UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE TAXIS EQUINOCCIO EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2024.

AUTORES:

LUIGI TINITO CASTRO GAVILANES
EVELYN PAOLA CHARIGUAMÁN DURAN

DIRECTOR PROPUESTO:
ING. RAMIRO JARAMILLO

PARES ACADÉMICOS
FIS. SALOMÓN CARGUA
ING. MARLON GARCÍA

GUARANDA - ECUADOR
2025

TEMA

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE TAXIS EQUINOCCIO EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2024"

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este camino académico. En primer lugar, agradezco de manera especial a mi director del proyecto de investigación el Ing. Ramiro Jaramillo por su guía experta, paciencia y apoyo incondicional.

También quiero agradecer a mis dos pares académicos, cuya colaboración y retroalimentación han enriquecido significativamente mi trabajo.

Luigi Tinito Castro Gavilanes

Al culminar una etapa tan importante en mi vida quiero agradecer a quienes me acompañaron durante el proceso, estuvieron conmigo en cada uno de los momentos buenos y malos, fueron quienes me inspiraron y motivaron a seguir adelante. En especial a Dios, la Virgen de El Cisne, mis padres y hermanos, que gracias a su apoyo incondicional fueron las personas que me demostraron, que por más difícil que sea el camino siempre tendremos la oportunidad de cumplir nuestras metas.

Evelyn Paola Chariguamán Duran

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos difíciles y la luz en mi camino.

A mis padres por su amor incondicional, por sus sacrificios y alimento que han sido mi mayor motivación durante todo este tiempo. Gracias por su apoyo infinito, por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

Luigi Tinito Castro Gavilanes

A mi padre Wilson Chariguamán, mi madre Norma Duran, mis hermanos Elvis y Katherine Chariguamán Duran, que han sido el pilar fundamental en este proceso, me acompañaron durante este viaje académico, con su amor, comprensión y apoyo incondicional, sobre todo gracias a sus consejos me dieron la fortaleza para no rendirme a pesar de la distancia que manteníamos durante este proceso.

Evelyn Paola Chariguamán Duran

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UEB UNIVERSIDAD BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Ramiro Jaramillo***", Fis. "***Salomón Cargua***" y Dr. "***Marlon García***", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad en la Cooperativa de taxis Equinoccio en la cuidad de Quito, provincia Pichincha, año 2024" desarrollado por los señores Castro Gavilanes Luigi Tinito y Chariguamán Duran Evelyn Paola.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**

Guaranda, abril del 2025

Ing. Ramiro Jaramillo
Director

Fis. Salomón Cargua
Par Académico

Dr. Marlon García
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros CASTRO GAVILANES LUIGI TINITO y CHARIGUAMÁN DURAN EVELYN PAOLA portadores de la Cédula de Identidad No 1207048180 y 0202684635 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE TAXIS EQUINOCCIO EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2024, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Luigi Tinito Castro Gavilanes



Evelyn Paola Chariguamán Duran

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN V
DERECHOS DE AUTOR VI
INSTRUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I. 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1. Descripción del Problema 4
1.2. Formulación del Problema 5
1.3. Preguntas de Investigación 5
1.4. Justificación 5
1.5. Objetivos 7
1.5.1. Objetivo General: 7
1.5.2. Objetivos Específicos: 7
1.6. Hipótesis 7
1.7. Variables 7
CAPÍTULO II. 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1 Antecedentes 9
2.2 Marco Científico 14
2.3 Marco Conceptual 17
2.4 Marco Legal 20
2.5 Georreferencial 24
CAPÍTULO III. 25
METODOLOGÍA 25
3.1. Tipos de Investigación 25
3.1.1. Investigación descriptiva 25
3.1.2. Investigación exploratoria 25

3.1.3. Investigación bibliográfica 25
3.2 Enfoque de la investigación..... 26
3.2.1 Cualitativo..... 26
3.3 Métodos de Investigación..... 26
3.3.1 Método Descriptivo 26
3.3.2 Método Deductivo 26
3.3.3 Método Analítico 26
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 27
3.4.1 Encuesta..... 27
3.5 Universo, Población y Muestra 27
3.6 Procesamiento de la Información 27
CAPÍTULO IV..... 28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 28
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 28
CAPITULO V 43
PROPUESTA..... 43
5.1 TEMA..... 43
5.2 JUSTIFICACIÓN..... 43
5.3 OBJETIVO GENERAL 43
5.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS 43
CONCLUSIONES 59
RECOMENDACIONES..... 60
REFERENCIAS: BIBLIOGRAFICA / WEBGRAFICA 61
ANEXOS..... 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las Variables 8
Tabla 2: Tiempo en la Cooperativa 28
Tabla 3: Objetivo de la Cooperativa 30
Tabla 4: Definición de procesos 31
Tabla 5: Distribución en los procesos 32
Tabla 6: Herramientas tecnológicas utilizadas 33
Tabla 7: Colaboración entre trabajadores 34
Tabla 8: Ambiente de trabajo 35
Tabla 9: Cambios en los procesos 36
Tabla 10: Comunicación interna 37
Tabla 11: Nivel de coordinación 38
Tabla 12: Productividad 39
Tabla 13: Atención a los clientes 40
Tabla 14: Modelo de gestión por procesos 41
Tabla 15: Modelo Lean para la Cooperativa de Taxis 44
Tabla 16: Modelo Digitalizado de Gestión Financiera 46
Tabla 17: Modelos de indicadores de gestión por procesos 50
Tabla 18: Manual de Procedimientos 55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación de la cooperativa de taxis Equinoccio..... 24
Figura 2: Tiempo en la Cooperativa 28
Figura 3: Objetivo de la Cooperativa..... 30
Figura 4: Definición de procesos..... 31
Figura 5: Distribución en los procesos 32
Figura 6: Herramientas tecnológicas utilizadas..... 33
Figura 7: Colaboración entre trabajadores..... 34
Figura 8: Ambiente de trabajo 35
Figura 9: Cambios en los procesos 36
Figura 10: Comunicación interna 37
Figura 11: Nivel de coordinación 38
Figura 12: Productividad 39
Figura 13: Atención a los clientes..... 40
Figura 14: Modelo de gestión por procesos..... 41
Figura 15: Modelo de Procesos Estandarizados 48
Figura 16: Modelo de Gestión Colaborativa..... 49
Figura 17: Diagrama de flujo..... 52
Figura 18: Organigrama Estructural 53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Solicitud de aceptación de la cooperativa.....64
Anexo 2: Cronograma (Gantt) 65
Anexo 3: Presupuesto 66
Anexo 4: Formato encuesta a trabajadores de la cooperativa.....67
Anexo 5: Certificado Turnitin.....70
Anexo 6: Captura de Turnitin 71

INSTRUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en la implementación de un modelo de gestión por procesos en la Cooperativa de Taxis Equinoccio, con el objetivo de mejorar la productividad y calidad del servicio. Identificaremos ineficiencias operativas y desarrollaremos soluciones que optimicen la organización interna. Se utilizarán métodos como encuestas y análisis de datos para respaldar la propuesta de gestión. Al final del proyecto, se espera que la cooperativa cuente con procesos estandarizados y herramientas que faciliten una mejor atención al cliente, resultando en un aumento de la competitividad en el sector del transporte en Quito.

Capítulo I: Este capítulo aborda la problemática de la productividad en la Cooperativa de Taxis Equinoccio, planteando las bases del estudio y destacando la importancia de la gestión por procesos para mejorar su desempeño. Se definen objetivos y justificaciones que orientan la investigación.

