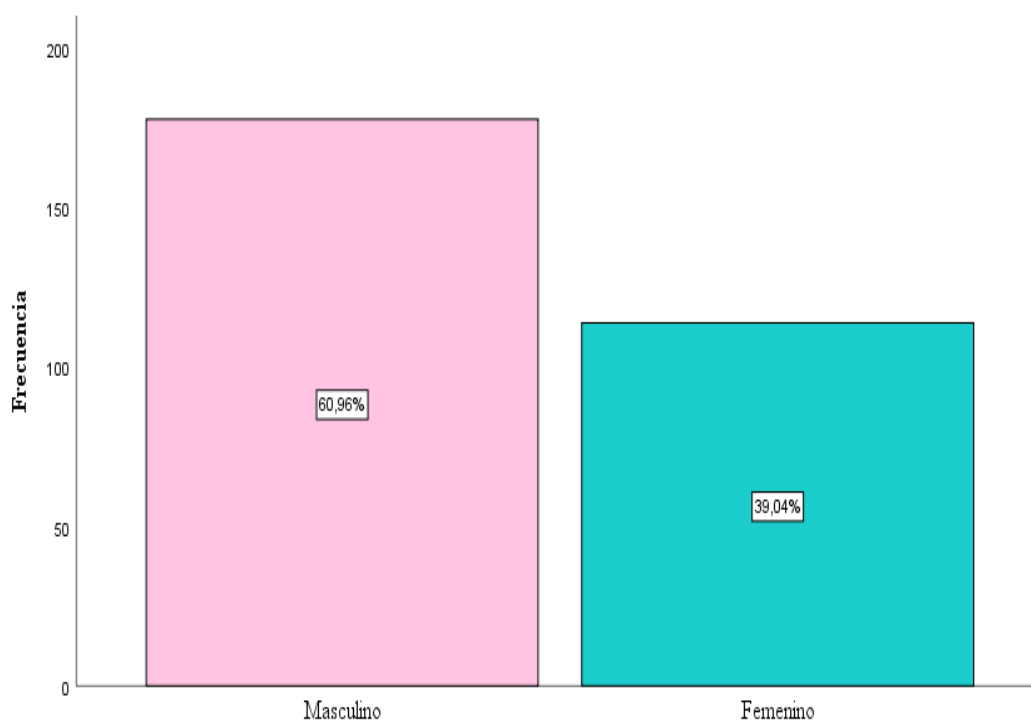
**Tabla 5**

*Genero*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	178	61,0	61,0
Femenino	114	39,0	39,0
Total	292	100,0	100,0

**Figura 1**

*Género*

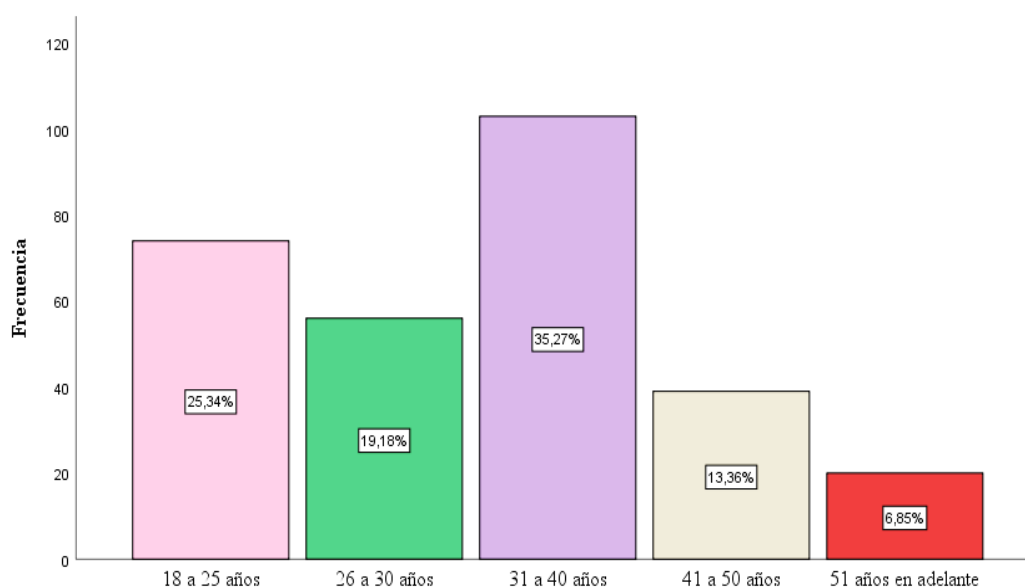


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 1 y figura 1 se registró que la mayoría de los encuestados que utilizan el servicio de Taxis de la cooperativa Paltaxtrans dentro de palmar son de género masculino, para trasladarse a sus hogares o lugar de trabajo o para poder llegar a tiempo, mientras que la menor parte de los encuestados son de género femenino que utilizan este servicio para realizar compras del hogar, por comodidad y andar seguras.

## Pregunta 2: Edad de los pasajeros

**Tabla 6***Edad*

criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18 a 25 años	74	25,3	25,3
26 a 30 años	56	19,2	19,2
31 a 40 años	103	35,3	35,3
41 a 50 años	39	13,4	13,4
51 años en adelante	20	6,8	6,8
Total	292	100,0	100,0

**Figura 2***Edad*

Según los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de edad de los usuarios que utilizan el servicio de taxis Paltaxtrans se encuentran entre 31 a 40 años, ya sea por seguridad, comodidad y tiempo, mientras que el menor porcentaje de los pasajeros que utilizan este servicio tienen una edad de 51 años en adelante, ya que se puede decir que muchas personas son de la tercera edad por lo que solo adquieren este servicio pocas veces para salir a sus consultas médicas o alguna otra diligencia.



Pregunta 3: ¿Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte?

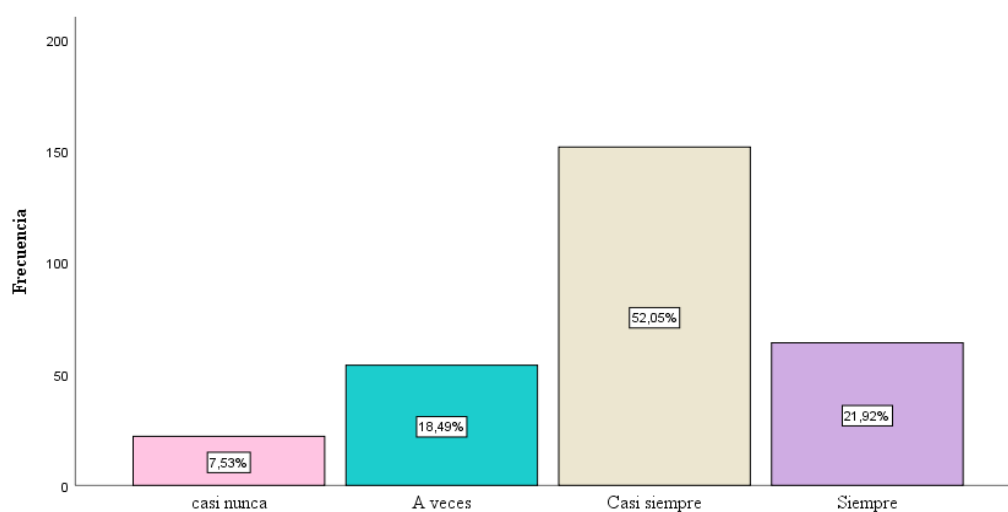
**Tabla 7**

*Frecuencia de servicio de transporte*

criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
casi nunca	22	7,5	7,5
A veces	54	18,5	18,5
Casi siempre	152	52,1	52,1
Siempre	64	21,9	21,9
Total	292	100,0	100,0

**Figura 3**

*Frecuencia de servicio de Transporte*



Respecto a la tabla 3 y figura 3, los encuestados que hacen uso de los taxis de la cooperativa Paltaxtrans dieron a conocer la frecuencia con la que ellos utilizan el servicio, la mayoría de los encuestados casi siempre hacen uso de este servicio por lo que se deduce que tienen una buena acogida por parte de palmar por la comodidad que brindan, mientras que la menor parte casi nunca opta por hacer uso de este servicio, lo hacen una vez al mes o pocos días del año, ya que escogen otro tipo de transporte para dirigirse a su destino, por lo que deben mejorar el trato y su actitud al momento de brindar el servicio para que de esta manera suba la frecuencia de los usuarios.

Pregunta 4: ¿Usted sabe si la cooperativa cuenta con una planeación estratégica?

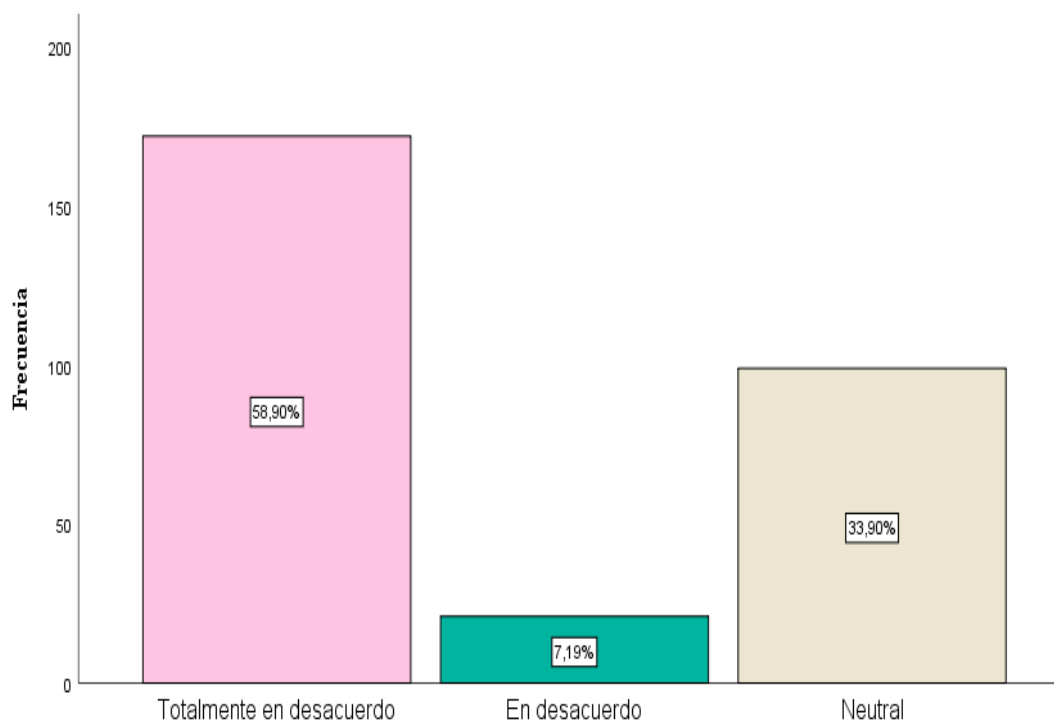
**Tabla 8**

*Planeación estratégica*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	172	58,9	58,9
En desacuerdo	21	7,2	7,2
Neutral	99	33,9	33,9
Total	292	100,0	100,0

**Figura 4**

*Planeación Estratégica*



Según los datos obtenidos en la tabla 4 y figura 4, la mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de la cooperativa Paltaxtrans están totalmente en desacuerdo porque saben que no cuenta con una planeación estratégica, la cooperativa trabaja de manera empírica, mientras que la menor parte de los usuarios desconocen si tienen o no una planeación estratégica. Si bien es cierto, es de suma importancia para poder alcanzar sus metas, ya que la planeación estratégica es una herramienta fundamental para poder tomar decisiones en la cooperativa.

Pregunta 5: ¿Considera que los conductores de la cooperativa Paltaxtrans están capacitados para prestar un buen servicio?

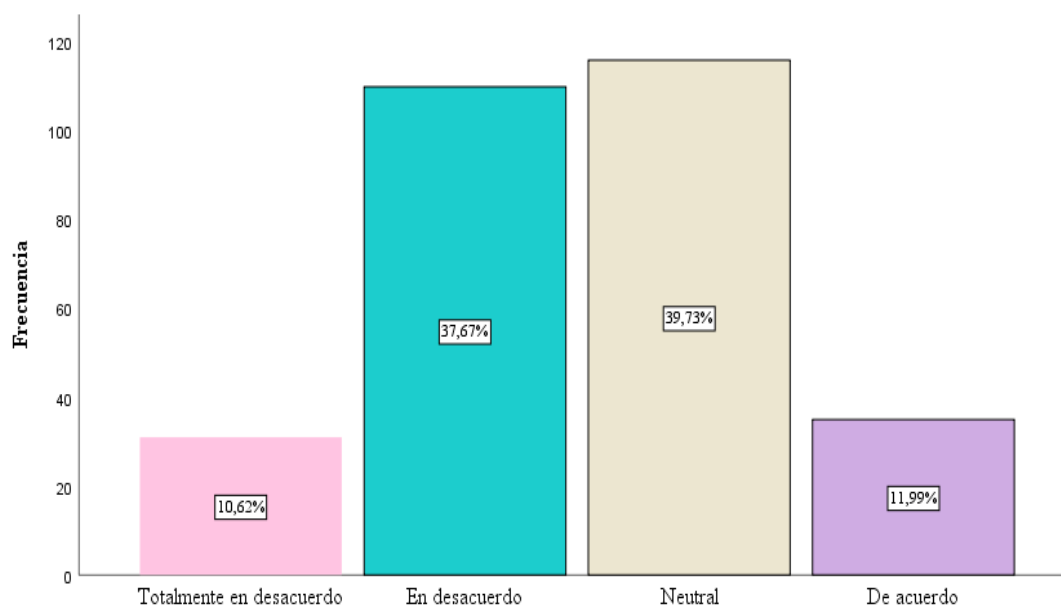
**Tabla 9**

*Conductores capacitados*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	31	10,6	10,6
En desacuerdo	110	37,7	37,7
Neutral	116	39,7	39,7
De acuerdo	35	12,0	12,0
Total	292	100,0	100,0

**Figura 5**

*Conductores capacitados*



De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 5 y figura 5, se obtiene como resultados que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo, ni desacuerdo, ya que la mayoría de los choferes sí dan un buen servicio, pero, existen algunos conductores que les dan un mal servicio a los usuarios, mientras que la minoría de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo en que no están capacitados para brindar un buen servicio, por lo que tendrían que recibir más capacitaciones por parte de la cooperativa para así poder brindar un servicio de calidad.

*Pregunta 6: ¿Cree usted que la Cooperativa Paltaxtrans ofrece a sus Clientes y usuarios un servicio confiable?*

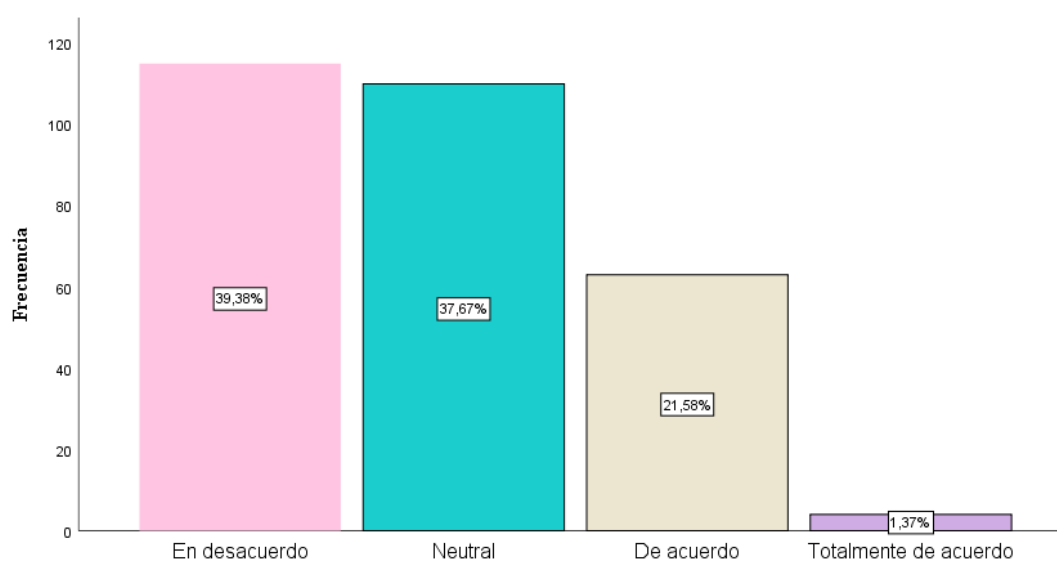
**Tabla 10**

*Servicio confiable*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	115	39,4	39,4
Neutral	110	37,7	37,7
De acuerdo	63	21,6	21,6
Totalmente de acuerdo	4	1,4	1,4
Total	292	100,0	100,0

**Figura 6**

*Servicio Confiable*



Respecto a los resultados de la tabla 6 y figura 6, la mayor parte de la población encuestada están en desacuerdo, ya que la cooperativa no ofrece a sus pasajeros un servicio confiable, no brindan el servicio de forma correcta desde el momento en el que el pasajero se sube al vehículo y no están organizados con el cumplimiento de los mismos precios en cada unidad, mientras que la menor parte están totalmente de acuerdo en que reciben un servicio confiable por lo que se debe mejorar la calidad del servicio que ellos brindan para que de esta manera los clientes vean que la cooperativa cumplen con la capacidad para desempeñar un servicio confiable.

Pregunta 7: La Primera vez que solicitó el servicio de taxis en la cooperativa Paltaxtrans ¿Lo recibió adecuadamente el conductor?