Capítulo II: Se presenta un marco teórico que sienta las bases para entender la gestión por procesos aplicada en cooperativas de transporte. El capítulo examina investigaciones previas y conceptos relevantes que guiarán la implementación de herramientas y propuestas prácticas para la cooperativa de taxis Equinoccio.

Capítulo III: Este capítulo describe los tipos de investigación empleados, incluyendo métodos cualitativos y cuantitativos. Se detalla el proceso de recolección de datos mediante encuestas, así como el análisis de la situación actual de la cooperativa en función de sus procesos operativos.

Capítulo IV: Aquí se presentan los resultados del análisis realizado, interpretando los datos obtenidos a través de encuestas a los socios de la cooperativa. Se reflexiona sobre la situación actual, identificando áreas de mejora y la viabilidad de implementar un modelo de gestión por procesos.

Capítulo V: Este capítulo se centra en la formulación de una propuesta concreta para la implementación de un modelo de gestión por procesos en la Cooperativa de Taxis Equinoccio. Se detallan herramientas y procedimientos que permitirán mejorar la productividad y la satisfacción del cliente, asegurando una correcta operatividad.

Al final del proyecto de investigación se detalló las conclusiones y recomendaciones**.**

RESUMEN

El proyecto de investigación "Gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad en la Cooperativa de Taxis Equinoccio en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2024" aborda la insuficiente productividad de la cooperativa debido a la falta de un enfoque estructurado en la gestión de procesos. A través de encuestas y análisis de datos, se identifican ineficiencias operativas que impactan negativamente en la atención al cliente y en la satisfacción general. Los resultados revelan que la cooperativa enfrenta problemas como la falta de definición de procesos, escasa comunicación interna y herramientas tecnológicas inadecuadas.

La investigación sostiene que la implementación de un modelo de gestión por procesos puede optimizar la asignación de recursos y mejorar la calidad del servicio. Se enfatiza la necesidad de estandarizar procedimientos, lo que contribuirá a una reducción de tiempos y costos operacionales. Además, se espera que la adopción de este modelo aumente la competitividad de la cooperativa frente a nuevas plataformas de transporte.

Las conclusiones destacan que realizar un análisis exhaustivo y proponer herramientas adecuadas permitirá fortalecer la cohesión interna y maximizar la productividad. Se sugiere la creación de un manual de procedimientos que aclare roles y responsabilidades, así como la capacitación constante del personal para asegurar el correcto funcionamiento del nuevo sistema. De esta forma, se busca no solo mejorar la rentabilidad, sino también garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa en un entorno competitivo.

Palabras claves: Cooperativa, Gestión, Modelo, Procesos, Productividad.

ABSTRACT

The research project “Process management for productivity improvement in the Equinoccio Taxi Cooperative in the city of Quito, Pichincha province, year 2024” addresses the cooperative's insufficient productivity due to the lack of a structured approach to process management. Through surveys and data analysis, operational inefficiencies are identified that negatively impact customer service and overall satisfaction. The results reveal that the cooperative faces problems such as lack of process definition, poor internal communication and inadequate technological tools.

The research argues that the implementation of a process management model can optimize the allocation of resources and improve the quality of service. It emphasizes the need to standardize procedures, which will contribute to a reduction in operational time and costs. In addition, the adoption of this model is expected to increase the cooperative's competitiveness vis-à-vis new transportation platforms.

The conclusions highlight that a thorough analysis and the proposal of appropriate tools will strengthen internal cohesion and maximize productivity. It is suggested that a procedures manual be created to clarify roles and responsibilities, as well as ongoing staff training to ensure the proper functioning of the new system. In this way, the aim is not only to improve profitability, but also to guarantee the long-term sustainability of the cooperative in a competitive environment.

Key words: Cooperative, Management, Model, Processes, Productivity.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La cooperativa de taxis EQUINOCCIO ha experimentado en los últimos años una disminución significativa en su nivel de productividad, lo cual ha afectado tanto su competitividad en el mercado local como su capacidad para satisfacer la creciente demanda de sus usuarios. Entre los problemas más evidentes se encuentra la falta de una adecuada gestión de procesos en diversas áreas clave de la operación. Actualmente, no existe un sistema de procedimientos claramente definido para la asignación de vehículos, la planificación de rutas o la gestión de horarios de los conductores, lo que genera ineficiencias en la distribución de los recursos y en la prestación del servicio.

En particular, la cooperativa enfrenta dificultades para optimizar sus tiempos de respuesta, lo que se traduce en esperas prolongadas para los clientes y una menor cantidad de carreras realizadas diariamente. Las deficiencias en la gestión de procesos en la cooperativa han generado problemas operativos y financieros debido a la falta de organización y comunicación interna, lo que ha disminuido la eficacia del equipo y afectado la rentabilidad; además, la calidad del servicio ha decaído, lo que aumenta el riesgo de que los clientes elijan alternativas más fiables, lo que podría resultar en la pérdida de clientes y dañar la reputación de la cooperativa.

El problema central que enfrenta la cooperativa es la imposibilidad de mejorar su productividad y optimizar sus operaciones debido a la falta de un enfoque integral en la gestión de procesos. Si este problema no se corrige, la cooperativa corre el riesgo de continuar perdiendo participación en el mercado y ver afectada su sostenibilidad a largo plazo. Es necesario implementar un modelo de gestión de procesos que permita estandarizar y mejorar las operaciones, con el fin de reducir los tiempos ociosos, optimizar la asignación de recursos y mejorar la experiencia del cliente.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión por procesos incide en la productividad en la Cooperativa de taxis Equinoccio en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

2. ¿Cómo se realiza el trabajo en la Cooperativa sin aplicar ningún modelo de gestión por procesos?
3. ¿Qué rol desempeña la gestión por procesos dentro de la Cooperativa Equinoccio?
4. ¿Qué elementos del proceso de la asignación de ganancias en la Cooperativa Equinoccio podrían ser mejorados?
5. ¿Qué beneficios se espera obtener con la implementación de un modelo de gestión por procesos en la Cooperativa Equinoccio?
6. ¿Qué tipo de modelo de gestión debería implementarse para mejorar los procesos de gestión en la cooperativa?

1.4. Justificación

La necesidad de mejorar la productividad dentro de la cooperativa de taxis Equinoccio se ha vuelto cada vez más urgente en un entorno competitivo donde la eficiencia y la capacidad de respuesta inmediata son factores clave para el éxito. Debido a la creciente demanda de servicios de transporte más rápidos y confiables, impulsada por la proliferación de nuevas plataformas tecnológicas como las aplicaciones orientadas en el transporte, ha dejado en evidencia las deficiencias operativas de la cooperativa.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es importante, debido a la alta competencia que existe en el mercado.

Si bien la cooperativa cuenta con una infraestructura establecida, su falta de gestión eficiente de procesos está afectando su capacidad de competir en igualdad de condiciones con otras opciones de transporte más modernas y tecnológicamente avanzadas.

El principal motivo para llevar a cabo este estudio radica en la oportunidad de optimizar los procesos internos mediante la implementación de herramientas de

gestión que permitan no solo mejorar la asignación de recursos (vehículos y conductores), sino también reducir los tiempos muertos y aumentar la cantidad de carreras realizadas por jornada. Una gestión eficiente de los procesos puede, por ejemplo, garantizar que los taxis estén disponibles en las zonas y momentos de mayor demanda, logrando un servicio más ágil y ajustado a las necesidades del cliente.

Además, la prolongación de los tiempos de espera y la ineficacia en la asignación de vehículos deterioran la experiencia del cliente, en un sector donde la satisfacción del usuario es fundamental, estos problemas pueden llevar a una reputación negativa y, por ende, a la pérdida de clientes, un enfoque integral en la gestión de procesos permitirá mejorar la calidad del servicio, lo que, a su vez, fomentará la lealtad del cliente y la sostenibilidad a largo plazo.

Desde el punto de vista financiero, la implementación de una mejor gestión de procesos también permitiría a la cooperativa reducir sus costos operativos, al optimizar las rutas, el uso de combustible y la planificación de horarios, se puede disminuir el desgaste de la flota, minimizar los tiempos improductivos y maximizar el rendimiento de los conductores. Este impacto directo en la reducción de costos operativos contribuiría a aumentar la rentabilidad de la cooperativa, mejorando su sostenibilidad a largo plazo.

Finalmente, la relevancia académica de este estudio radica en su aporte al conocimiento sobre cómo la gestión de procesos puede influir en la productividad de organizaciones, cooperativas de transporte, un sector que, a pesar de su importancia, ha recibido menos atención en cuanto a innovación y mejoras operativas en comparación con otros sectores del transporte. Este estudio podría servir de referencia para otras cooperativas que enfrenten desafíos similares, mostrando que con un enfoque adecuado de gestión es posible adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y mejorar el desempeño organizativo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General:

Determinar como la gestión por procesos incide en la productividad en la Cooperativa de taxis Equinoccio en la ciudad de Quito, Provincia Pichincha, Año 2024

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Respaldar teóricamente aspectos fundamentales de la gestión por procesos aplicables a la Cooperativa de taxis Equinoccio.
- Evaluar la situación actual de los procesos operativos de la cooperativa mediante encuesta y análisis de datos, para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora
- Seleccionar y proponer herramientas de gestión por procesos que faciliten la implementación de mejoras en la productividad y la calidad del servicio en la cooperativa de taxis Equinoccio.

1.6. Hipótesis

Hipótesis nula:

La implementación de un modelo de gestión por procesos no produce un cambio significativo en la productividad de la cooperativa de taxis Equinoccio.

Hipótesis alternativa:

La implementación de un modelo de gestión por procesos mejora significativamente la productividad en la cooperativa de taxis Equinoccio.

1.7. Variables

Variable Dependiente:

Mejoramiento de la productividad

Variable Independiente:

Modelo de gestión por procesos

1.6.1. Operacionalización de las Variables

Tabla 1:
Operacionalización de las Variables

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas /Instrumento
Modelo de gestión por procesos	Independiente	Es un enfoque organizacional orientado a la optimización de los procesos y la mejora continua en la empresa. El modelo se basa en identificar, analizar y rediseñar procesos para mejorar la eficiencia y satisfacer las necesidades de los clientes.	Enfoque Organizacional	Mejora continua	Encuestas Cuestionario
			Identificación de Procesos	Procesos clave	
			Análisis de Procesos	Tiempo promedio de análisis	

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas /Instrumento
Mejoramiento de la productividad	Dependiente	Es la implementación de estrategias y técnicas para optimizan el uso de recursos en mejora eficiencia de la producción, reducir costos, mejorar la calidad y maximizar los resultados.	Optimización de los procesos	Índice de automatización	Encuestas
			Calidad del servicio	Tiempo de respuesta al cliente	
			Eficiencia operativa y Distribución de utilidades	Productividad	

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se presenta los siguientes trabajos investigativos:

La autora (Ninabanda, 2024) en su trabajo investigativo "LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTÒN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023"

> Sostiene que después de haber realizado el respectivo análisis a la empresa La Quinta Eventos, se ha detectado que el principal problema que posee la empresa es la falta de la gestión por procesos, misma que es necesario para poder tener una secuencia de las distintas actividades que se realizan dentro del servicio que ofrece dicha organización. El problema surge por las siguientes razones: la organización al no contar con una gestión por procesos sufre de complejidad al momento de realizar las actividades, mismas que producen distintos tipos de contratiempos, ya que cada evento es único y varía en la gestión de recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades ya que la asignación adecuada del personal, equipo, suministros y espacio, es esencial para la gestión de cada uno de los eventos. (págs. 6-7)
>
> La autora indica los siguientes objetivos:
>
> - Desarrollar un modelo de Gestión por Procesos para el mejoramiento de la productividad de la empresa La Quinta Eventos, del cantón Guaranda, Provincia Bolívar Año 2023.
> - Realizar un análisis teórico de las variables de estudio para la sustentación de la investigación.
> - Analizar la situación actual de los procesos de la empresa en base a la entrevista.
> - Definir herramientas de implantación de un modelo de gestión por procesos que permita mejorar la productividad de la empresa. (pág. 9)
>
> Conclusiones:
>
> - Como conclusión tenemos que la empresa La Quinta Eventos no cuenta actualmente con una gestión por procesos que se adecúe a las necesidades internas de la empresa.
> - Si la empresa implementara una gestión por procesos, sus actividades laborales serían más fáciles de realizar logrando de esta manera reducir tiempo, costos y estrés laboral para sus trabajadores.

- Si la empresa implementa la propuesta realizada esta tendría un cambio significativo y positivo ya que una gestión por procesos es de gran utilidad para las empresas en general.
- La investigación realizada en este proyecto abarca una posible solución para la empresa en la que se ha realizado la investigación ya que todo trabajo investigativo nos deja una problemática resuelta. (pág. 90)

Según (Gaibor, 2022) "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SEGUVID AMBATO – ECUADOR"

El problema surge del interés por conocer como la Gestión por Procesos influye en el mejoramiento de la Productividad dentro de la empresa, entendiendo que el empresario no conoce a fondo como la gestión por procesos es muy importante para el desarrollo de la empresa teniendo en cuenta varios factores como el orden, la organización, la constancia y el tiempo. De igual manera no se enfoca en los pasos que deben seguir y cumplir para lograr llegar a culminar con éxito la producción de sus bienes, los cuales además de desarrollar un crecimiento económico permite una mejor satisfacción de los clientes. (págs. 15-16)

Objetivos:

- Identificar en qué medida la gestión por procesos influye en la productividad dentro de la empresa SEGUVID de la ciudad de Ambato.
- Identificar los procesos actuales de cada una de las líneas de productos de la empresa.
- Realizar un estudio de los tiempos y los pasos empleados dentro de cada una de las líneas de productos a través de la observación.
- Proponer una solución a través del planteamiento de estrategias por medio de las cuales el empresario aumente su productividad. (pág. 16)

Conclusiones:

- Por medio de la investigación realizada se muestra que para que la productividad de una empresa sea mejor y más productiva, la gestión por procesos cumple un papel muy importante para dicho desarrollo, por lo cual todos los empleados deben mejorar sus competencias laborales en cuanto a dichos temas importantes como la gestión por procesos y la productividad.
- Por medio de la observación he logrado identificar las líneas de productos que actualmente maneja la empresa, como son las líneas: automotriz, curvo, panorámicos; y que son los que se vienen desarrollando desde los inicios de la empresa.
- Al identificar las líneas de productos medimos el tiempo que se emplea en cada paso para la fabricación de los mismos, los mismo que varían de entre 1min a 5min, y que muchas de las veces se toman mucho más tiempo de lo habitual, lo cual no es lo correcto y es ahí donde no se llega a cumplir con la entrega puntual de los productos.
- Se ha propuesto estrategias a la empresa conforme a los problemas que presenta la misma y que a través de ellas soluciones las dificultades y

llegue a mejorar la producción mediante un mejor entendimiento de la gestión por procesos. (pág. 40)