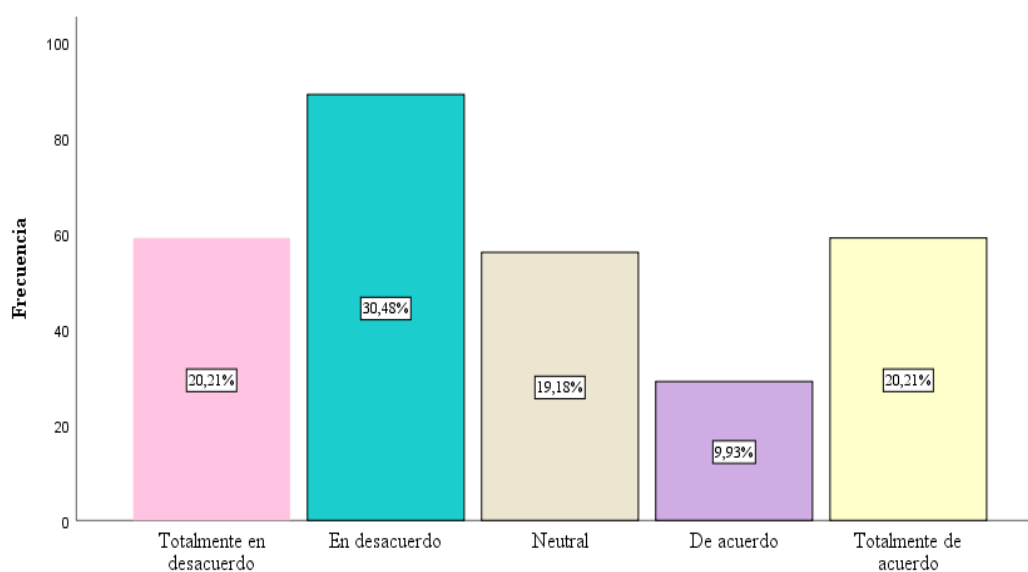
**Tabla 11**

*Recibimiento adecuado del Conductor*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	59	20,2	20,2
En desacuerdo	89	30,5	30,5
Neutral	56	19,2	19,2
De acuerdo	29	9,9	9,9
Totalmente de acuerdo	59	20,2	20,2
Total	292	100,0	100,0

**Figura 7**

*Recibimiento adecuado del conductor*



Según los datos de la tabla 7 y figura 7, en base a la experiencia al solicitar el servicio por primera vez la mayoría de los encuestados están en desacuerdo, ya que no los recibieron de una manera eficiente al subir al taxi, al encontrar con basura la unidad, por esta razón las personas no están recibiendo un buen servicio, mientras que la minoría de los encuestados está de acuerdo en que los reciben adecuadamente, ya que algunos socios si se encargan de limpiar después que termina una carrera, para así recibir al próximo pasajero de una manera adecuada brindando calidad del servicio.

Pregunta 8: El comportamiento de los conductores de la cooperativa Paltaxtrans ¿le inspira credibilidad como cliente?

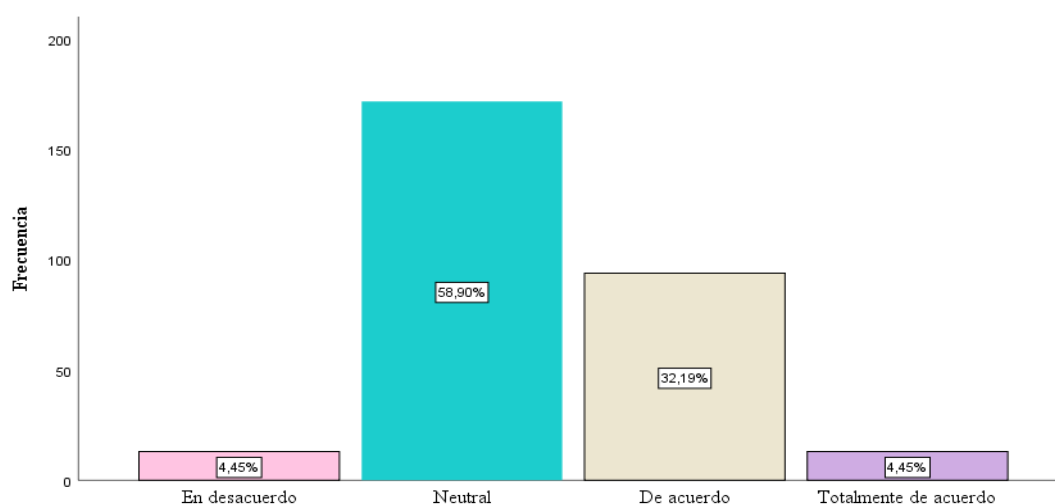
**Tabla 12**

*Credibilidad al cliente*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	13	4,5	4,5
Neutral	172	58,9	58,9
De acuerdo	94	32,2	32,2
Totalmente de acuerdo	13	4,5	4,5
Total	292	100,0	100,0

**Figura 8**

*Credibilidad al cliente*



De acuerdo con los resultados de la tabla 8 y figura 8, la mayor cantidad de los encuestados manifestaron que se encuentran en criterio neutral, ya que no se inclinan ni favor ni en contra, en cuanto a la credibilidad en el servicio que ofrecen los socios de la cooperativa Paltaxtrans, por tanto, se puede decir que la mitad de los conductores inspira credibilidad su comportamiento a los usuarios, sin embargo, la mitad restante transmite todo lo opuesto, mientras que la menor cantidad de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo que el comportamiento de los conductores les inspira credibilidad al usar el servicio. Por lo que se debe socializar con los socios el tema para que todos puedan comportarse de la misma manera amable con sus clientes eh inspirar credibilidad en ellos.

Pregunta 9: La manera de conducir del taxista de la cooperativa Paltaxtrans ¿Le transmite seguridad y confianza en su recorrido?

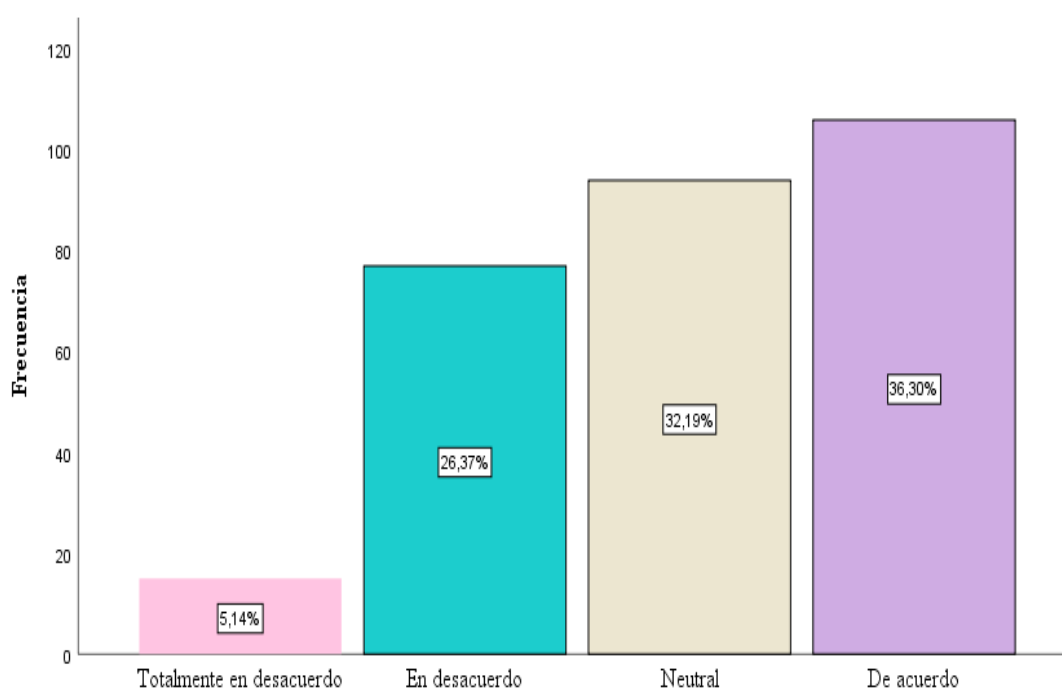
**Tabla 13**

*Seguridad y confianza en recorrido*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	15	5,1	5,1
En desacuerdo	77	26,4	26,4
Neutral	94	32,2	32,2
De acuerdo	106	36,3	36,3
Total	292	100,0	100,0

**Figura 9**

*Seguridad y confianza en recorrido*



Con respecto a los resultados de la tabla 9 y grafico 9, la mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de los taxis Paltaxtrans están de acuerdo que los conductores transmiten seguridad y confianza en sus recorridos porque respetan las señales, y manejan con velocidad adecuada, mientras que la minoría de las personas que optan por este servicio están totalmente en desacuerdo, lo cual deber mejorar para brindar un servicio de calidad.

Pregunta 10: ¿Cree que los trabajadores muestran compromiso respetando los límites de velocidad y señales de tránsito?

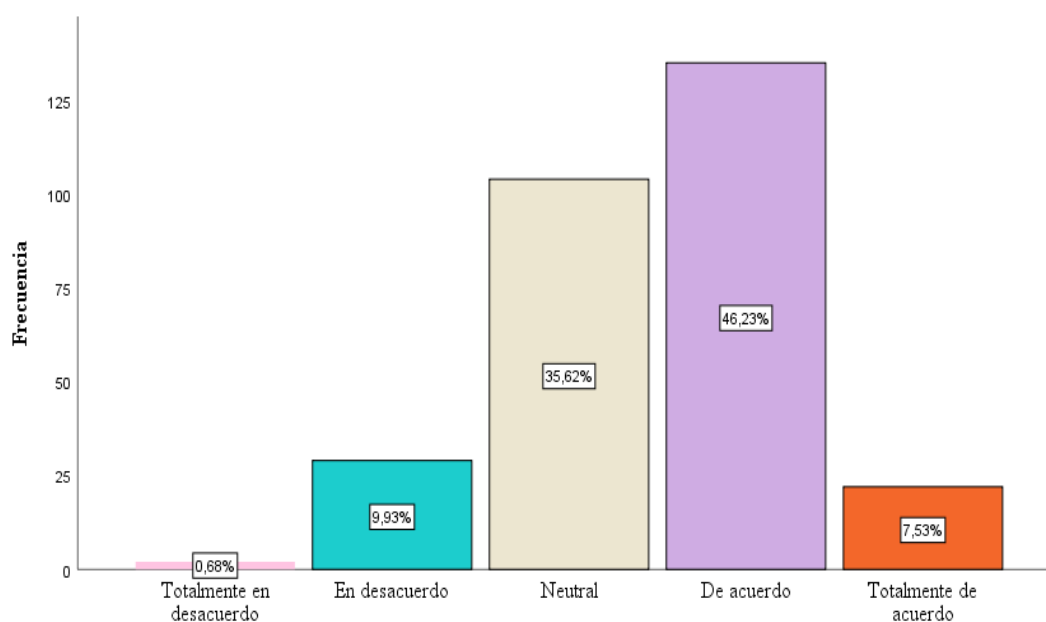
**Tabla 14**

*Límites de velocidad y señales de tránsito*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	,7	,7
En desacuerdo	29	9,9	9,9
Neutral	104	35,6	35,6
De acuerdo	135	46,2	46,2
Totalmente de acuerdo	22	7,5	7,5
Total	292	100,0	100,0

**Figura 10**

*Límites de Velocidad y Señales de tránsito*



Según los resultados obtenidos el mayor porcentaje de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, en que los conductores respetan los límites de velocidad y señales de tránsito movilizándose de manera responsable y segura para evitar accidentes, por otra parte, el porcentaje mínimo de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo por lo que se puede decir que la mayoría de los encuestados están cumpliendo con el compromiso de ser conductores responsables lo cual habla bien en ese aspecto de la cooperativa.



Pregunta 11: ¿Los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans ¿siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?

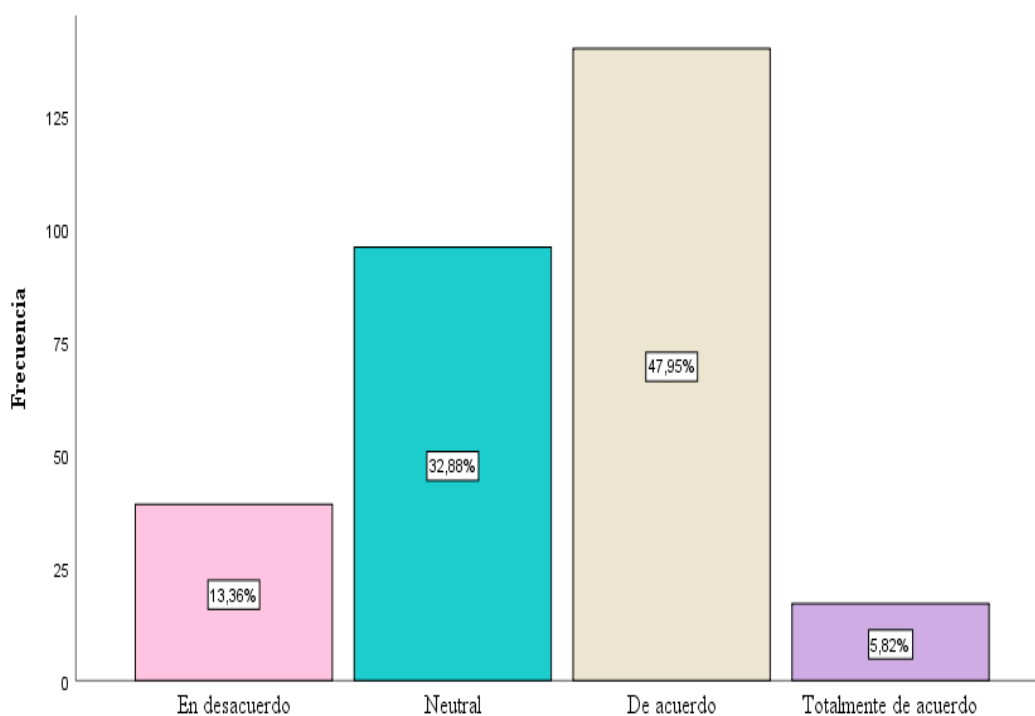
**Tabla 15**

*Dispuestos a ayudar a sus clientes*

Critero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	39	13,4	13,4
Neutral	96	32,9	32,9
De acuerdo	140	47,9	47,9
Totalmente de acuerdo	17	5,8	5,8
Total	292	100,0	100,0

**Figura 11**

*Dispuestos a ayudar a sus clientes*



De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que la mayor parte de los usuarios están de acuerdo en que la cooperativa Paltaxtrans siempre está dispuesto a ayudar a sus pasajeros en lo que ellos necesiten, ya sea cargando las bolsas pesadas de sus clientes, entre otras cosas, mientras que la minoría está totalmente de acuerdo, por lo que podemos decir que en este aspecto la empresa cumple con las expectativas de los usuarios, de igual manera cabe destacar la importancia de mejorar siempre.

Pregunta 12: Si en alguna ocasión tuvo inconvenientes en el servicio recibido por parte de un conductor e hizo su reclamo a la cooperativa ¿Recibió una respuesta adecuada que solucionó el problema?

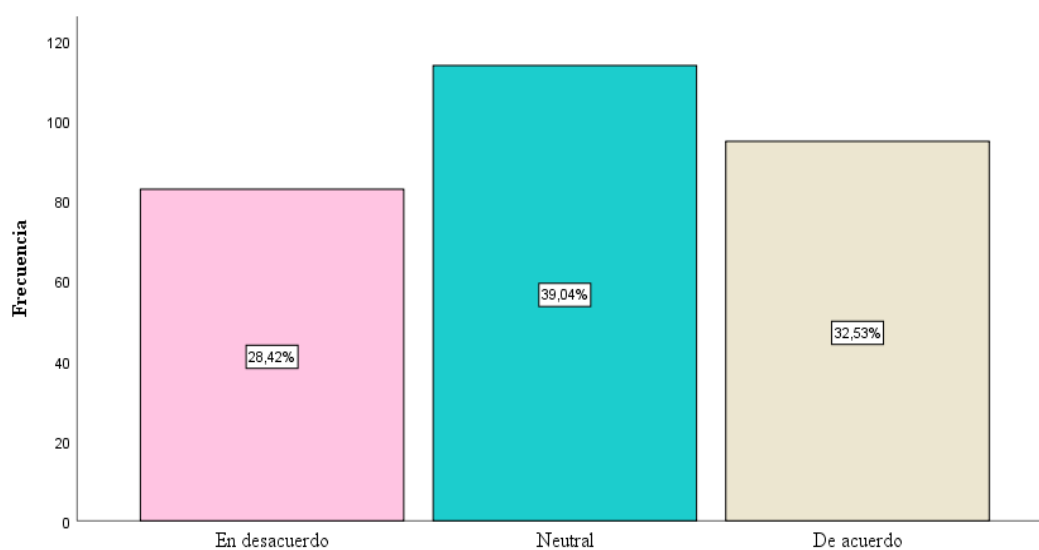
**Tabla 16**

*Respuesta adecuada*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	83	28,4	28,4
Neutral	114	39,0	39,0
De acuerdo	95	32,5	32,5
Total	292	100,0	100,0

**Figura 12**

*Respuesta Adecuada*



Respecto a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados tienen un criterio neutro en cuanto a las respuestas adecuadas, no estas ni de acuerdo, ni en desacuerdo, ya que cuando se presenta un inconveniente la cooperativa tiene una respuesta inmediata, ya sea por la pérdida de un teléfono ,un inconveniente con ellos, tratan de resolverlo ,pero muchas veces se sale del alcance de la cooperativa, por otro lado la minoría de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo al no haber recibido una respuesta inmediata. Por lo que se debe implementar estrategias sobre, cómo darles respuestas adecuadas a las soluciones de los problemas de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de la cooperativa.