Según (Garcia, 2022) en el trabajo investigativo titulado “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO CASO DE ESTUDIO EN LA COOPERATIVA "9 DE OCTUBRE" DE RIOBAMBA”

> Actualmente, la cooperativa de taxis “9 de Octubre” carece de una adecuada gestión de la calidad en sus procesos destinados a su razón social por motivos de la escasa planificación de nuevas actividades encaminadas a mejorar la calidad del servicio; ausencia de participación y compromiso de los directivos; además los procesos de la organización son gestionados de manera empírica con base a sus experiencias personales más que profesionales debido a que dentro de la cooperativa, los socios eligen a la directiva por voto popular y no en base a los conocimientos que requiere la organización para su gestión. (pág. 16)
>
> Objetivos:
>
> - Determinar como la gestión de la calidad incide en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” de Riobamba.
> - Diagnosticar la situación actual acerca de la gestión de calidad y la prestación del servicio en la cooperativa de taxis “9 de Octubre”
> - Identificar los factores positivos y negativos que repercuten sobre la gestión de la calidad y en la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre.
> - Diseñar un modelo de gestión de la calidad para mejorar la prestación del servicio de la cooperativa de taxis “9 de Octubre” (pág. 19)
>
> Conclusiones:
>
> - La gestión de la calidad incide en la prestación del servicio, por lo tanto, la cooperativa de taxis “9 de Octubre” al no contar con un modelo basado en la norma ISO 9001:2015 carece de una inadecuada gestión y una deficiente prestación del servicio, creando insatisfacción y pérdida continua de clientes.
> - La gestión dentro de la operadora de taxis “9 de Octubre” es gestionada de manera empírica, puesto que la utilización de los recursos, la toma de decisiones, el presupuesto de los socios, no se encuentran respaldados en indicadores financieros, por lo tanto las decisiones son tomadas en base al criterio de los directivos, ocasionando desconocimiento total de la liquidez, solvencia, y rentabilidad de la organización, indicadores de suma importancia para la permanencia y supervivencia de la cooperativa de taxis “9 de Octubre”.
> - La prestación del servicio de tipo taxi en la ciudad de Riobamba no se encuentra acorde a las expectativas del usuario, por lo cual es una oportunidad de la operadora de taxis “9 de Octubre” para captar la demanda insatisfecha apoyado con un modelo de gestión de calidad en la Norma ISO 9001:2015 ya dicha norma se adapta a las necesidades de

cualquier organización, evaluando los errores de la competencia, alineando estrategias, enfocándose en las necesidades del cliente, gestionando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades, estructurando de tal manera una organización solida frente a los nuevos retos que presenta el mercado en el ámbito del servicio de tipo taxi.

- La situación actual dentro del servicio de taxi exige la utilización de la tecnología, innovación y capacitación para cumplir las expectativas y necesidades del cliente, por lo tanto, la necesidad de aplicar la mejora continua es un factor importante que establece la norma ISO 9001:2015, ya que exige constantemente mejora en todos los ámbitos que necesitan ser corregidos y los aspectos que presentan ineficiencias, permitiendo ofrecer un servicio de calidad. (pág. 59)

Según (Bonilla, 2021) en su trabajo denominado "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA."

Dentro de la provincia de Tungurahua se identifica que el servicio de transporte presenta varias deficiencias e insuficiencias para cumplir con la expectativa de los usuarios. La falta de procesos institucionales, estandarización del servicio y mejora continua en Cooperativas de transporte de pasajeros, genera que la movilidad dentro de la provincia tenga poca evolución. (pág. 6)

Objetivos:

- Explicar la influencia de un Sistema de Gestión por Procesos en la productividad de las cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Tungurahua.
- Realizar el análisis y revisión documental / bibliográfica de la movilidad interprovincial de Tungurahua en base al fenómeno en estudio.
- Diagnosticar la Gestión de Procesos de una muestra de las Cooperativas de transporte de pasajeros de la provincia de Tungurahua.
- Identificar el nivel de influencia de la gestión de procesos en la gestión del servicio de las Cooperativas de transporte de pasajeros de la provincia de Tungurahua.
- Definir acciones de mejora sobre la gestión y productividad de las Cooperativas de transporte de pasajeros de la provincia de Tungurahua. (pág. 7)

Conclusiones:

- Luego del análisis y la revisión documental se pudo identificar la importancia del sector de las cooperativas de transporte en la Provincia de Tungurahua, ubicando a 14 de estas organizaciones. Sobre esta población, se realizó un estudio bibliográfico del nivel de madurez de la gestión por procesos con base en las buenas prácticas propuestas de la norma ISO 9004:2018, para identificar en cada una de ellas el nivel de madurez, considerando propuestas teóricas

referenciales que hacen mención a la mejora continua de procesos, a los sistemas de gestión, a la productividad, entre otros. Con estas determinaciones, se estructuró la metodología de aplicación general para el presente estudio y la propuesta de implementación.

- Considerando el nivel de madurez del sistema de gestión por procesos se diagnosticó a las cooperativas de transporte, concluyendo que el nivel promedio es de apenas 1,61 sobre una calificación máxima de 5, lo que nos lleva a considerar que las cooperativas mantienen pocos niveles de madurez debido a su falta de preocupación por gestionar las organizaciones considerando buenas prácticas de mejoramiento continuo, debido a la poca tecnificación de su estructura administrativa.
- Por otro lado, se evidenció que, a pesar de su bajo nivel de madurez en los sistemas de gestión por procesos, estos no impactan de una manera definitiva en los resultados organizacionales que fueron medidos a través de ciertos indicadores clave. Sin duda esta apreciación no representa que los resultados organizacionales no requieran de implementar modelos de gestión administrativa reconocidos, sino, por el contrario, podrían significar que la precariedad de las organizaciones no permite visualizar un panorama de mejora en ninguna de las vías, ya sea a través de la tecnificación administrativa o logrando resultados significativamente importantes luego de una implementación de un sistema de gestión. (pág. 46)
- Considerando los resultados que arroja el presente estudio, se pretendió la implementación de algunas acciones encaminadas a mostrar mejoras sistemáticas y consistentes con la puesta en marcha de un sistema de gestión por procesos, que permita validar su importancia en los resultados organizacionales, así como incrementar el nivel de madurez en el sistema de gestión por procesos, lo que llevaría a la mejora continua de la estructura organizacional. (págs. 46-47)

2.2 Marco Científico

Gestión por procesos

La gestión por procesos es un enfoque organizacional que se centra en la identificación, diseño, ejecución, monitoreo y mejora continua de los procesos de negocio dentro de una empresa. Este enfoque busca optimizar la eficiencia y la eficacia de las operaciones al considerar cada proceso como una serie de actividades interrelacionadas que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la organización. Al mapear y analizar estos procesos, las empresas pueden identificar cuellos de botella, redundancias y áreas de mejora, lo que permite una toma de decisiones más informada y ágil.

Además, la gestión por procesos fomenta una cultura de colaboración y responsabilidad entre los equipos, ya que cada miembro entiende su rol dentro del flujo general de trabajo. Este enfoque no solo se centra en la reducción de costos, sino que también busca mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido, aumentar la satisfacción del cliente y adaptar la organización a cambios en el entorno. Al implementar un ciclo continuo de evaluación y mejora, las empresas pueden mantener su competitividad y responder de manera efectiva a las demandas del mercado.

Características

Las características de la gestión por procesos incluyen:

- Enfoque en el cliente: Prioriza las necesidades y expectativas del cliente, asegurando que los procesos estén diseñados para entregar valor y satisfacción.
- Orientación a procesos: Se centra en la identificación y optimización de procesos clave, considerando cómo cada actividad contribuye a los objetivos generales de la organización.
- Mejora continua: Promueve una cultura de evaluación y perfeccionamiento constante, utilizando herramientas como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para impulsar la innovación y la eficiencia.
- Medición y análisis: Emplea indicadores de rendimiento para evaluar la eficacia de los procesos y tomar decisiones basadas en datos, lo que facilita la identificación de áreas de mejora.

- Interdisciplinariedad: Fomenta la colaboración entre diferentes departamentos y equipos, reconociendo que los procesos a menudo cruzan las fronteras funcionales y requieren un esfuerzo conjunto para ser optimizados.
- Adaptabilidad: Permite que las organizaciones respondan rápidamente a cambios en el entorno empresarial, ajustando procesos para mantener la relevancia y competitividad.
- Documentación clara: Requiere una adecuada documentación de procesos, lo que ayuda en la capacitación del personal, la estandarización de tareas y la transparencia organizacional.

Importancia

La gestión por procesos es fundamental para las organizaciones, ya que permite optimizar la eficiencia operativa al identificar y mejorar los procesos clave. Al enfocar esfuerzos en la eliminación de desperdicios y la simplificación de tareas, las empresas pueden reducir costos y aumentar la productividad. Esto se traduce en un uso más efectivo de los recursos, lo que contribuye directamente a una mayor rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Además, este enfoque promueve una cultura de mejora continua que resulta en un aumento de la calidad de productos y servicios. Al estandarizar procesos y aplicar metodologías como el ciclo PDCA, las organizaciones pueden asegurar que sus ofertas cumplan con altos estándares. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la lealtad a la marca, convirtiendo a los clientes en defensores de la empresa.

Por último, la gestión por procesos favorece la agilidad y la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio. Al contar con datos precisos y métricas de rendimiento, las organizaciones pueden tomar decisiones informadas y responder rápidamente a las nuevas demandas del mercado. Esta capacidad de adaptación, junto con la creación de un ambiente de trabajo colaborativo y orientado a resultados, fortalece la competitividad de la empresa y su posición en el mercado.

Ventajas

La gestión por procesos brinda varias ventajas clave para las organizaciones, siendo una de las más importantes la mejora en la eficiencia operativa. Al analizar y

optimizar procesos fundamentales, las empresas pueden reducir costos y eliminar desperdicios, lo que se traduce en un uso más efectivo de sus recursos. Esta optimización no solo aumenta la productividad, sino que también permite a las organizaciones responder con mayor rapidez a las demandas del mercado, fortaleciendo así su competitividad y rentabilidad a largo plazo.

Otra ventaja notable es el incremento en la calidad de productos y servicios. Este enfoque promueve la estandarización y la mejora constante, asegurando que lo que se ofrece cumpla con altos estándares de calidad. Como resultado, los clientes tienden a estar más satisfechos y son más propensos a fidelizarse, ya que valoran la consistencia y la confianza en las ofertas. Además, al contar con datos precisos para la toma de decisiones, las organizaciones pueden adaptarse de manera proactiva a los cambios en el entorno, manteniendo así su relevancia en un mercado en continua transformación.

Elementos

Los elementos trabajan juntos para crear un marco efectivo que permita a las organizaciones optimizar sus operaciones y alcanzar sus objetivos estratégicos.

- Procesos: Conjuntos de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios. Cada proceso tiene un inicio, un final y un objetivo claro.
- Clientes: Los beneficiarios de los procesos, que pueden ser internos (dentro de la organización) o externos (consumidores finales). Sus necesidades y expectativas son fundamentales para el diseño de procesos.
- Recursos: Incluyen todo lo necesario para ejecutar los procesos, como personal, tecnología, información y materiales. La gestión eficiente de estos recursos es esencial para el éxito del proceso.
- Indicadores de rendimiento (KPIs): Métricas que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos. Ayudan a monitorear el desempeño y a identificar áreas de mejora.
- Documentación: Involucra el registro y la estandarización de procesos, procedimientos y políticas. Una adecuada documentación facilita la capacitación, la consistencia y la mejora continua.

- Tecnología: Herramientas y software que apoyan la gestión y automatización de procesos, mejorando la eficiencia y la precisión en la ejecución de tareas.
- Cultura organizacional: La mentalidad y actitudes del personal hacia la gestión por procesos. Una cultura orientada a la mejora continua y la colaboración es vital para el éxito de este enfoque.

2.3 Marco Conceptual

El marco conceptual de la gestión de procesos en la cooperativa de taxis Equinoccio se centra en implementar enfoques y métodos que mejoren la programación, estructuración y entrega de servicios de transporte. A continuación, se detallan los elementos fundamentales de este enfoque.

Adaptabilidad: Es la condición de aquel o aquello que es adaptable: es decir, que puede adaptarse (ajustarse, amoldarse o acomodarse). Esta cualidad puede ser propiedad de un ser vivo, un procedimiento o un sistema. (Porto, 2023)

Análisis de Riesgos: Evaluar los riesgos asociados a cada proceso es vital. Esto incluye identificar posibles fallos en la operación, problemas de seguridad y cuestiones legales. La implementación de un plan de gestión de riesgos puede mitigar estos problemas y garantizar la continuidad del servicio.

Es la apreciación detallada de todo lo que pueda implicar peligro para la empresa, es decir, de cualquier detalle que pueda causar un inconveniente sea financiero o funcional. (Guerrero, 2020)

Capacitación Continua: Se refiere al proceso de ofrecer formación y desarrollo de manera regular al personal de una empresa, con el fin de mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Esta formación puede incluir desde cursos técnicos específicos hasta el desarrollo de habilidades blandas, como el liderazgo y la comunicación. (Orduña, 2024)

Implementar un programa de capacitación regular que permita a los empleados mejorar sus habilidades y conocimientos, manteniéndose al día con las mejores prácticas del sector. Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también puede aumentar la satisfacción laboral.

Ciclo de Mejora Continua: Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua,

entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales…). (Jimeno, 2013)

Adoptar el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) permite a la cooperativa evaluar sus procesos de manera regular. Este enfoque fomenta la reflexión sobre los resultados obtenidos y la identificación de áreas de mejora, garantizando que la cooperativa se adapte a las necesidades cambiantes del mercado y a las expectativas de los usuarios.

Colaboración Interna: Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo es crucial. Cada miembro del equipo debe entender su papel dentro del proceso y cómo su contribución afecta al resultado final. Programas de capacitación y desarrollo personal pueden mejorar la cohesión del equipo y la calidad del servicio.

Documentación Estandarizada: La creación de manuales y procedimientos estandarizados asegura que todos los procesos se realicen de manera consistente. Esta documentación es clave para la capacitación del nuevo personal y para mantener altos estándares de servicio. Además, facilita la identificación de problemas y la implementación de mejoras.

Enfoque en el Cliente: Es el primer principio de la calidad en la gestión de servicios, el acompañamiento al cliente es fundamental para conocerlo y determinar sus requerimientos para poder satisfacerlos de la manera más expedita. (C., s.f.)

La satisfacción del cliente es el objetivo principal. Para lograrlo, es esencial comprender las necesidades y expectativas de los pasajeros. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, análisis de comentarios y la implementación de un sistema de atención al cliente que responda rápidamente a inquietudes y sugerencias.