Pregunta 13: ¿Cree usted que los horarios de atención de la cooperativa Paltaxtrans son flexibles?

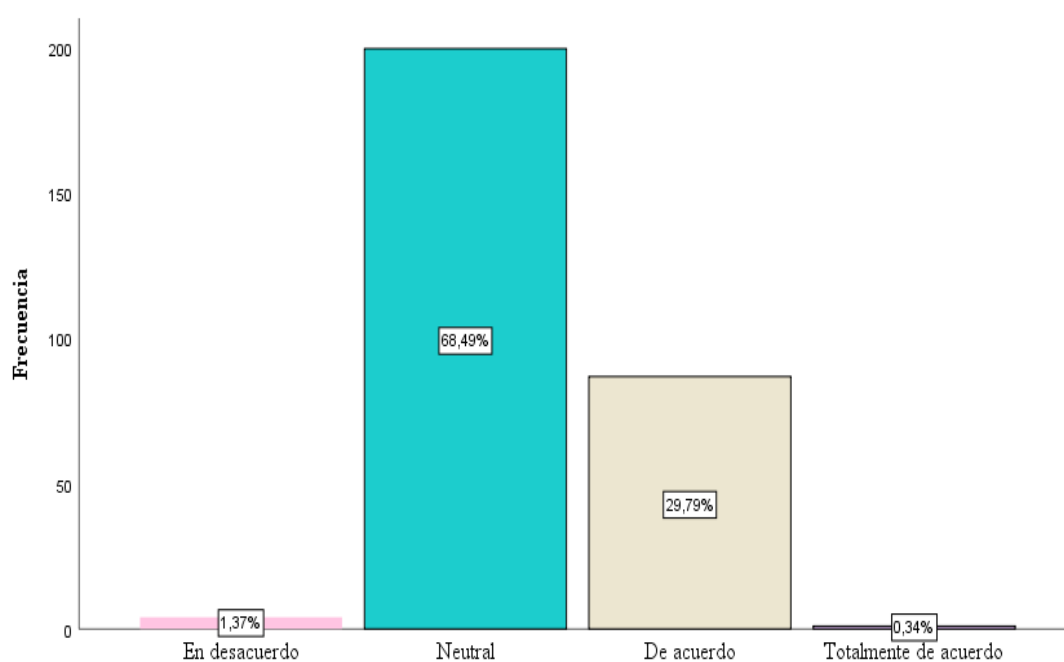
**Tabla 17**

*horarios flexibles*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	1,4	1,4
Neutral	200	68,5	68,5
De acuerdo	87	29,8	29,8
Totalmente de acuerdo	1	,3	,3
Total	292	100,0	100,0

**Figura 13**

*Horario Flexibles*



En representación de los datos obtenidos, el mayor porcentaje de los usuarios que utilizan el servicio de taxis Paltaxtrans manifiestan un criterio neutro en base a los horarios flexible de la cooperativa ya que ellos no tienen un registro de entrada ni salida, por lo que algunos conductores salen a trabajar tarde y se retiran temprano a sus domicilios, mientras que los demás socios trabajan desde temprano y terminan de laborar tarde para que los usuarios tengan una flexibilidad en el horario para poder movilizarse a la hora que ellos necesiten el servicio, por otro lado el menor porcentaje de los usuarios están totalmente de acuerdo en que sus horarios son flexibles.

Pregunta 14: ¿Cree que los conductores de la cooperativa Paltaxtrans siempre son agradables y se muestran interesados en servir a sus usuarios?

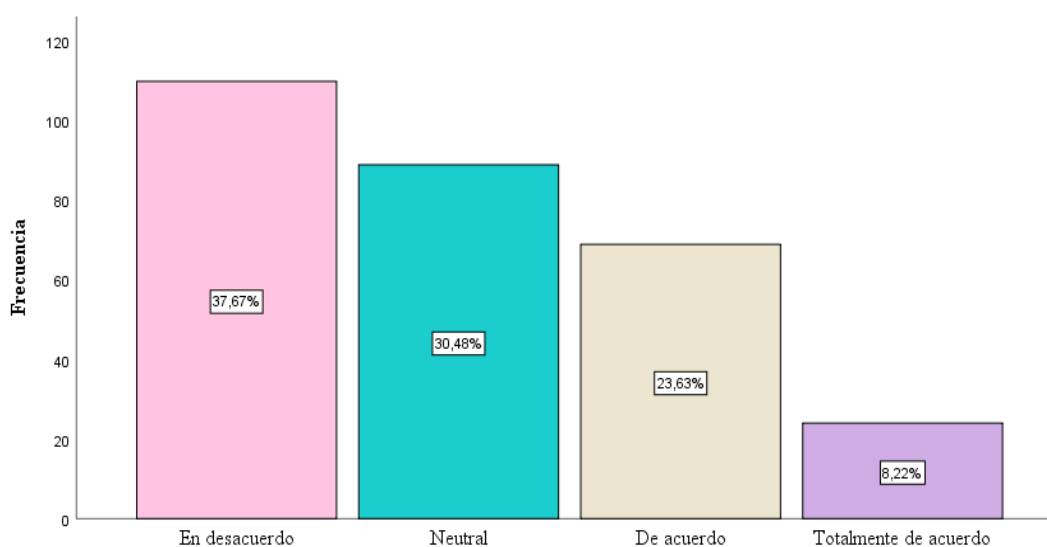
**Tabla 18**

*Interés en servir a sus usuarios*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	110	37,7	37,7
Neutral	89	30,5	30,5
De acuerdo	69	23,6	23,6
Totalmente de acuerdo	24	8,2	8,2
Total	292	100,0	100,0

**Figura 14**

*Interés en servir a sus usuarios*



Según los resultados, podemos decir que la mayoría de los encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo, ya que los conductores en algunas unidades no son agradables, al recibir al pasajero con mal humor y enojado ,por otro lado algunos socios cobran una tarifa elevada por tanto los usuarios quieren hacer respetar el pasaje y los conductores dan un mal trato, por lo que consideran que en este aspecto dan un mal servicio , mientras que la mejor parte de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que brindan un servicio agradable y se muestran interesados para servir a los usuarios. Por ende, se deben capacitar a los socios para que puedan brindar un servicio de calidad.

Pregunta 15: ¿La Cooperativa Paltaxtrans tiene Unidades vehiculares modernas?

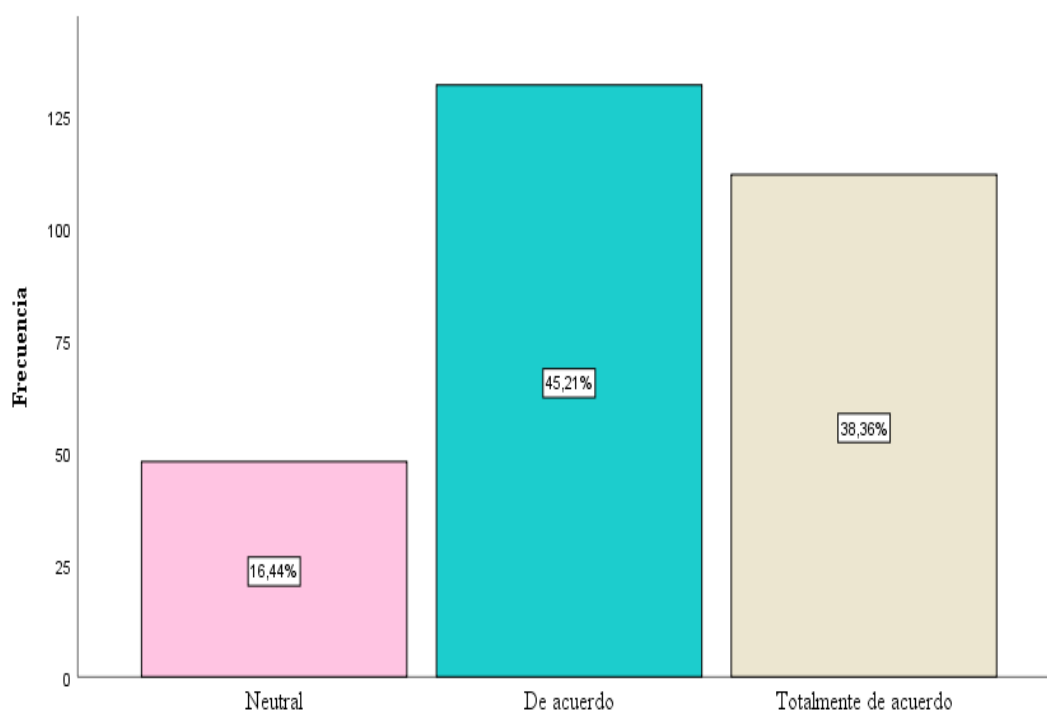
**Tabla 19**

*Unidades vehiculares Modernas*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	48	16,4	16,4
De acuerdo	132	45,2	45,2
Totalmente de acuerdo	112	38,4	38,4
Total	292	100,0	100,0

**Figura 15**

*Unidades vehiculares Modernas.*



Respecto a los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo en que la cooperativa Paltaxtrans tiene unidades vehiculares modernas lo cual es una ventaja para poder captar clientes, al tener un taxi moderno incluye tecnologías avanzadas, al igual que la comodidad será mayor para el cliente, mientras que la menor parte de los encuestados se encuentran en un criterio neutro. Por lo que se deduce que la cooperativa si cuenta con la mayoría de vehículos modernos para brindar el servicio.

Pregunta 16: ¿Considera que las instalaciones físicas de la Cooperativas Paltaxtrans son visualmente adecuadas?

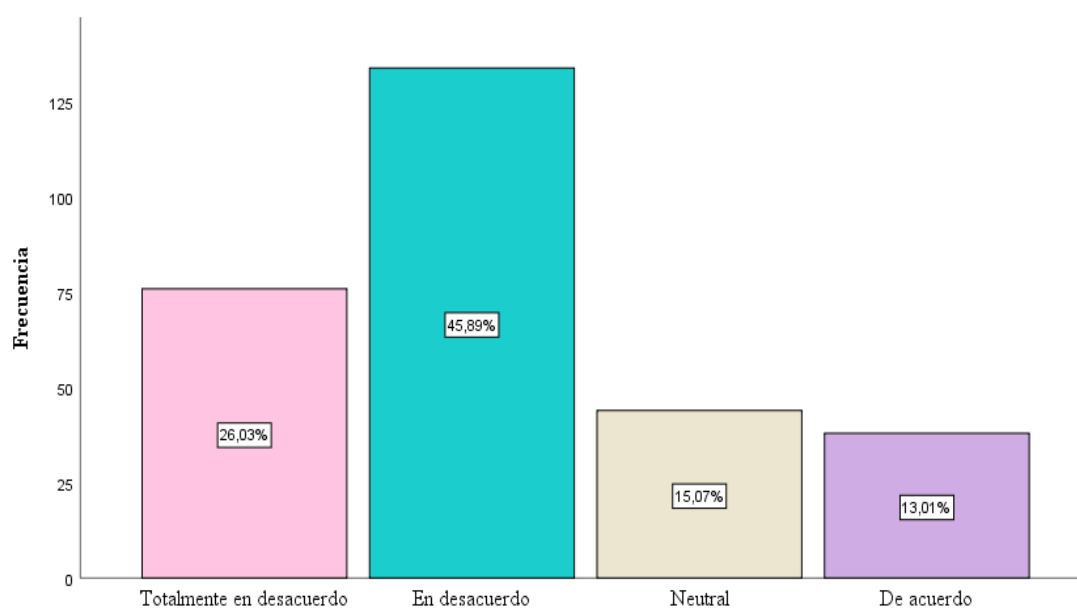
**Tabla 20**

*Instalaciones físicas adecuadas*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	76	26,0	26,0
En desacuerdo	134	45,9	45,9
Neutral	44	15,1	15,1
De acuerdo	38	13,0	13,0
Total	292	100,0	100,0

**Figura 16**

*Instalaciones físicas adecuadas*



De acuerdo a los resultados, los usuarios manifiestan que la mayoría se encuentra en desacuerdo, al referirse que las instalaciones físicas de la cooperativa no son visualmente adecuadas, ya que por lo general no atienden todos los días y mantienen sus instalaciones abiertas por poco tiempo durante los días que asisten, mientras que la menor parte de los encuestados se encuentran de acuerdo con que las instalaciones son visualmente adecuadas. Por lo que debería abrir más sus instalaciones físicas, para que los usuarios tengan una buena perspectiva al momento de dirigirse a la cooperativa, ya que físicamente tienen una buena infraestructura.

Pregunta 17 ¿Los Conductores de los taxis de la Cooperativa Paltaxtrans tienen una buena apariencia

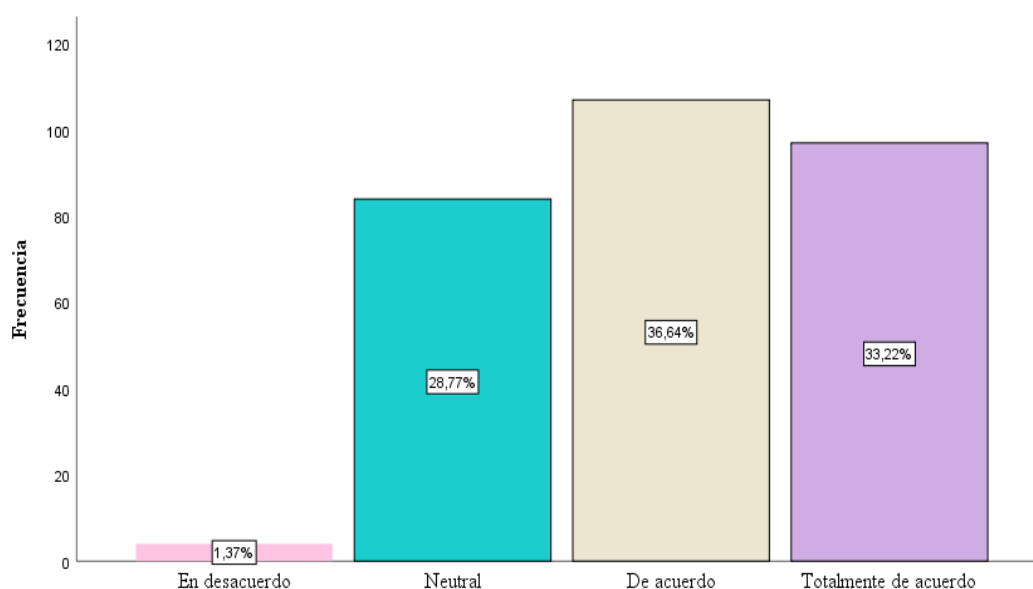
**Tabla 21**

*¿Los Conductores de los taxis de la Cooperativa Paltaxtrans tienen una buena apariencia?*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	1,4	1,4
Neutral	84	28,8	28,8
De acuerdo	107	36,6	36,6
Totalmente de acuerdo	97	33,2	33,2
Total	292	100,0	100,0

**Figura 17**

*Buena apariencia*



En representación de los datos obtenidos, podemos decir, que el mayor porcentaje de los encuestados reflejan, que están de acuerdo en que los conductores cuentan con una buena apariencia personal al brindar el servicio, mientras que el menor porcentaje se encuentran en desacuerdo. Por lo que se puede decir que los socios andan bien presentados para brindar el servicio, todos con un mismo uniforme que la diferencia de otras cooperativas.

Pregunta 18: ¿Cree que las unidades vehiculares de la cooperativa Paltaxtrans se encuentran bien equipadas para brindar un servicio de calidad?

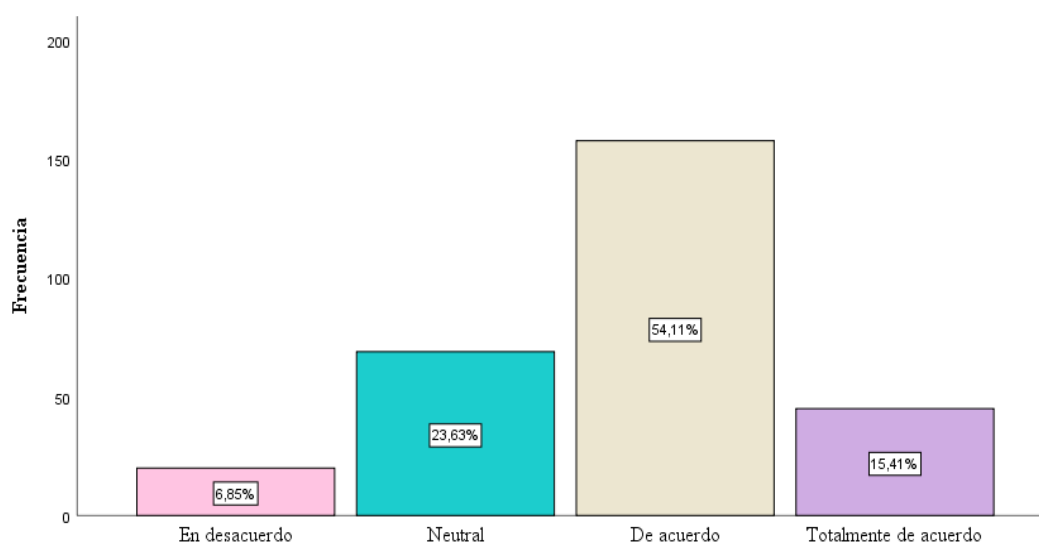
**Tabla 22**

*Unidades vehiculares bien equipadas*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	20	6,8	6,8
Neutral	69	23,6	23,6
De acuerdo	158	54,1	54,1
Totalmente de acuerdo	45	15,4	15,4
Total	292	100,0	100,0

**Figura 18**

*Unidades vehiculares bien equipadas*



De acuerdo a los datos obtenidos, la mayor parte de los usuarios dan a conocer que están de acuerdo, en que las unidades vehiculares de la cooperativa se encuentran bien equipadas para brindar un servicio de calidad, ya que sus unidades son modernas y cuentan con tecnología, wifi, aire acondicionado para la comodidad de los usuarios, por otro lado la menor parte de los usuarios se encuentran en desacuerdo, por lo que no cuentan con unidades vehiculares bien equipada o con tecnología, sin embargo son pocas unidades que no cuentan con unidades vehiculares bien equipadas y modernas. Por lo que se debe mejorar y adaptarse a las nuevas tendencias para captar al cliente y de esta manera brindarle un servicio de calidad.