Evaluación de Competencia: Realizar un análisis de la competencia es vital para entender el entorno del mercado. Identificar las fortalezas y debilidades de competidores directos permite a la cooperativa ajustar su oferta y diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo.

Innovación: El diccionario de la Real Academia de la Lengua castellana (RAE) define la innovación como "Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado." (Nieto, 2011)

Integración de Tecnología: La integración de sistemas de información, de enlaces comunicacionales y aplicaciones en la web, otorgan a la empresa competencias para ser cada vez ser más eficiente y productiva. Sin embargo, no es necesario ser una empresa de gran envergadura para aprovechar la integración tecnológica. (Efiempresa, s.f.)

Las plataformas digitales que faciliten la gestión de reservas, aplicaciones móviles para los pasajeros y sistemas de seguimiento GPS para la flota pueden optimizar la asignación de taxis y la comunicación con los clientes, haciendo el servicio más eficiente y transparente.

Medición del Desempeño: La medición del desempeño es un acto de medición que se realiza sobre diversas actividades de la cadena de valor que existen en la empresa. Los resultados de la medición luego se utilizan como retroalimentación en forma de acciones efectivas y eficientes y proporcionarán información sobre el desempeño de la implementación de un plan y el punto en el que la empresa necesita ajustes en sus actividades de planificación y control. (Anónimo, s.f.)

Es fundamental establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan evaluar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Procesos: Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico. (Westreicher, 2024)

En una cooperativa de taxis, los procesos pueden incluir la asignación de servicios, la gestión de reservas, la atención al cliente, la administración de tarifas y la logística de mantenimiento de vehículos.

Orientación al Cliente: La orientación al cliente se define como el proceso de brindar atención y servicios personalizados a los clientes para satisfacer sus necesidades y expectativas. En otras palabras, se trata de entender las necesidades del cliente y brindar soluciones efectivas para satisfacerlas. La orientación al cliente implica una comprensión profunda de las necesidades del cliente y la capacidad para adaptarse a sus cambios y necesidades. (Miñan, 2024)

Responsabilidad Social: La responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

La responsabilidad social puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, las primeras se refieren a abstenerse de actuar y las segundas a actuar. (Significados, 2023)

2.4 Marco Legal

Según la (Constitución de la República del Ecuador, 2008):

En el Artículo 66 se reconoce y garantizará a las personas:

> 15.- El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental (pág. 32).

En cuanto al Artículo 283 se entiende que:

> El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (pág. 137).

Acorde al Artículo 284 se alude:

"8.-. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes." (pág. 137).

Mediante el Artículo 319 se menciona que:

> Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y

garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 160).

Conforme a la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, 28 de abril), presentada por la Asamblea Nacional de la presentada por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador a través del oficio No. PAN-FC-011-511 dispone lo siguiente:

> **Art. 4.**- Reserva de denominación.- Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en coordinación con la Superintendencia de Compañías, el uso de una denominación por el plazo de noventa días. En el caso de las cooperativas de transporte, la reserva se mantendrá vigente por un año
> **Art. 7.-** Requisitos cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:
> 1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
> 2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
> 3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario.
> Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.
> Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:
> 1. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
> 2. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 50.000 hasta 100.000 habitantes, cuarenta socios y un monto mínimo equivalente a ciento sesenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
> 3. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 100.000 habitantes sesenta socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
> 4. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados; y,
> 5. Las cooperativas de las restantes clases, se constituirán con un mínimo de veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social inicial.
> **Art. 21.-** Control interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el

presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.

Art. 68.- Causas para la regularización.- La Superintendencia dispondrá que las cooperativas se sometan a un plan de regularización, cuando incurran en una de las siguientes causas:

1. Por incumplimiento de la ley, del presente reglamento, de las regulaciones, de su propio estatuto social o de las disposiciones de la Superintendencia, que pongan en riesgo la estabilidad institucional o derechos de los socios o de terceros;
2. Cuando los estados financieros reflejen pérdidas por dos semestres consecutivos;
3. Cuando en los informes de supervisión auxiliar, auditoría o de inspecciones, se determinen graves deficiencias de control interno, problemas financieros, administrativos o entre socios y directivos, que pongan en riesgo la estabilidad institucional; y,
4. Cuando la Superintendencia detectare ocultamientos de deficiencias en los informes de auditoría interna o externa, sin perjuicio de la sanción que se impondrá al auditor y la responsabilidad civil o penal, en que pudiera incurrir

Art. 70.- Prohibiciones.- Las cooperativas, mientras dure la regularización, no podrán distribuir excedentes, aumentar las dietas o remuneraciones, ni adquirir bienes muebles o inmuebles, a menos que sean indispensables para el cumplimiento del plan de regularización.

Art. 72.- Procedimiento especial.- La Junta de Regulación, para el caso de cooperativas de ahorro y crédito establecerá, en forma específica, las causas y el procedimiento de regularización.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

SEGUNDA.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social, dentro de los ciento ochenta días siguientes a la publicación del presente reglamento en el Registro Oficial, determinará el procedimiento para la conversión de las cooperativas de transporte público a cooperativas de transporte de caja común.

Capítulo I Normas Comunes a las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria Sección I Constitución

Art. 4.- Reserva de denominación. - Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en coordinación con la Superintendencia de Compañías, el uso de una denominación por el plazo de noventa días dentro de los cuales presentarán la documentación para el otorgamiento de la personalidad jurídica. En el caso de las cooperativas de transporte, la reserva se mantendrá vigente por un año.

Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:
1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.
Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:
1. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
2. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 50.000 hasta 100.000 habitantes, cuarenta socios y un monto mínimo equivalente a ciento sesenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
3. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales con población superior a 100.000 habitantes sesenta socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial;
4. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados; y, 5. Las cooperativas de las restantes clases, se constituirán con un mínimo de veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social inicial.

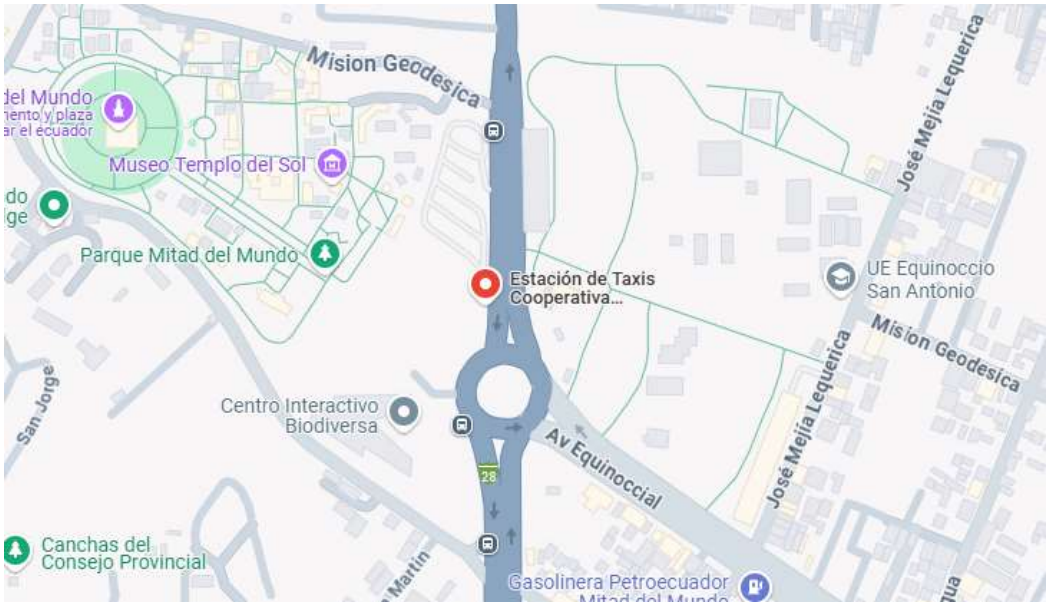
2.5 Georreferencial

Quito, apodada la Carita de Dios, es una de las 24 provincias de Ecuador y es la segunda ciudad más habitada del país. También es la capital de la provincia de Pichincha. Esta ciudad, ubicada en el centro-norte de Ecuador, se encuentra en la región interandina o sierra, principalmente en la cuenca de Guayllabamba al este y en las ramificaciones subandinas al noroccidente.

La cooperativa de taxis Equinoccio se encuentra ubicada en la Calle Monjas S/N y Shaguar, en la parroquia de San Antonio de Pichincha, Ecuador.

San Antonio de Pichincha es una parroquia ubicada al norte de Quito, Ecuador, en el corazón de la Mitad del Mundo. Su extensión es de 116,26 kilómetros cuadrados y se sitúa a una altitud de 2.439 metros sobre el nivel del mar.

Figura 1:
Ubicación de la cooperativa de taxis Equinoccio



Nota: (Google maps, 2025)

Link: https://maps.app.goo.gl/C5gKJbEV6XCZXspn9

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipos de Investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se aplicara en este contexto mediante la recopilación ordenada de información a través de encuestas que permiten conocer a fondo diferentes aspectos operativos de la cooperativa de taxis, al examinar estos datos se pueden detectar patrones y conexiones que ofrecen una mejor comprensión de los procedimientos internos y las interacciones entre los socios, lo que resulta esencial para evaluar la situación actual y facilitar la toma de decisiones informadas, así como para proponer mejoras en los procesos existentes y fortalecer la cohesión del grupo.

3.1.2. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria tiene como objetivo comprender los elementos esenciales relacionados con la gestión por procesos en la cooperativa de taxis y las dinámicas que rigen la distribución de ganancias, lo que implica identificar problemas actuales, oportunidades de mejora y factores que afectan la eficiencia operativa, permitiendo así una visión más clara de los desafíos y potenciales de la cooperativa para optimizar su funcionamiento y fomentar un ambiente de colaboración entre los socios.

3.1.3. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se aplica para recopilar y analizar información sobre la gestión por procesos y su impacto en la distribución de utilidades, examinando fuentes documentales como libros y artículos académicos que muestran cómo este enfoque puede optimizar la gestión financiera y operativa. Al identificar patrones y modelos exitosos de otras organizaciones, se establece un marco teórico que guía la implementación de mejoras en la cooperativa de taxis, facilitando la formulación de recomendaciones prácticas y estrategias adaptadas al contexto específico.

3.2 Enfoque de la investigación

3.2.1 Cualitativo

Este método propiciará información basada en cualidades, características y particularidades de las personas, incluyendo el estudio de documentos, resultados de encuestas y comprender las dinámicas internas de la cooperativa.

3.3 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación se describen como el conjunto de técnicas que, alineadas con el enfoque de un estudio y el uso de ciertas herramientas, facilitarán la obtención de un resultado o producto específico.

3.3.1 Método Descriptivo

Mediante este método podemos observar, analizar y describir el comportamiento de una persona sin interferir en sus actitudes y aptitudes, esto marca el comienzo de la investigación, donde nos enfocamos en estudiar el proceso de organización, esta actividad tiene como objetivo recopilar toda la información necesaria sobre los distintos procesos que se llevan a cabo, lo cual nos permitirá obtener una visión general de todas las actividades involucradas.

3.3.2 Método Deductivo

Este enfoque se basa en el razonamiento, lo que facilita la formulación de conclusiones generales sobre el estudio y proporciona explicaciones sobre el tema, la información se recopilará mediante encuesta a las personas responsables de la coordinación y organización. Estos datos se utilizarán exclusivamente para elaborar las especificaciones del manual que se desarrollará.

3.3.3 Método Analítico

A través de este enfoque, se llevará a cabo el análisis del objeto, tanto de forma individual como grupal. Este método resultará fundamental para la investigación de campo, ya que, tras obtener los resultados, se aplicará para analizar e interpretar los datos de las encuestas realizadas. De este modo, podremos clasificar y organizar la información recogida de manera clara y responsable, con el objetivo de alcanzar conclusiones y recomendaciones que faciliten la elaboración del manual propuesto.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1 Encuesta

La encuesta será la técnica principal dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de taxis Equinoccio, que facilitará la recolección de datos relevantes y cuantificables que serán esenciales para la investigación.

3.5 Universo, Población y Muestra

En las empresas, se puede llevar a cabo el procedimiento necesario para calcular el universo, la población y la muestra, siempre que el número de empleados sea mayor a 100. Sin embargo, en este proyecto, no será viable aplicar la fórmula para determinar el universo y la muestra, ya que se optará por utilizar la encuesta dirigida como métodos de recopilación de datos, considerando que la empresa cuenta con un número de 65 socios.

3.6 Procesamiento de la Información

Tras aplicar las encuestas a los socios de la cooperativa, se llevará a cabo un análisis detallado de las respuestas obtenidas, con el objetivo de interpretar los datos recolectados y usarlos para los fines establecidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Análisis de la encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de taxis Equinoccio.

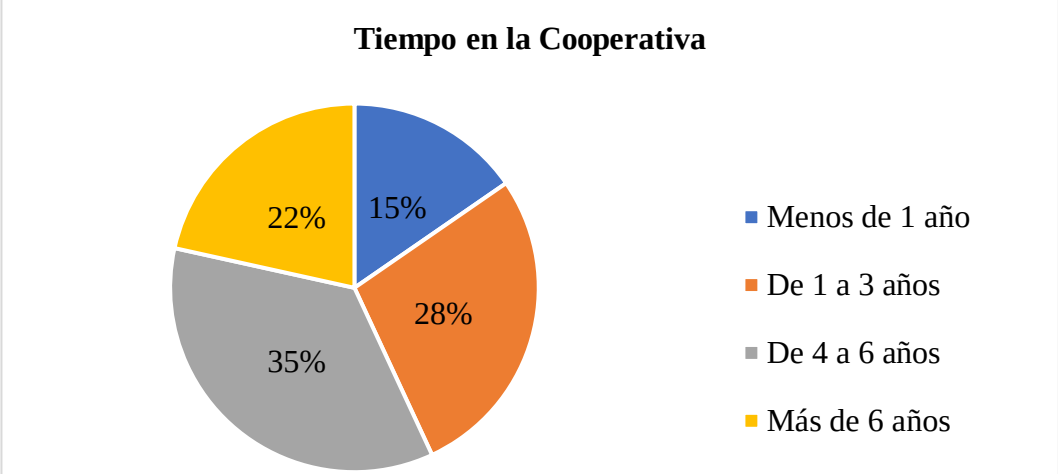
1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cooperativa de Taxis Equinoccio?