## Análisis de datos a los socios de la cooperativa Paltaxtrans

Edad

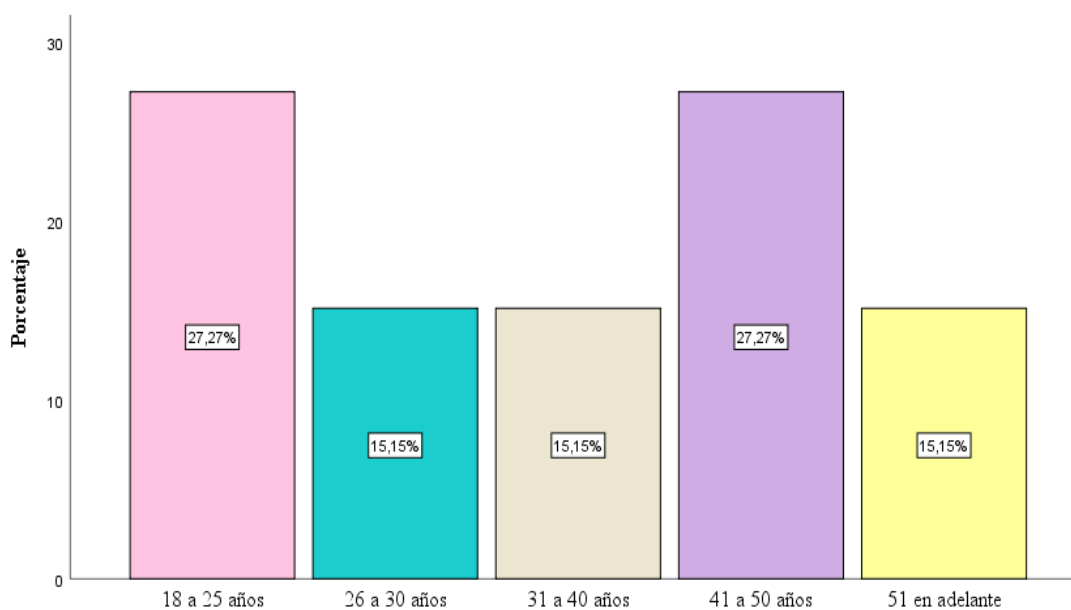
**Tabla 23**

*Edad*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18 a 25 años	9	27,3	27,3
26 a 30 años	5	15,2	15,2
31 a 40 años	5	15,2	15,2
41 a 50 años	9	27,3	27,3
51 años en adelante	5	15,2	15,2
Total	33	100,0	100,0

**Figura 19**

*Edad*



De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 19 y grafico 19, la mayor parte de los conductores que brindan el servicio en la cooperativa Paltaxtrans son adolescentes de 18 a 25 años y adultos de 41 a 50 años mientras que la menor parte son conductores entre 26 a 30 años, 31 a 40 años, y 51 años en adelante.

Pregunta 2: ¿La cooperativa cuenta con una Misión y visión?

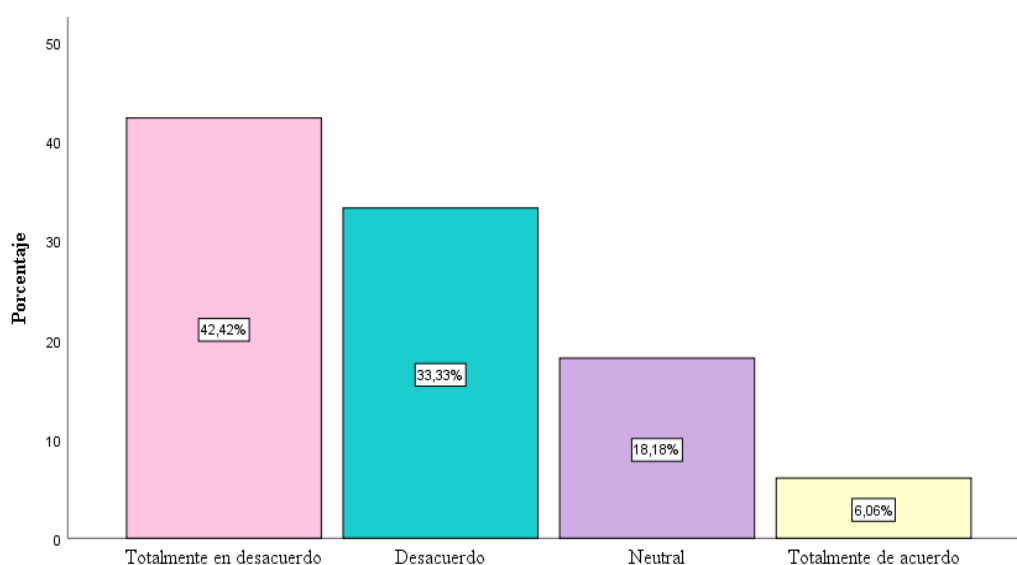
**Tabla 24**

*Misión y Visión*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	14	42,4	42,4
Desacuerdo	11	33,3	33,3
Neutral	6	18,2	18,2
Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,1
Total	33	100,0	100,0

**Figura 20**

*Misión y Visión*



Respecto a los resultados obtenidos en la encuesta se puede verificar que el mayor porcentaje de los socios están totalmente en desacuerdo, que la cooperativa Paltaxtrans no cuenta con una misión y visión, por lo que los trabajadores no comparten metas, ni objetivos en común, mientras que la menor parte se encuentra totalmente de acuerdo, ya que desconocen que es una misión y visión, por lo que consideran que la organización si la tiene. En conclusión, se debe implementar una misión y visión para marcar la forma en que se cumplirán las metas propuestas para el crecimiento y éxito de la cooperativa.

Pregunta 3: La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis cuenta con una matriz Foda

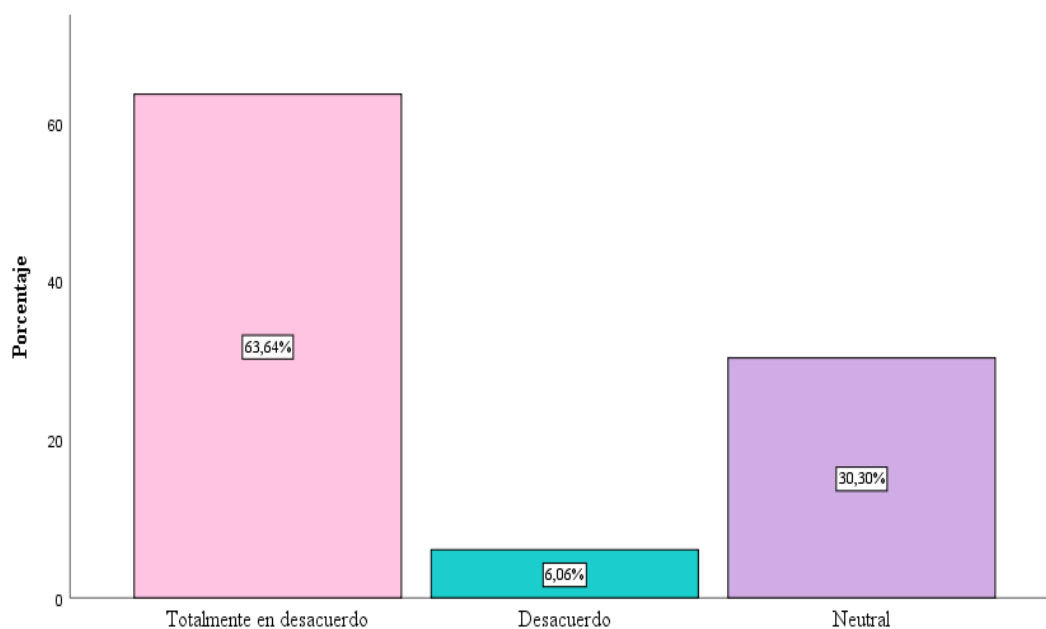
**Tabla 25**

*Matriz foda*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	21	63,6	63,6
Desacuerdo	2	6,1	6,1
Neutral	10	30,3	30,3
Total	33	100,0	100,0

**Figura 21**

*Matriz Foda*



Según los resultados de la encuesta, el mayor porcentaje de los socios se dio reflejado, en que se encuentran totalmente en desacuerdo, ya que la cooperativa no cuenta con una matriz foda, mientras que el menor porcentaje de los encuestados están en desacuerdo. Por lo que se ve reflejado que necesitan una matriz foda para poder conocer la situación actuar y aplicarla en cualquier situación que se presenta en la institución.

Pregunta 4: Realiza planes de acción la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis para el bien de la institución

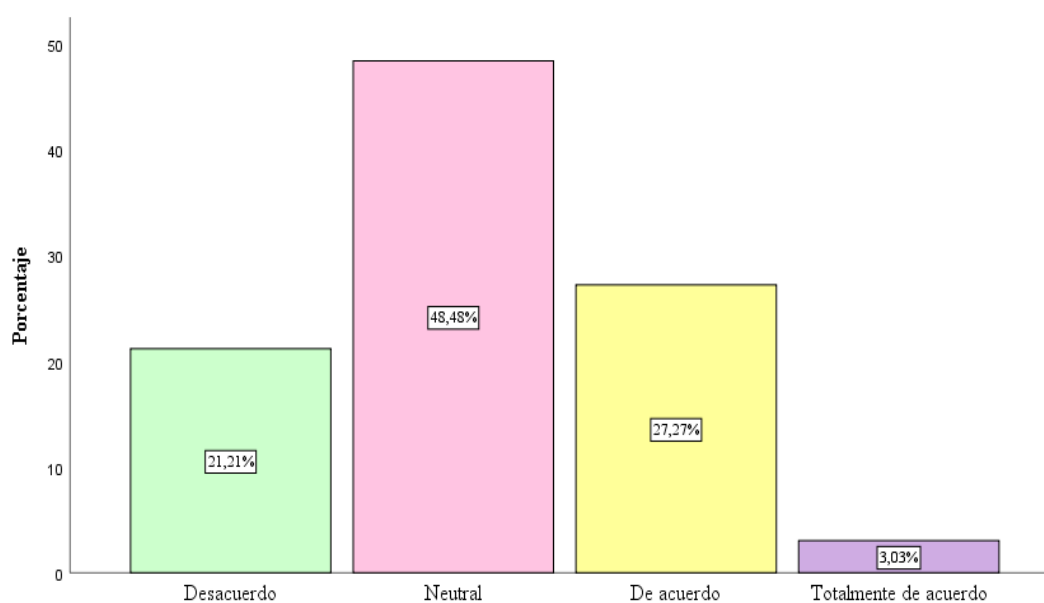
**Tabla 26**

*Planes de acción*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	7	21,2	21,2
Neutral	16	48,5	48,5
De acuerdo	9	27,3	27,3
Totalmente de acuerdo	1	3,0	3,0
Total	33	100,0	100,0

**Figura 22**

*Planes de acción*



De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa Paltaxtrans, la mayoría refleja que no están de acuerdo, ni en desacuerdo en que la institución realiza planes de acción, ya que al manejarse de manera empírica ellos si llevan un control de las actividades que realizan, pero desconocen de los planes de acción, por otro lado, la minoría están totalmente de acuerdo que realizan planes de acción. Por lo que se deben implementar planes de acción, por lo que es necesarios, para poder alcanzar metas y objetivos en el menor tiempo posible.

Pregunta 5: ¿La Cooperativa cuenta con una planeación estratégica?

**Tabla 27**

*Planeación Estratégica*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	24	72,7	72,7
Neutral	9	27,3	27,3
Total	33	100,0	100,0

**Figura 23**

*Planeación Estratégica*



Respecto a los resultados obtenidos, la mayor parte de los socios manifestaron que la cooperativa no cuenta con una planeación estratégica por lo que se debería implementar para establecer que hacer y el camino que deben recorrer, mientras que la menor parte de los socios dan un criterio neutral, de no saber si la organización cuenta o no con un plan estratégico, ya que son socios mayores de edad y desconocen del tema. Por lo que se concluye que debe implementarse un plan estratégico para de esta manera se pueda ayudar alineando al equipo con el fin que todos los socios empleen un lenguaje común basado en la misma información.

Pregunta 6: ¿La implementación de una planeación estratégica ayuda a mejorar la calidad de servicio al cliente?

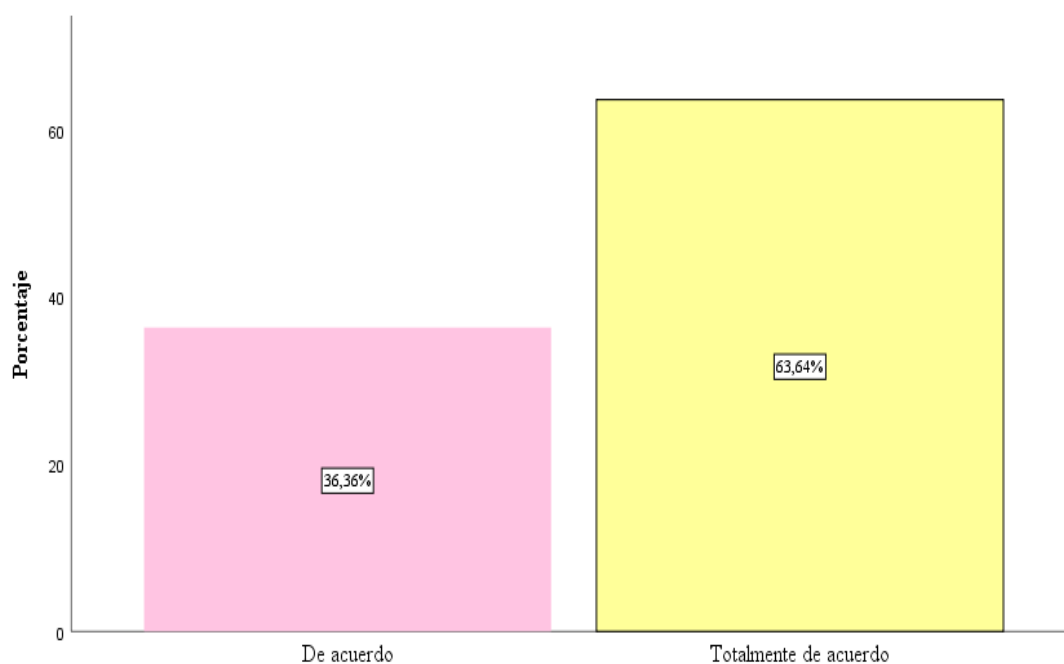
**Tabla 28**

*Planeación estratégico para mejoras*

criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	12	36,4	36,4
Totalmente de acuerdo	21	63,6	63,6
Total	33	100,0	100,0

**Figura 24**

*Planeación Estratégica para Mejoras*



Según los datos obtenidos, la mayoría de los socios manifestaron estar totalmente de acuerdo, en que al implementar una planeación estratégica mejorara la calidad en la cooperativa, ya que permitirá tomar decisiones, ayudara a priorizar la calidad del servicio controlando constantemente las actividades que realicen los conductores, mientras que los encuestados restantes se encuentran de acuerdo, por lo que se considera que al implementar el plan estratégico aportara de una forma muy positiva a la calidad del servicio.

Pregunta 7: La atención que brindan, satisface la exigencia de los usuarios

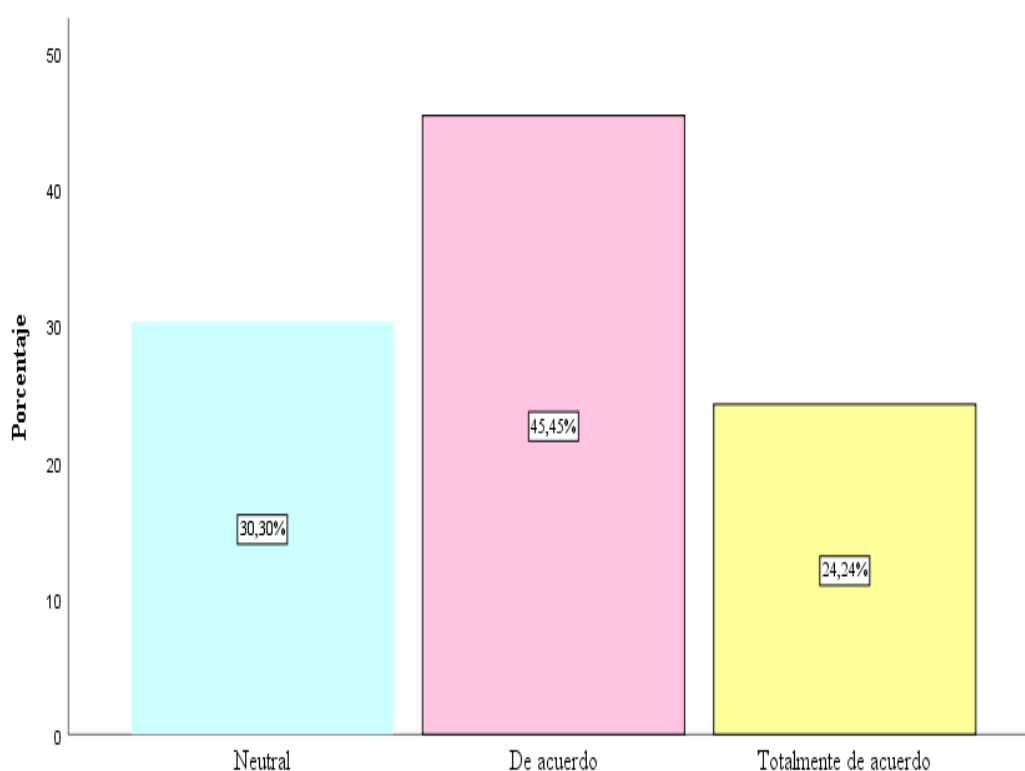
**Tabla 29**

*Satisfacción del Usuario*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	10	30,3	30,3
De acuerdo	15	45,5	45,5
Totalmente de acuerdo	8	24,2	24,2
Total	33	100,0	100,0

**Figura 25**

*Satisfacción del Usuario*



De acuerdo a los datos obtenidos, la mayor parte de los socios están de acuerdo que la atención que brindan satisface la exigencia del usuario, ya que siempre tratan de cumplir las expectativas de los pasajeros al subirse a la unidad de transporte tratándolos con respeto y brindando un buen servicio, por otro lado, la menor parte de los conductores están totalmente de acuerdo. Por lo que ellos piensan que brindan un excelente servicio, sin embargo, de deberá preguntar a los usuarios para poder saber la realidad y poder mejorar cada día más.

Pregunta 8: Los usuarios optan por escoger este servicio de taxis por la seguridad que ofrece esta cooperativa a diferencia de los taxis ambulantes.

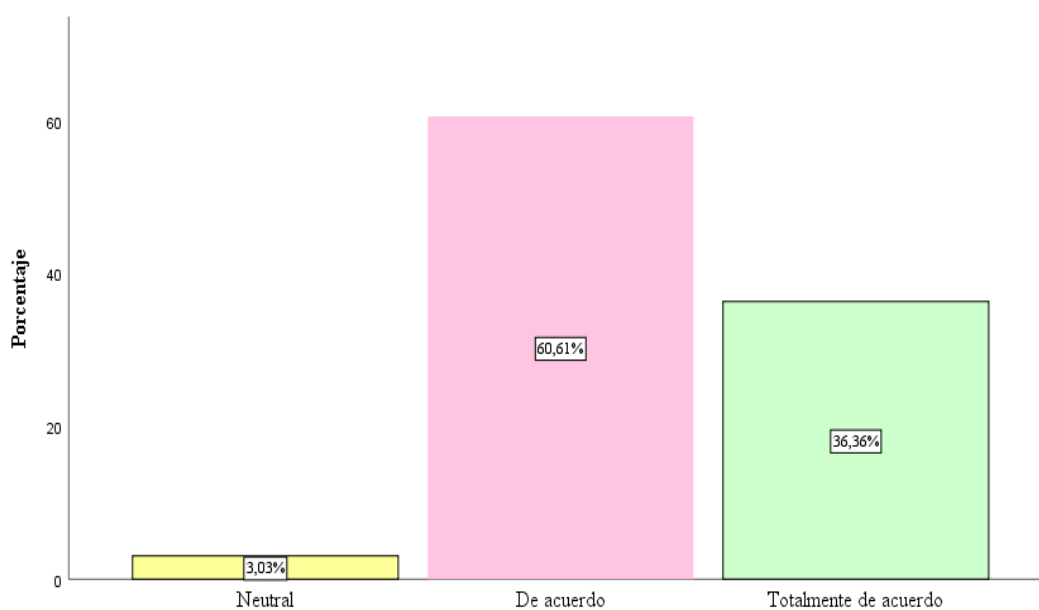
**Tabla 30**

*Seguridad que ofrecen*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	1	3,0	3,0
De acuerdo	12	36,4	36,4
Totalmente de acuerdo	20	60,6	60,6
Total	33	100,0	100,0

**Figura 26**

*Seguridad que ofrecen*



Respecto a los resultados adquiridos mediante la encuesta realizada a los socios, la mayor parte está totalmente de acuerdo en que los usuarios, optan por escoger los taxis de la cooperativa porque los conductores son gente de la misma comunidad, lo cual les inspira seguridad a los usuarios a diferencia de los taxis ambulantes, mientras que la menor parte está en desacuerdo en la seguridad, ya que manifiesta que puede venir del exterior, porque en la actualidad el país ya no es un lugar seguro.



Pregunta 9: ¿Es importante mantener una buena capacitación para prestar un servicio de calidad?

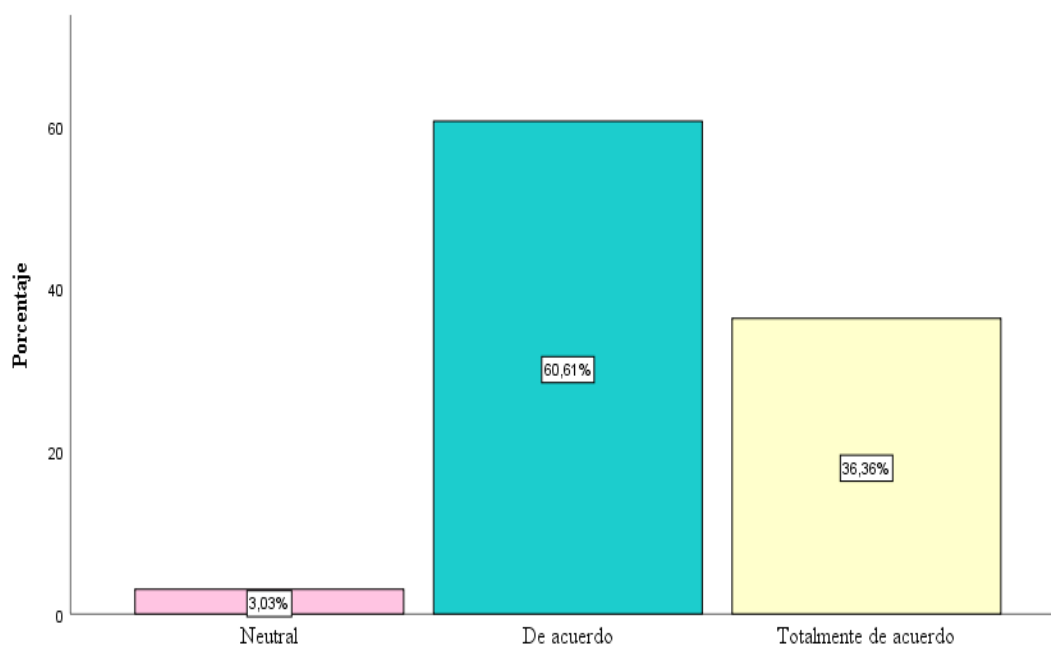
**Tabla 31**

*Capacitación*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	1	3,0	3,0
De acuerdo	20	60,6	60,6
Totalmente de acuerdo	12	36,4	36,4
Total	33	100,0	100,0

**Figura 27**

*Capacitación*



Según los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados manifestaron que es de suma importancia mantenerse capacitados para poder brindar un servicio de calidad, ver que deben mejorar, ya sea en conocimientos, habilidades o conductas, por otro lado, la menor parte de los socios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que es importante mantenerse, ya que manifiesta que ellos si brindan un servicio de calidad a sus usuarios. Se concluye que en toda organización debe estar en constante capacitaciones para mejorar cada día más y estar al día con las tendencias a las necesidades del cliente.

Pregunta 10: La cooperativa ofrece a sus Socios y Clientes un servicio confiable.

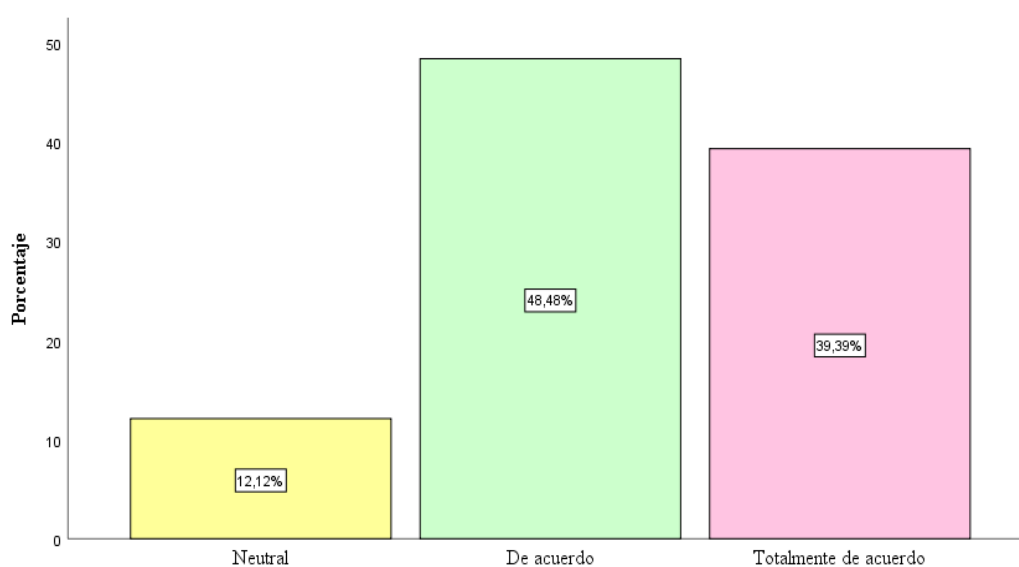
**Tabla 32**

*Servicio confiable*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	4	12,1	12,1
De acuerdo	16	48,5	48,5
Totalmente de acuerdo	13	39,4	39,4
Total	33	100,0	100,0

**Figura 28**

*Servicio Confiable*



De acuerdo a los resultados adquiridos indicaron, que el mayor porcentaje de los socios afirman que la cooperativa ofrece a sus socios y cliente un servicio confiable, ya que cuentan con la capacidad de realizar un servicio comprometido de manera completa e impecable, mientras que la menor parte de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la cooperativa le ofrece a ellos y a sus usuarios un servicio confiable, ya que pueden presentarse inconvenientes que no puedan solucionar.

Pregunta 11: Si en alguna ocasión tuvo inconvenientes laborales con el área administrativa e hizo su respectivo reclamo ¿recibió una respuesta adecuada que solucionó el problema en la cooperativa?

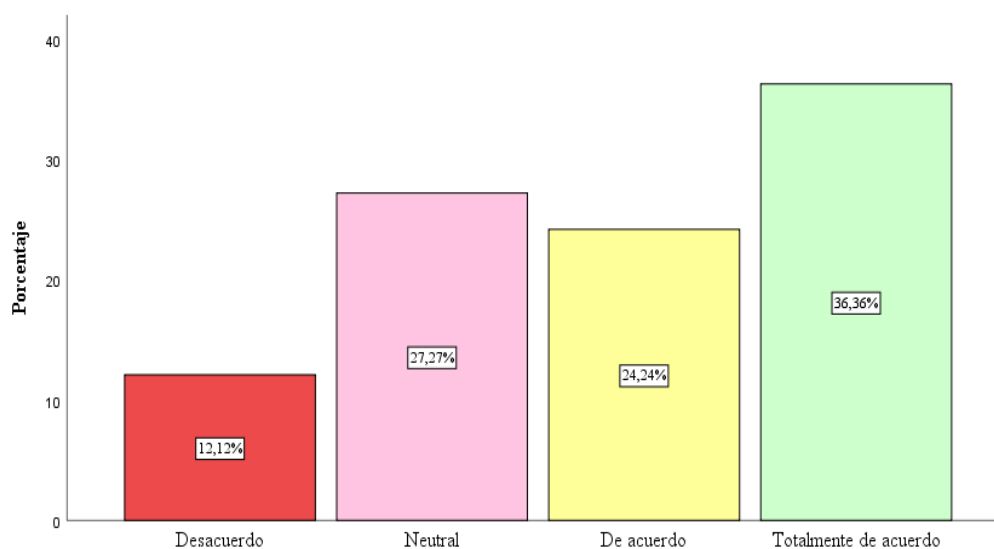
**Tabla 33**

*Inconvenientes Laborales*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	4	12,1	12,1
Neutral	9	27,3	27,3
De acuerdo	8	24,2	24,2
Totalmente de acuerdo	12	36,4	36,4
Total	33	100,0	100,0

**Figura 29**

*Inconvenientes Laborales*



Respecto a los datos obtenidos con base a esta pregunta, la mayor parte de los socios encuestados nos dan a conocer que se encuentran totalmente de acuerdo en que la cooperativa brinda una respuesta adecuada y da soluciones al momento de presentarse un inconveniente, por lo que ellos siempre tratan de buscar respuestas adecuadas para solucionar los problemas con los clientes y miembros de la cooperativa, mientras que la menor parte de los trabajadores de la cooperativa están en desacuerdo al no recibir soluciones inmediatas por parte de la administración cuando ellos presentan sus quejas, pero siempre se llega a un acuerdo.

Pregunta 12: La cooperativa Paltaxtrans, transmite a sus usuarios seguridad y confianza en sus recorridos

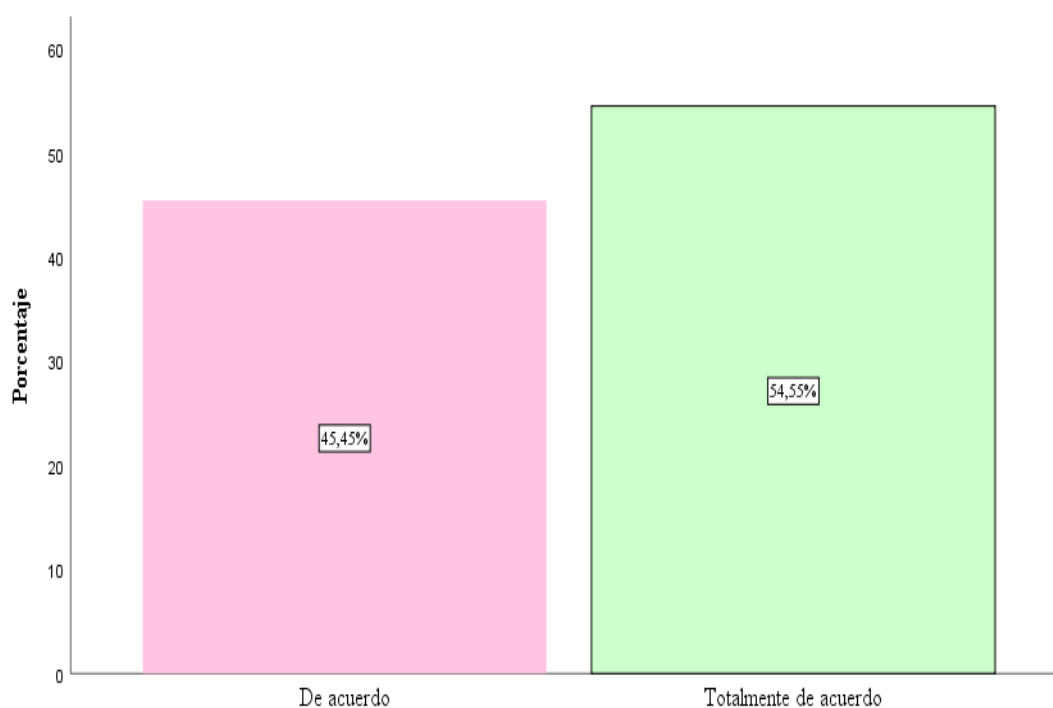
**Tabla 34**

*Seguridad y confianza en sus recorridos*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	15	45,5	45,5
Totalmente de acuerdo	18	54,5	54,5
Total	33	100,0	100,0

**Figura 30**

*Seguridad y Confianza en sus recorridos*



Según los datos obtenidos, se muestra que la mayor parte de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, ya que al ser una cooperativa que tiene la capacidad de atender a sus clientes de manera honesta y respetuosa, genera que se sientan seguros y en confianza al ver que el socio se interesa en brindar el servicio, mientras que la menor parte se encuentra de acuerdo con que la cooperativa brinda un servicio de calidad. En conclusión, los resultados reflejan positivamente que la cooperativa brinda a sus usuarios confianza y seguridad por lo que deben mantenerse con la misma actitud para el éxito de la organización.

Pregunta 13: Los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans están capacitados para brindar un servicio de calidad

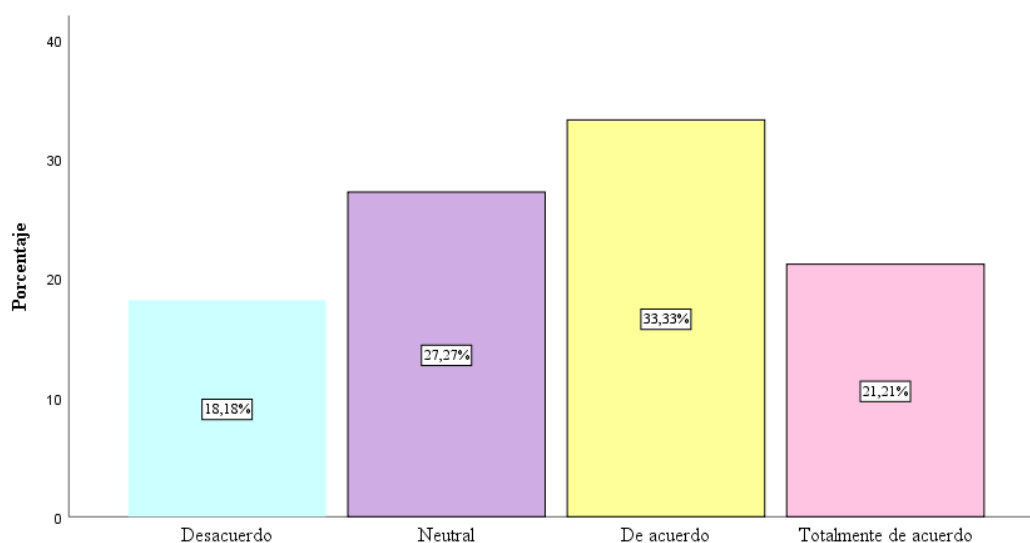
**Tabla 35**

*Brindan un buen servicio*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	6	18,2	18,2
Neutral	9	27,3	27,3
De acuerdo	11	33,3	33,3
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2
Total	33	100,0	100,0

**Figura 31**

*Brindar un buen servicio*



Basándonos en los resultados se puede determinar que la mayor parte de los encuestados se encuentran de acuerdo en que ellos están capacitados para brindar un servicio de calidad, mientras que la menor parte de los socios, se manifestaron en desacuerdo ya que no todos los socios brindan un servicio de calidad, ya que algunos socios dicen que es por el mal trato que algunos socios proyectan en los usuarios. Por lo que se deben capacitar en base a ese tema, para que todos los pasajeros que eligen el servicio puedan recibir un servicio de calidad.

Pregunta 14: Brinda sus servicios con respuestas adecuadas y en el momento oportuno al momento de presentarse un problema con el usuario

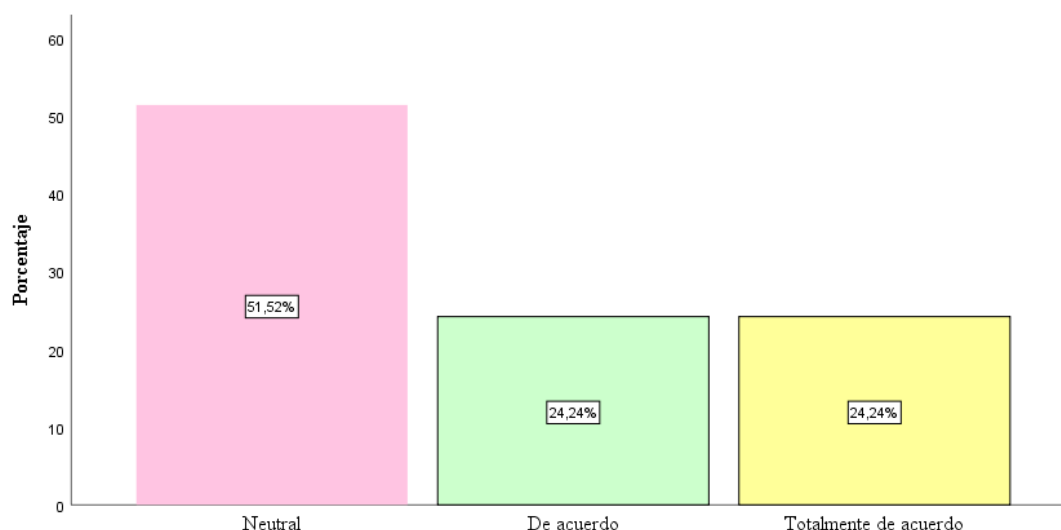
**Tabla 36**

*Respuestas adecuadas*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	17	51,5	51,5
De acuerdo	8	24,2	24,2
Totalmente de acuerdo	8	24,2	24,2
Total	33	100,0	100,0

**Figura 32**

*Respuestas adecuadas*



De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los socios manifestaron estar, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, ya que ellos al momento de presentarse un problema tratan de darle solución inmediatamente, pero por otro lado a veces no pueden hacerse responsables de objetos perdidos, ya que al hacer una nueva carrera el pasajero puede extraerse el objeto perdido del anterior pasajero, mientras que la menor cantidad de los encuestados dicen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, por lo que ellos ven que el pasajero deja alguna pertenencia, proceden a dejar el artículo olvidado en la oficina. Por lo que en ese aspecto la cooperativa sin duda alguna ofrece calidad del servicio.

Pregunta 15: Cuándo el cliente o usuario solicita el servicio, trata de cumplir o realizarlo en el tiempo esperado.

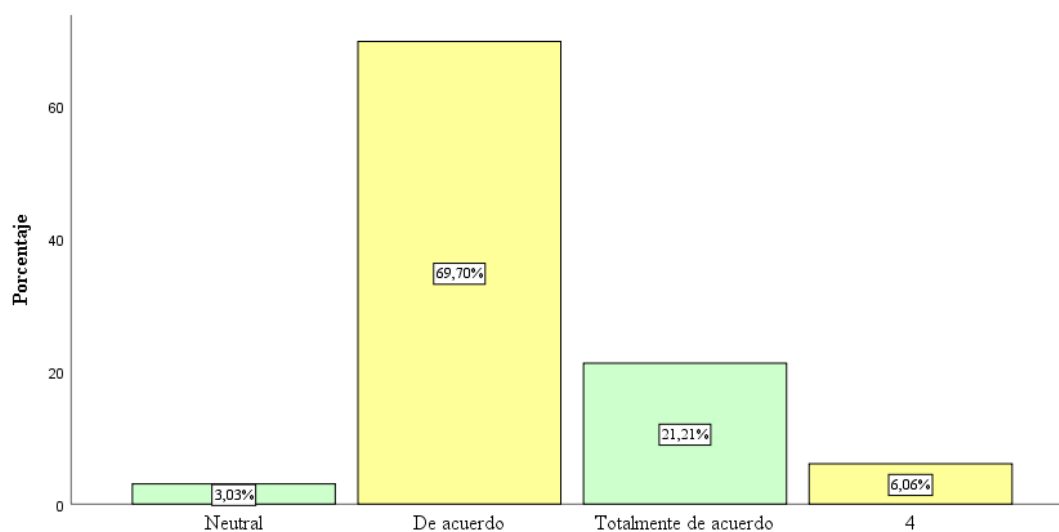
**Tabla 37**

*Tiempo esperado*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	1	3,0	3,0
Neutral	23	69,7	69,7
De acuerdo	7	21,2	21,2
Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,1
Total	33	100,0	100,0

**Figura 33**

*Tiempo Esperado*



Según los resultados, el mayor porcentaje de los socios manifiestan un criterio neutral, ya que cuando el usuario solicita una carrera tratan de cumplir en cuanto al tiempo, pero muchas veces no depende de ellos, ya que se encuentran en lugares lejanos al pasajero, por otro lado, el menor porcentaje de los conductores se encuentran en desacuerdo, ya que conocen que a veces no podrán llegar a tiempo.

Pregunta 16: Las unidades vehiculares de la cooperativa Paltaxtrans se encuentran bien equipadas para brindar un servicio de calidad

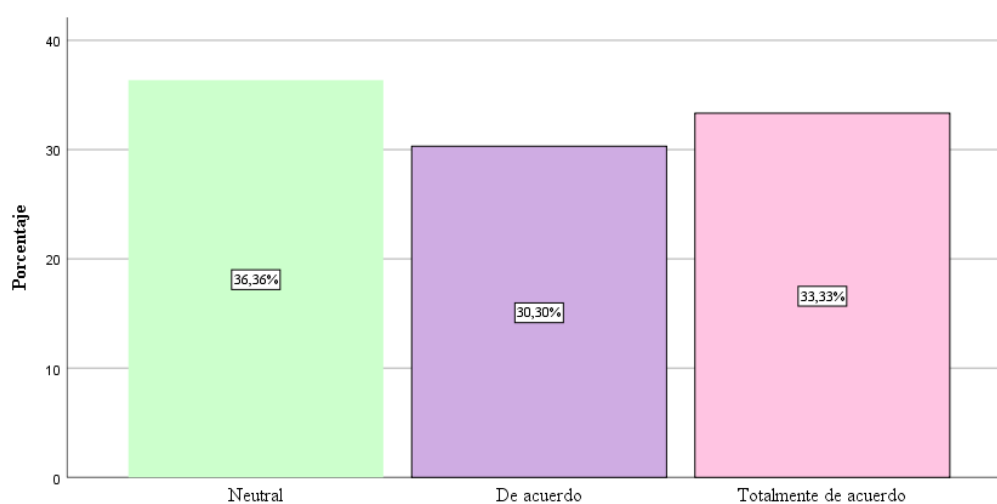
**Tabla 38**

*Unidades Vehiculares*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Neutral	12	36,4	36,4
De acuerdo	10	30,3	30,3
Totalmente de acuerdo	11	33,3	33,3
Total	33	100,0	100,0

**Figura 34**

*Unidades Vehiculares*



De acuerdo a los resultados de la encuesta, la mayoría de los socios no están de acuerdo ni en desacuerdo en que las unidades vehiculares se encuentran bien equipadas, ya que manifiestan que no todas las unidades cuentan con la implementación adecuada para brindar un servicio de calidad, mientras que la minoría de los conductores están de acuerdo en que se encuentran bien equipada ya que algunas unidades si cuentan con vehículos modernas y con tecnología como wifi ,aire acondicionado ,música entre otros .



## **Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los socios y usuarios de la cooperativa Paltaxtrans, se identificó la relación existente entre las variables establecidas en la investigación, donde se logra identificar que, para brindar calidad del servicio, es de suma importancia la ejecución de la planeación estratégica. Cabe recalcar que la cooperativa tiene 10 años, lo cual nos demuestra que, a pesar de trabajar empíricamente, se han mantenido en el mercado competitivo al contar con conductores altamente capacitados en el manejo del taxi lo cual le causa seguridad a los usuarios a diferencia de los conductores ambulantes que no cuentan con sus papeles en reglas.

En comparación con los resultados del autor Guerrero Carrión (2019), en su investigación “Planeación estratégica para mejorar la calidad de servicio al cliente de la Ferretería Lituma del cantón naranjito”, manifestó que a través de la planeación estratégica se mejora el servicio de calidad en la ferretería Lituma identificando una serie de herramientas estratégica, mediante la matriz mefe, mifi, FODA, lo cual concluye que la aplicación de matrices de un análisis interno y externo para la organización Paltaxtrans implementar estrategias de mejoramiento, objetivos alcanzables para lograr la fidelización de los usuarios con un mejor trato. Se recomienda entonces aplicar un planeamiento en conjunto de una evaluación y control muy de cerca para guiar las diversas acciones que la empresa tomara a lo largo de su vida, siendo flexibles al cambio interno y externo.

Los resultados obtenidos, mantienen una relación con lo que sostiene el autor Tineo Contreras (2018), en su investigación “Planeación estratégica para mejorar la calidad de servicio de la empresa C&L CONIGE S.A.C, Chiclayo”, ya que señala que en los resultados se reflejó que el estándar de calidad del servicio en la empresa C&L CONIGE A.A.C es deficiente al igual, que en la cooperativa de taxis Paltaxtrans en cuanto a las dimensiones como apariencia del personal, estado de las unidades, accesibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, calidad, amabilidad y empatía. Lo cual causó insatisfacción en los usuarios, por lo que mediante un proceso de mejoras para reducir las deficiencias de la cooperativa, es necesario realizar programas de capacitación en base a la calidad.

Por otra parte, es importante resaltar, la entrevista realizada al gerente de la cooperativa Paltaxtrans, donde manifestó que a pesar de trabajar de manera empírica se han mantenido en el mercado, confiando en todos los socios y el compromiso de realizar las cosas bien.

Llevando un control de las actividades de lo que realizan de manera empírica, delegando a un socio encargado de la disciplina, revisando cierto tiempo los vehículos para verificar si se encuentran actas para realizar sus labores, ya sea una llanta lisa o daños del vehículo para ver si tienen todo en orden, también toman en cuenta las actividades cumplidas durante el día por medio de reportes en el grupo de Whatsapp.

Por lo que menciona Tineo Contreras (2018) es necesario implementar políticas que se lleven a cabo para el beneficio de la cooperativa como es fijar un solo precio, todos los socios para evitar futuros inconvenientes con los usuarios mediante la planeación, a que al planificar las actividades estarán más orientados.

La calidad que forma una empresa con el paso de los años debe ser muy significativa e ir de la mano con todos los módulos, gestiones y procesos relacionados al ofrecimiento del servicio. Significa sobrepasar y alcanzar las expectativas de nuestros usuarios a fin de fidelizarlos, retenerlos y captar su atención

Según Loredó, Reyes y Mayo, (2009), “El servicio de calidad se percibe por el usuario, es percibida como un juicio del consumidor final y global, que resulta de la comparación de las exigencias sobre la atención que ha recibido y las percepciones de acciones cotidianas de las habilidades del talento humano”. El servicio de calidad es íntimamente relacionado con la percepción que los clientes o consumidores tienen, en base a esto se le da una valoración de superioridad o excelencia.

## **Propuesta**

### **Nombre de la propuesta.**

Planeación estratégica para mejorar la calidad de la cooperativa Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, 2022.

### **Introducción**

En el trabajo realizado de manera descriptiva, se implementó la planeación estratégica donde se estableció lograr mejorar el servicio de calidad para la cooperativa Paltaxtrans. Se consideró partir desde estrategias para mejorar la confianza, responsabilidad con los clientes, seguridad, fiabilidad, vehículos modernos entre otros, para de esta manera lograr que los clientes se sientan satisfechos con la calidad del servicio que ofrece la cooperativa Paltaxtrans.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Mejorar la calidad del servicio de la cooperativa Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena a través de la planeación estratégica.

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar el proceso de planeación mediante visión, misión, valores, filosofía, política.
- Diseñar estrategias a partir del FODA mediante el análisis interno y externos para determinar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa Paltaxtrans para mejorar la calidad.
- Crear un plan de Acción de estrategias para mejorar la calidad del servicio.


#### **Elementos que conformaran la planeación Estratégica.**

En la actualidad las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, actualmente son el motor impulsador de la economía en cada cantón, ciudad y país del mundo, por tal motivo la planeación estratégica es de suma importancia en una organización, para tomar decisiones de una manera eficaz. Por lo que fue necesario la implementación de la planeación estratégica en la cooperativa Paltaxtrans para el cumplimiento de sus objetivos planteados. Por lo que, el diseño de esta propuesta permitió realizar estrategias que permitan el mejoramiento del servicio al usuario para que la organización tenga un resultado favorable a corto, mediano y largo plazo.

## Visión propuesta para la cooperativa Paltaxtrans.

**Tabla 39**

*Visión Paltaxtrans*


<b>Visión</b>	
	<p>Ser una cooperativa líder en el servicio de transporte en taxi de la zona norte, ofreciendo un servicio eficiente con compromiso, servicio rápido, calidad, y seguridad comprometida con nuestros pasajeros del sector público y privado en brindar un servicio de calidad.</p>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Misión propuesta para la cooperativa Paltaxtrans.

**Tabla 40**

*Misión Paltaxtrans*


<b>Misión</b>	
	<p>Somos una institución dedicada a brindar el mejor servicio en taxi aportando al desarrollo y crecimiento de nuestra comunidad, cumpliendo con optimismo, compromiso, considerando el precio, comodidad, calidad tomando en cuenta las exigencias de nuestros distinguidos usuarios con el fin de tener rentabilidad en la institución.</p>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Filosofía Organizacional de la cooperativa Paltaxtrans.

**Tabla 41**

*Filosofía Paltaxtrans*


<b>Filosofía</b>	
	<p>La cooperativa Paltaxtrans busca la satisfacción plena de los clientes a través de un servicio de transporte personaliza con calidad del servicio, honestidad, responsabilidad, a nuestros usuarios de la comunidad de palmar.</p>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Valores de la cooperativa Paltaxtrans.

Tabla 42

Valores corporativos Paltaxtrans


Valores Corporativos	
	<p><b>Confianzas:</b> Reconocidos por la experiencia brindada y capacidad del servicio de calidad.</p>
	<p><b>Calidad:</b> Ofrecer un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente de manera eficiente</p>
	<p><b>Honestidad:</b> Ser honestos con nuestros clientes en todo momento, cumpliendo políticas y normas establecidas por la cooperativa</p>
	<p><b>Responsabilidad:</b> Desarrollar actividades de la cooperativa de manera seria y cumplir con el tiempo establecido</p>
	<p><b>Competitividad:</b> Conductores profesionales e idóneos para brindar el servicio.</p>

Elaborado por: *Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Políticas de la cooperativa Paltaxtrans.

Tabla 43

Políticas Paltaxtrans

Políticas	
	<p>Fijar los mismos precios entre todos para evitar quejas</p>
	<p>Crear horarios de atención y rotación de los buses, en consideración a las necesidades de los usuarios</p>
	<p>Ofrecer a los usuarios un trato amable, considerando el propósito de la cooperativa que es brindar servicio de transporte con calidad y calidez</p>
	<p>Cumplir con el horario establecido a cada socio</p>
	<p>Todos los socios deberán generar seguridad, comodidad, respeto, amabilidad, puntualidad y responsabilidad a todos los usuarios.</p>
	<p>Contar con capacitaciones en base al trato que merece el cliente para mejorar la calidad del servicio en la cooperativa.</p>

Elaborado por: *Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Evaluación de Factores externos

**Tabla 44**

*Análisis Externo*

<b>FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIF</b>	<b>TOTAL, PONDERACIÓN</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Motivación a los accionistas para que cumplan un trabajo en equipo.	<b>0,15</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>
2. Diferenciación de mercado	<b>0,1</b>	<b>4</b>	<b>0,4</b>
3. Son pionero en la localidad de palmar.	<b>0,15</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>
4. Uso de la tecnología y comunicación en redes sociales.	<b>0,08</b>	<b>3</b>	<b>0,24</b>
5. Competencia débil	<b>0,09</b>	<b>3</b>	<b>0,27</b>
<b>AMENAZAS</b>			
1. Elevado costo de repuesto para los taxis	<b>0,06</b>	<b>1</b>	<b>0,06</b>
2. Incremento de la competencia con otras cooperativas de taxis	<b>0,15</b>	<b>1</b>	<b>0,15</b>
3. Accidentes de tránsito.	<b>0,08</b>	<b>2</b>	<b>0,16</b>
4. Delincuencia.	<b>0,05</b>	<b>1</b>	<b>0,05</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,53</b>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

**Tabla 45**  
*Análisis Interno*

<b>FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIF</b>	<b>TOT. POD</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Planes y proyectos a largo plazo.	<b>0,15</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>
2. Vehículos Modernos para desarrollar la actividad de la cooperativa	<b>0,15</b>	<b>3</b>	<b>0,45</b>
3. Liderazgo y trabajo en equipo	<b>0,09</b>	<b>4</b>	<b>0,32</b>
4. Oficina propia para reuniones con los accionistas.	<b>0,09</b>	<b>4</b>	<b>0,36</b>
5. Cooperativa legalmente constituida con papeles en regla.	<b>0,09</b>	<b>3</b>	<b>0,27</b>
<b>DEBILIDADES.</b>			
1. No cuenta con un Plan Estratégico	<b>0,09</b>	<b>1</b>	<b>0,01</b>
2. No cuenta con estrategia	<b>0,09</b>	<b>1</b>	<b>0,05</b>
3. No se estable una coordinación de actividades eficiente entre departamentos	<b>0,05</b>	<b>2</b>	<b>0,18</b>
4. Poco capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios.	<b>0,09</b>	<b>2</b>	<b>0,1</b>
5. Falta de publicidad en redes sociales	<b>0,07</b>	<b>2</b>	<b>0,14</b>
6. Actitud de los conductores	<b>0,08</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,65</b>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

Tabla 46

FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y proyectos a largo plazo.</li> <li>• Vehículos Modernos para desarrollar la actividad de la cooperativa</li> <li>• Liderazgo y trabajo en equipo</li> <li>• Oficina propia para reuniones con los accionistas.</li> <li>• Cooperativa legalmente constituida con papeles en regla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un Plan Estratégico</li> <li>• No cuenta con estrategia</li> <li>• No sé estable una coordinación de actividades eficiente entre departamentos</li> <li>• Poco capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios.</li> <li>• Falta de publicad en redes sociales</li> <li>• Actitud de los conductores</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación a los accionistas para que cumplan un trabajo en equipo.</li> <li>• Diferenciación de mercado</li> <li>• Son pionero en la localidad de palmar.</li> <li>• Uso de la tecnología y comunicación en redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevado costo de repuesto para los taxis</li> <li>• Incremento de la competencia con otras cooperativas de taxis</li> <li>• Accidentes de tránsito.</li> <li>• Delincuencia.</li> </ul>

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*



**Tabla 47**  
*Estrategia*

	<b>(+) Fortalezas</b>	<b>(-) Debilidades</b>
<b>Contexto Interno</b>	<b>F1</b> Planes y proyectos a largo plazo.	<b>D1</b> No cuenta con un Plan Estratégico
	<b>F2</b> Vehículos Modernos para desarrollar la actividad de la cooperativa	<b>D2</b> No cuenta con estrategias
	<b>F3</b> Liderazgo y trabajo en equipo	<b>D3</b> No se estable una coordinación de actividades eficiente entre departamentos
	<b>F4</b> oficina propia para reuniones con los accionistas.	<b>D4</b> Poco capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
	<b>Contexto Externo</b>	<b>F5</b> Cooperativa legalmente constituida con papeles en regla
<b>F6</b> Actitud de los conductores		
<b>(+) Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<b>O1</b> Motivación a los accionistas para que cumplan un trabajo en equipo.	<i>Establecer procesos de comunicación entre los socios y usuarios.</i>	<i>Creación de redes sociales para hacer publicidad sobre la cooperativa.</i>
<b>O2</b> Diferenciación de mercado		
<b>O3</b> Son pionero en la localidad de palmar.		
<b>O4</b> Uso de la tecnología y comunicación en redes sociales.		
<b>O5</b> Competencia débil		
<b>(-) Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<b>A1</b> Elevado costo de repuesto para los taxis	<i>Establecer un plan de fidelización para lograr los objetivos planteados.</i>	<i>Elaborar un plan de capacitación para los socios en base a su actitud y darles un mejor trato a los usuarios.</i>
<b>A2</b> Incremento de la competencia con otras cooperativas de taxis		
<b>A3</b> Accidentes de tránsito.		
<b>A4</b> Delincuencia		

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Planes de Acción

### Plan de acción -Plan de comunicación para la cooperativa Paltaxtrans

Se sugiere realizar estas actividades.

**Tabla 48**

*Plan comunicación*

<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Prioridad</b>
<b>Cell center</b>	Atender mínimo al 99.9% de las llamadas de clientes frecuentes y nuevos para fortalecer a relación entre los socios y clientes	7:00 am a 18:00pm	Todos los socios de la cooperativa	Nro. de llamada de los clientes	Alta
<b>Creación de Redes sociales</b>	Crear Facebook para que crezca la demanda de usuarios por medio de la publicidad	Constantemente hacer publicidad por medio de las redes sociales de la cooperativa	Presidente de la cooperativa	Creación	Media
<b>Gestión de datos del usuario</b>	Implementar una base de datos de los usuarios para ofrecerles un servicio personalizado	Siempre	Secretaria	Presentación de la página de datos	Alta

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Plan de Acción: Plan de Fidelización

**Tabla 49**

*Plan de fidelización*

<b>Fidelización de usuarios de la cooperativa Paltaxtrans</b>	
<b>Enfocar la atención de la cooperativa al cliente.</b>	Conocer al cliente para saber cómo desea ser tratado.
<b>Normas de cumplimiento</b>	Establecer normas que obligues al cumplimiento de los socios en vestimenta, buenas prácticas, mantenimientos de los taxis
<b>Servicio personalizado</b>	Llegar a un acuerdo con el usuario del precio del servicio
<b>Fidelizar al usuario</b>	Individualizar al máximo el trato al usuario y participarse a sus deseos y necesidades al momento de adquirir el servicio del taxi.

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Plan de acción - Capacitación.

**Tabla 50**

*Plan Capacitación*

<b>Capacitación de los socios de la cooperativa Paltaxtrans</b>					
<b>Tema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Horario</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Lugar</b>
<b>Servicio de calidad al cliente y motivación</b>	Aportar al mejoramiento de las capacidades y destrezas de los socios de la cooperativa Paltaxtrans.	18:00 pm a 21:00 pm	Instituciones públicas	<b>30 \$</b>	Oficinas Paltaxtrans.
<b>Liderazgo</b>		18 :00 pm a 22:00 pm	Instituciones Públicas	<b>45 \$</b>	
<b>Manejo de tecnología</b>		19:00 pm a 22:00 pm	Cooperativa Paltaxtrans	<b>60\$</b>	

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## Conclusiones

En base a la investigación realizada se puede determinar que la planeación estratégica contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa Paltaxtrans de una manera significativa lo cual permitirá que mejore la relación con los usuarios mediante estrategias, ayudando a los socios a mejorar la demanda y lo procesos operativos de la cooperativa.

- ❖ El diagnóstico de la situación actual de la cooperativa de transporte en taxis Paltaxtrans, ayudo a determinar las falencias en base a la calidad del servicio, ya que la empresa no tiene un buen direccionamiento en base a cómo tratar a los clientes, por lo que una mala experiencia puede afectar de una manera muy negativa en base a querer adquirir el servicio.
  
- ❖ Por otra parte, se logró establecer los lineamientos de la planeación estratégica mediante la propuesta orientados en la calidad del servicio para alinear el comportamiento de los socios de la cooperativa, ya que es importante contar con estos elementos como misión, visión, objetivos, valores.
  
- ❖ Se concluye que las estrategias para mejorar la calidad del servicio en la cooperativa Paltaxtrans, se encuentran encaminados en conocer cuáles son sus debilidades, fortalezas, amenazar y oportunidades para que de esta manera la cooperativa se direccione al éxito que quieren llegar por medio de la satisfacción total del usuario

## Recomendaciones

Considerando la importancia de la investigación, en función a los resultados se formulan sugerencias, con la finalidad de poder lograr que la cooperativa Paltaxtrans, por lo que se hace las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se recomienda utilizar las fortalezas y oportunidades de la cooperativa de taxis Paltaxtrans para que de esta manera se pueda reducir las debilidades y mejorar el servicio de calidad de los usuarios, siendo preferencial por la comunidad de palmar al momento de trasladarse a su destino.
  
- ❖ Se Siguiere socializar con los empleados de la cooperativa Paltaxtrans los lineamientos establecidos en la planeación estratégica como la visión, misión, filosofía, valores, políticas, con el fin que todos los socios empleen un lenguaje común basado en la misma información.
  
- ❖ Se recomienda adoptar estrategias de la planeación estratégico para el aprovechamiento de la matriz foda de la institución, ya que de esta manera se puede lograr tener una mejor relación entro los socios teniendo en cuenta hacia donde se quiere ir, quienes son, y que quieren logran en un futuro para una mejor relación con el usuario, ejecutando proyectos dentro de la cooperativa, al igual que llevar el control de actividades realizada para un buen direccionamiento de la cooperativa Paltaxtrans.

## Referencias

- Albarado , J., Almeida , J., velez , G., & Cornejo , D. (2020). Estado del proceso administrativo en las unidades de producción agropecuaria de Santo Domingo,Ecuador. *Revsta Espacios* , 7.
- Almeyda, J. (2019). Ensayo sobre amabilidad ,traduccion de Miguel Alberti . *Ensayo sobre amabilidad ,traduccion de Miguel Alberti* . Universidad Industrial de Santander,colombia , Madrid . Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Topicos/article/view/10024/13484>
- Alvarez, C. (20 de agosto de 2021). *Conceptodefinicion* . Obtenido de Conceptodefinicion : <https://conceptodefinicion.de/mision/>
- Araya , S., Varas , C., & Poblete , M. (5 de Junio de 2018). ÉTICA Y EMPRENDIMIENTO: UNA REFLEXIÓN SOBRE LOS VALORES DEL EMPRENDEDOR DEL SIGLO XXI\*. *Revista Dos puntas* , 13. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Sebastian-Araya-Pizarro/publication/331608712\\_Etica\\_y\\_Emprendimiento\\_Una\\_reflexion\\_sobre\\_los\\_valores\\_del\\_emprendedor\\_del\\_siglo\\_XXI/links/5c82dd2a299bf1268d4865b4/Etica-y-Emprendimiento-Una-reflexion-sobre-los-valores-d](https://www.researchgate.net/profile/Sebastian-Araya-Pizarro/publication/331608712_Etica_y_Emprendimiento_Una_reflexion_sobre_los_valores_del_emprendedor_del_siglo_XXI/links/5c82dd2a299bf1268d4865b4/Etica-y-Emprendimiento-Una-reflexion-sobre-los-valores-d)
- Barroeta, M. R. (3 de Junio de 2022). *Ruizbarroeta* . Obtenido de Ruizbarroeta : <https://milagroruizbarroeta.com/mefe-y-mefi-herramientas-para-analisis-estrategico/>
- Botin, R. (10 de Junio de 2022). *shopify*. Obtenido de shopify: [https://www.shopify.com/es/blog/planeacion-estrategica#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20\(en%20Espa%C3%B1a,para%20alcanzarlos%2C%20estableciendo%20acciones%20concretas.](https://www.shopify.com/es/blog/planeacion-estrategica#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20(en%20Espa%C3%B1a,para%20alcanzarlos%2C%20estableciendo%20acciones%20concretas.)
- Cañizares Angueta, A. (2016). Reposito UTEQ. *PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS "GREGORIO VALENCIA", PERIODO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, Quevedo . Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/887>
- Carrizalez, N. (Abril de 2018). *es.cribd.com*. Obtenido de es.cribd.com: <https://www.scribd.com/document/381204799/Tesis-Mirna-PLAN-ESTRATEGICO-PARA-EL-PROCESO-DE-CAPACITACION-DEL-PERSONAL-DEL-MATADERO-MUNICIPAL-MATURIN-ESTADO-MONAGAS>
- Cf, M. (12 de Marzo de 2017). *PlaneacionEstrategica*. Obtenido de PlaneacionEstrategica: <https://sites.google.com/site/planstrategico/plan-estrategico/8-analisis-interno/c-analisis-foda>
- Chávez, R. R., & Hernández Vela, H. (22 de Noviembre de 2020). *Scielo* . Obtenido de Scielo : [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-63882020000300027](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882020000300027)
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2021 ,25 de enero). *Personas usuarias y consumidores*. Lexisfinder. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\_act\_ene-2021.pdf

- Da Silva, D. (26 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/filosofia-empresarial/#:~:text=La%20filosof%C3%ADa%20empresarial%20es%20un,establecida%20en%20tu%20cultura%20organizacional>.
- Eustaquio, B. (2018). Elogio de la cortesía. *RDL REVISTA DE LIBROS*, 6. Obtenido de <https://www.revistadelibros.com/elogio-de-la-cortesia-de-eustaquio-barjau/>
- Fernandez, M. S. (2015). Diseño e implementación de nueve procedimientos técnicos como parte del Sistema de Gestión de Calidad del LabCIVCO. *Diseño e implementación de nueve procedimientos técnicos como parte del Sistema de Gestión de Calidad del LabCIVCO*. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, Costa Rica. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6128/dise%c3%b1o\\_implementation%c3%b3n\\_nueve%20procedimientos\\_tecnicos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6128/dise%c3%b1o_implementation%c3%b3n_nueve%20procedimientos_tecnicos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galvis, E. T. (s.f.). Formulación Estratégica, diseño y elaboración de los manuales de funciones y de calidad del grupo Siatec Ita. *Formulación Estratégica, diseño y elaboración de los manuales de funciones y de calidad del grupo Siatec Ita*. Universidad pontificia Bolivariana, Bolivia - florida. Obtenido de [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/439/digital\\_17528.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/439/digital_17528.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grenda, A. (2018). Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Guerrero Carrion, S. (2019). : PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA "FERRETERIA LITUMA" DEL CANTÓN NARANJITO, 2018. *PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO*. Universidad Regional Autónoma de los andes, SANTO DOMINGO, SANTO DOMINGO, ECUADOR. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9978/1/PSIUSDADM027-2019.pdf>
- hernandez, C., Prieto, A., & Hernandez, C. (2 de Diciembre de 2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico Revista Arbitaria Venezonala*, 12(2), 10,11. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028/37031>
- Huetteman, L. (2019). El Tesoro de los Valores Corporativos. 3. Obtenido de <https://assets.booklocker.com/pdfs/8811s.pdf>
- Jesus, A. B. (2019). Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado. *Mextesol*, 2.
- Linares Mejia, E. (2018). MPACTO DEL ESTADO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UGEL 02 – RIMAC - 2018. *MPACTO DEL ESTADO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL*

*COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UGEL 02 – RIMAC - 2018*. Universidad San Ignacio de Loyano, Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0e0f7ff-a5ef-4325-b2fc-1ba1261bed42/content>

- Lobato , L. M., Vigo, I. M., & Palomino , E. (12 de 12 de 2017). *Reposito Intitucional universidad del pacifico* . Obtenido de Reposito universidad del pacifico : [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1942/Luis\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1942/Luis_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez ,et al . (23 de Enero de 2018). PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA BASADAS EN ANALISIS FODA EN LAS. *Ra Ximhai*, 13(3), 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154070025.pdf>
- Mangas, M. (2020). Definición de visión y misión. *Spain business School* , 2. Obtenido de <https://blog.spainbs.com/2020/12/930/definicion-de-vision-y-mision>
- Martins, J. (26 de Octubre de 2022). Planificación estratégica para empresas. *Planificación estratégica para empresas*. Asana, Asana. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Mendiola, e. a. (8 de septiembre de 2020). *Activo Servicios de Marketing*. Obtenido de Activo Servicios de Marketing: <https://activosm.com/la-filosofia-empresarial/>
- Muente, G. (10 de Abril de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/matriz-efi/>
- perez, H., Moreno , Y., Arvizu, E., & Peregrino, I. (2018). Factores que influyen en la calidad y decisión de compra de carne res en Chiapas, México. *Factores que influyen en la calidad y decisión de compra de carne res en Chiapas, México*. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Mexico, Chiapas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6455291>
- Quiroa, M. (6 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: Análisis de la Situación Actual.
- Quiroa, M. (6 de marzo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-situacional.html>
- Ramos, M. (8 de septiembre de 2015). *Stratgia su apoyo estrategico* . Obtenido de Stratgia su apoyo estrategico : <https://www.stratgia.com/blog/formulacion-estrategica-el-juego-crucial>
- Riveros. (2018). Dimensiones de la calidad de servicio. *Impacto científico revista Arbitrada* , 12. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- RODRIGUEZ SARMIENTO, D., LONDOÑO TORRIJOS, ,. Y., & JARAMILLO SAZA, ,. E. (2020). ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD DE PERSONAS DISCAPACITADAS O CON MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO Y VIRTUAL DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. *ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD DE PERSONAS DISCAPACITADAS O CON MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO Y VIRTUAL DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA*. instituciones de




- Educación Superior en Colombia, Colombia . Obtenido de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/222523/RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shi, & Shang. (2020). *Revista calidad del servicio*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20de%20Yoon%20y,en%20la%20entrega%20del%20servicio>.
- Silvia Alexandra Jaramillo, J. A. (2019). *Espiritu emprendedor* . Obtenido de <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/127>
- Sy corvo, H. (25 de Mayo de 2022). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/analisis-situacional/>
- Tatiana, L. R. (2019). El impacto de la Apariencia Física en los procesos de relacionamiento social y. *El impacto de la apariencia física en los procesos de relacionamiento social y su incidencia en el marketing*. Universidad Santos Tomas, Bogota. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15154/2019tatianalozano.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Tineo , R. (10 de 04 de 2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo". *Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo, CHICLAYO-PERÚ. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31265>
- Tóala Bozada, S., Tóala Bozada, F., & Cañarte Baque , A. (26 de Febrero de 2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de las ciencias* , 8(1), 2. Obtenido de Ciencias Económicas y Empresariales: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383396>
- Valle, J. H. (2017). *Analisis*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/48390913.pdf>
- yoo, & Cheon. (7 de Julio de 2020). *Tesis*. Obtenido de Tesis: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9344/1/Guadalupe%20Casta%C3%B1eda%20V.%20%282022%29%20Calidad%20de%20los%20servicios%20de%20la%20compa%C3%B1a%20Rionet%20S.A.%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes%20Riobamba-Ecuador..pdf>
- Zeithaml, & col. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio. *Impacto científico* , 10. Obtenido de Impacto científico : <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

## Apéndice

### Figura 35

#### Solicitud para carta Aval



**UPSE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Oficio N° 018-JXTU-ADE-2023  
La Libertad, 10 de enero de 2023


Señor  
Jorge Alejandro Malavé  
**GERENTE GENERAL**  
**COOPERATIVA PALTAXTRANS**  
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Muñoz Franco Joselyn Dayana, con cédula de ciudadanía N° 0929015014, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS PALTAXTRANS DE PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022."** en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,




**JOSE XAVIER**  
**TOMALA**

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
C.c. Archivo  
JXTU/ss.

RECIBIDO

Comunidad de Transporte Palmar Taxis S.A.  
PALTAXTRANS


FECHA: 12/01/2023 15:00




Campus matriz. La Libertad - Santa Elena - ECUADOR

**UPSE** ¡crece <sup>SIN</sup> LÍMITES!

**Figura 36**  
Carta aval de la cooperativa.



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE  
PALMAR TAXIS S.A  
"PALTAXTRANS"  
FUNDADA EL 6 DE MAYO DEL 2012.  
RUC.2490012500001  
COMUNA PALMAR - PROVINCIA SANTA ELENA - ECUADOR.



SANTA ELENA, 13 DE ENERO DEL 2023  
Oficio- No. 071-PALTAXTRANS-2023


**LCDO. JOSÉ XAVIER TOMALÁ URIBE, MSC**  
**DIRECTOR DE CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE UPSE**  
En su despacho.

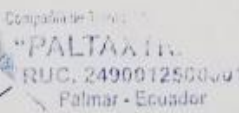
Reciba un cordial saludo por parte de quienes conformamos la COMPAÑÍA PALMAR TAXIS S.A PALTAXTRANS, deseándoles que sigan manteniendo éxitos en la formación de nuevos profesionales.

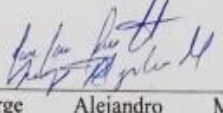
Mediante **oficio N°018-JXTU-ADE-2023** recibido el día 10 de enero del presente año, en la cual se solicita que se dé la apertura necesaria a la Srta. Muñoz franco Joselyn Dayana de CI: 0929015014, estudiante de la carrera de Administración de Empresas para realizar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA PALMAR TAXIS S.A PALTAXTRANS, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2022"** en la compañía como repuesta al pedido solicitado me permito responderle que **su petición es aceptada** y se le dé el aval que necesita para que realice su tesis, y entregar la información que necesite siempre y cuando no sean datos sensibles.

Sin ningún otro particular me despido de Ud. Esperando que la presente contestación sea la que esperaban.

Atentamente,

  
 Franklin Del Pizo Suarez.-  
 PRESIDENTE PALTAXTRANS  
 C: 0981083112

  
 RUC. 2490012500001  
 Palmar - Ecuador

  
 Jorge Alejandro Malavé  
 GERENTE PALTAXTRANS.  
 C: 0990996503

Dirección: Palmar, Barrio Cruce de Palmar- Calle Principal  
Correo electrónico: paltaxtrans@hotmail.com
Teléfono: 04-2904-209

**Figura 37**  
*Certificado de validación de instrumentos*



**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: **“Planeación Estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022,** 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.

La Libertad, 16 enero de 2023

  
**Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.**  
 Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)





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: **“Planeación Estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022,** 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 de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

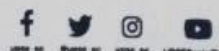
La Libertad, 16 enero de 2023

**Ing. Divar Castro Loor MSc.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



**Figura 38**  
*Evidencia de la Entrevista al Gerente*



**Figura 39**  
*Encuesta realizada a los socios de la cooperativa*



**Figura 40**

*Evidencia de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa Paltaxtrans*

**Figura 41**

*Evidencia de la encuesta realizada a los usuarios*



**Figura 42**  
*Preguntas de Entrevista*



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



**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA**  
**PALTAXTRANS**

**Fecha:**

**Tema:** *Planeación estratégica y calidad del servicio de la compañía de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022.*

**Objetivo:** *Recolectar información que ayude a determinar si existe una planeación estratégica basada en la calidad del servicio al cliente en la compañía Paltaxtrans.*

**Preguntas:**

- 1) *¿Cuál es la visión de la Empresa?*  
\_\_\_\_\_
- 2) *¿Cuál es la misión de la Empresa?*  
\_\_\_\_\_
- 3) *¿La empresa hizo un análisis foda, para distinguir sus Fortalezas y oportunidades?*  
\_\_\_\_\_
- 4) *¿La empresa hizo un análisis foda, para distinguir sus debilidades y amenazas?*  
\_\_\_\_\_
- 5) *¿De qué manera se realiza el control de calidad del servicio en las unidades de la compañía Paltaxtrans?*  
\_\_\_\_\_
- 6) *¿Cuáles serían los problemas que afectan internamente a la compañía y a los socios?*  
\_\_\_\_\_
- 7) *¿Cuáles consideran que son las ventajas competitivas de la compañía Paltaxtrans?*  
\_\_\_\_\_
- 8) *¿Cuáles son los factores que considera la compañía Paltaxtrans para ofrecer un servicio de calidad?*  
\_\_\_\_\_
- 9) *¿Cree usted que la planeación estratégica podrá mejorar la calidad del servicio al cliente de la compañía Paltaxtrans? Explique*  
\_\_\_\_\_
- 10) *¿Cree Usted que la compañía de Taxis Paltaxtrans ofrece a sus clientes y usuarios un servicio confiable? Explique*  
\_\_\_\_\_
- 11) \_\_\_\_\_
- 12) *¿Cuáles son las estrategias que aplica la Compañía de Taxis Paltaxtrans al momento que se presenta un problema con el cliente?*  
\_\_\_\_\_
- 13) *¿Qué motivación les dan a los socios para que tomen iniciativas de mejorar la calidad del servicio?*  
\_\_\_\_\_





**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Tema:** Planeación estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022.

**Objetivo:** Recolectar información que ayude a determinar si existe una planeación estratégica basada en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa Paltaxtrans

**Tabla 51**  
Cuestionario para socios

<b>ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA PALTAXTRANS.</b>					
<b>ESCALA LIKERT</b>					
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALM ENTE DE ACUERD O	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Nota:</b> Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert. Marcar con un x.					
Edad: _____		Cargo: _____			
Sexo:	Masculino	_____	Femenino	_____	
<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. La empresa cuenta con una Misión y visión					
2. La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis cuenta con una matriz Foda					
3. Realiza planes de acción la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis para el bien de la institución					
4. La organización cuenta con una planeación estratégica					
5. La implementación de una planificación estratégica ayuda a mejorar la calidad de servicio al cliente					
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. La atención que brindan, satisface la exigencia de los usuarios					

7. Los usuarios optan por escoger este servicio de taxis por la seguridad que ofrece esta cooperativa a diferencia de los taxis ambulante					
<b>FIABILIDAD</b>					
8. Es importante mantener una buena capacitación para prestar un servicio de calidad					
9. La cooperativa ofrece a sus Socios y Clientes un servicio confiable					
10. Si en alguna ocasión tuvo inconvenientes laborales con el área administrativa e hizo su respectivo reclamo ¿recibió una respuesta adecuada que solucionó el problema en la cooperativa?					
<b>SEGURIDAD</b>					
11. La cooperativa Paltaxtrans, transmite a sus usuarios seguridad y confianza en sus recorridos					
12. Los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans están capacitados para brindar un servicio de calidad					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13. Brinda sus servicios con respuestas adecuadas y en el momento oportuno al momento de presentarse un problema con el usuario					
14. Cuándo el cliente o usuario solicita el servicio, trata de cumplir o realizarlo en el tiempo esperado					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
15. Las unidades vehiculares de la cooperativa Paltaxtrans se encuentran bien equipadas para brindar un servicio de calidad					

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Tema:** Planeación estratégica y calidad del servicio de la cooperativa de pasajeros en taxis Paltaxtrans de palmar, provincia de Santa Elena, año 2022.

**Objetivo:** Recolectar información que ayude a determinar si existe una planeación estratégica basada en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa Paltaxtrans

**Tabla 52**  
Cuestionario al usuario

<b>ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA PALTAXTRANS.</b>					
<b>ESCALA LIKERT</b>					
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Nota:</b> Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert. Marcar con un x.					
Edad: _____			Cargo: _____		
Sexo: Masculino	_____	Femenino	_____	Fecha: _____	
<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>					
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. ¿Usted sabe si la organización cuenta con una planificación estratégica?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO - FIABILIDAD</b>					
2. ¿Considera que los conductores de la cooperativa Paltaxtrans están capacitados para prestar un buen servicio?					
3. ¿Cree Usted que la Cooperativa Paltaxtrans ofrece a sus Clientes y usuarios un servicio confiable?					
4. La Primera vez que solicitó el servicio de taxis en la cooperativa Paltaxtrans ¿lo recibió adecuadamente el conductor?					
<b>SEGURIDAD</b>					
5. El comportamiento de los conductores de la cooperativa Paltaxtrans ¿le inspira credibilidad como cliente?					
6. La manera de conducir del taxista de la cooperativa Paltaxtrans ¿Le transmite seguridad y confianza en su recorrido?					

7. ¿Considera que la Cooperativa Paltaxtrans cuenta con conductores capacitados e Idóneos para brindar un servicio de calidad?					
8. ¿Cree Usted que los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes y usuarios del servicio?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9. ¿Los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans ¿siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
10. Si en alguna ocasión tuvo inconvenientes en el servicio recibido por parte de un conductor e hizo su reclamo a la cooperativa ¿recibió una respuesta adecuada que solucionó el problema?					
<b>EMPATIA</b>					
11. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención de la cooperativa Paltaxtrans?					
12. ¿Cree usted que los conductores de la Cooperativa Paltaxtrans siempre son agradables y se muestran interesados en servir a sus usuarios?					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
13. ¿La Cooperativa Paltaxtrans tiene Unidades vehiculares modernas?					
14. ¿Considera que las instalaciones físicas de la Cooperativa Paltaxtrans son visualmente adecuadas?					
15. ¿Los Conductores de los taxis de la Cooperativa Paltaxtrans tienen una buena apariencia?					
16. ¿Cree que las unidades vehiculares de la Cooperativa Paltaxtrans se encuentran bien equipadas para brindar un servicio de calidad?					

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

Tabla 53

Matriz de consistencia

TEMA	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA				
<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS PALTAXTRANS S.A DE PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.</b>	¿De qué manera la planeación estratégica contribuye con la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis "PALTAXTRANS" de Palmar, de la provincia de Santa Elena?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>Variable I</b> Planeación estratégica	<b>Análisis de la Situación Actual.</b>	Matriz Estratégica FODA	<b>Enfoque</b> Cualitativa - cuantitativo  <b>Alcance</b> Descriptiva  <b>Métodos:</b> Deductivo Inductivo  <b>Población:</b> 2.136  <b>Muestra:</b> 326  <b>Instrumentos de investigación</b>  Encuesta Entrevista Cuestionario				
		<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>			Determinar de qué manera la planeación estratégica contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis "PALTAXTRANS", de Palmar, parroquia colonche, provincia de Santa Elena.		<b>Filosofía Empresarial</b>	Análisis Externo (MEFE)		
								Análisis Interno (MEFI)		
				Misión y Visión.						
		<b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b>		1. ¿Cuál es la situación actual en cuanto a la planeación estratégica en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis "Paltaxtrans"? 2. ¿Cuáles son los lineamientos de la Planeación Estratégica para el mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa de transportes de pasajeros en taxis "Paltaxtrans"? 3. ¿Cuáles son las estrategias que permitirán el mejoramiento de calidad del servicio de la cooperativa de taxis "Paltaxtrans"?	Realizar un diagnóstico actual de la cooperativa Paltaxtrans en cuanto a la planeación estratégica y la calidad del servicio.		<b>Variable II</b> Calidad del servicio	<b>Formulación estratégica</b>	Objetivos	
									Valores corporativos	
	Estrategias de mejoramiento									
	<b>Elementos tangibles</b>		Establecer los lineamientos que oriente la planeación estratégica para el mejoramiento de la calidad del servicio de la cooperativa "PALMAXTRANS".					Estrategias de cambio	<b>Fiabilidad</b>	Procedimientos técnicos
										Apariencia del personal
										Estado de las Unidades
	<b>Empatía hacia el cliente</b>	Proponer Estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio de la Cooperativa de taxis "PALMAXTRANS".	Accesibilidad	<b>Empatía hacia el cliente</b>	Seguridad					
					Canal de comunicación					
Calidad										
<b>Empatía hacia el cliente</b>	Capacidad de respuesta	amabilidad	<b>Empatía hacia el cliente</b>	Cortesía						
				amabilidad						
				Cortesía						

Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.

**Tabla 54**  
*Cronograma*

		PERÍODO ACADÉMICO 2022-2																2023					
		NO				DI				E				FEBRE				MA					
No.	Actividades planificadas	31Oct-5Nov	7-	14-	21-	28Nov-30ic	5-	12-	19-	26-	2	9-	16-	23-28	30En-4Feb	5-	13-18	20-25	27Feb-4Mar	6-	CIERRE PAQ 2022	FECHA	
1	Desarrollo de los Trabajos de																						
2	Introducción																						
3	Capítulo I Marco Referencial																						
4	Capítulo II Metodología																						
5	Capítulo III Resultados y																						
6	Conclusiones, Recomendaciones y																						
7	Certificado Anti plagio																						
8	Entrega de informe por parte de los tutores																						Hasta el 23 de enero
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																						Hasta el 27de
10	Entrega de oficios a los																						
11	Revisión y calificación de los trabajos																						
12	Informe de los especialistas																						Hasta el 17
13	Entrega de archivo digital del																						
14	Sustentación de los Trabajos de																						2y3 Marzo (8/1)-
15	Aplicación recuperación y																						
16	Ingreso de calificaciones en SIIA																						
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y																						
18	Entrega de Informe final del docente Guía al director																						17 de marzo

*Elaborado por: Joselyn Muñoz Franco, 2022.*

## CERTIFICADO DEL GRAMATÓLOGO

### CERTIFICO

Yo, **Jhon Harold Muñoz Cucalón**, mediante la presente indico que he revisado la redacción y ortografía del contenido del trabajo de integración curricular, el cual tiene como nombre: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS PALTAXTRANS S.A DE PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**, elaborado por la Srta. **Joselyn Dayana Muñoz Franco**, previo a la obtención del título de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**.

Para efecto eh procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo, la ortografía y redacción del texto y eh realizado las correcciones correspondientes dentro del trabajo.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Magister en Administración de la Educación, autorizo a la peticionaria, hacer uso de este certificado como considere conveniente a sus intereses.

Santa Elena, 23 de febrero de 2023.



Lic. Jhon Harold Muñoz Cucalón, Mgtr.

C.I.: 2450637315

Número de registro SENEDU: 7002536004

Correo: jm4971387@gmail.com