Tabla 2:
Tiempo en la Cooperativa

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	10	15%
De 1 a 3 años	18	28%
De 4 a 6 años	23	35%
Más de 6 años	14	22%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 2:
Tiempo en la Cooperativa



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: Se observa que la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa tienen entre cuatro y seis años de experiencia laboral, lo que refleja una estabilidad moderada dentro de la organización. También se evidencia una cantidad considerable de empleados con menos de tres años de antigüedad, lo que podría indicar una alta rotación de personal o la incorporación reciente de nuevos trabajadores. Por otro lado, el porcentaje de empleados con más de seis años sugiere la presencia de un grupo experimentado que aporta conocimientos acumulados a la cooperativa.

2. ¿Tiene claro usted el objetivo general de la Cooperativa de Taxis Equinoccio?

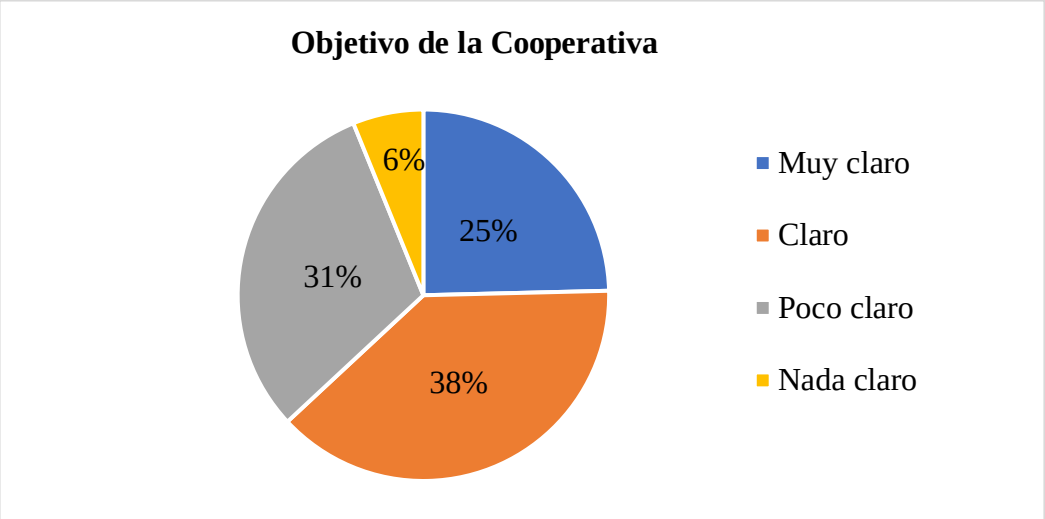
Tabla 3:

Objetivo de la Cooperativa

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy claro	16	25%
Claro	25	38%
Poco claro	20	31%
Nada claro	4	6%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 3:
Objetivo de la Cooperativa



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La mayoría de los trabajadores entiende con claridad el objetivo general de la Cooperativa de Taxis Equinoccio; sin embargo, hay un número importante de empleados que no lo tiene completamente claro o incluso lo desconoce. Esto muestra que podría hacer falta una mejor comunicación interna para transmitir los objetivos de la cooperativa de manera más efectiva.

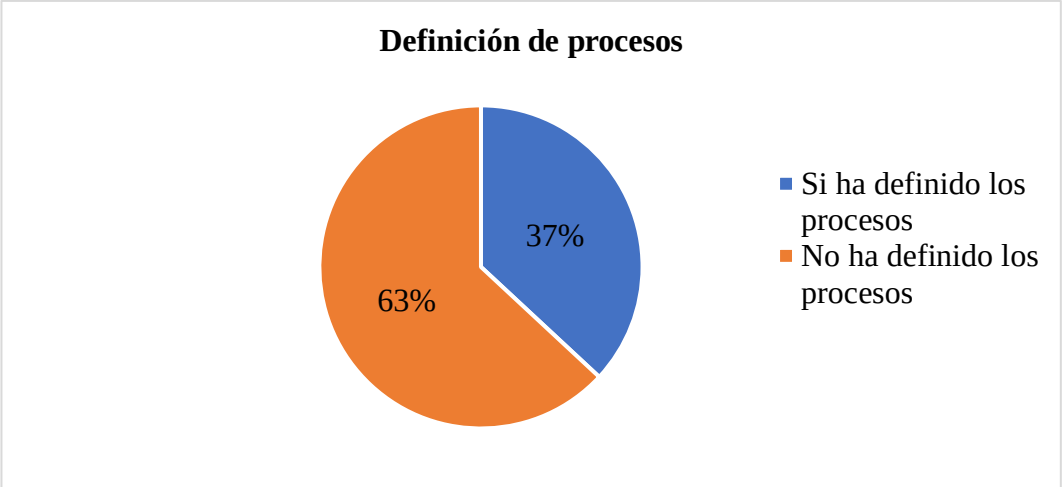
3. ¿La cooperativa tiene definido claramente los procesos que debe realizar en su puesto de trabajo?

Tabla 4:
Definición de procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si ha definido los procesos	24	37%
No ha definido los procesos	41	63%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 4:
Definición de procesos



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: Se percibe que la cooperativa no tiene claramente definidos los procesos para sus puestos de trabajo. Esto significa que las actividades que realizan no están estructuradas y dependen de instrucciones diarias, lo que muestra que no existe una gestión por procesos establecida. Esta falta de organización podría estar afectando la eficiencia y el desempeño de las labores en la cooperativa.

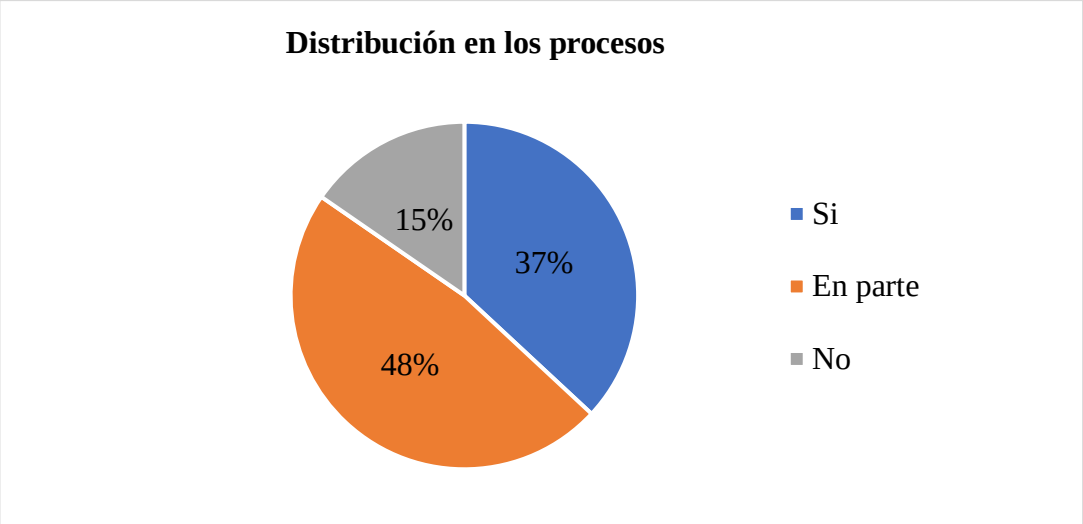
4. ¿Existe una buena distribución en los procesos que le permita aprovechar eficientemente su tiempo de trabajo?

Tabla 5:
Distribución en los procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	37%
En parte	31	48%
No	10	15%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 5:
Distribución en los procesos



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La mayoría de los trabajadores siente que la distribución de los procesos no les permite aprovechar su tiempo de manera eficiente. Muchos realizan sus tareas de manera incompleta o sin una organización clara, lo que indica que la cooperativa no tiene una estructura adecuada para optimizar el tiempo y las actividades de manera efectiva.

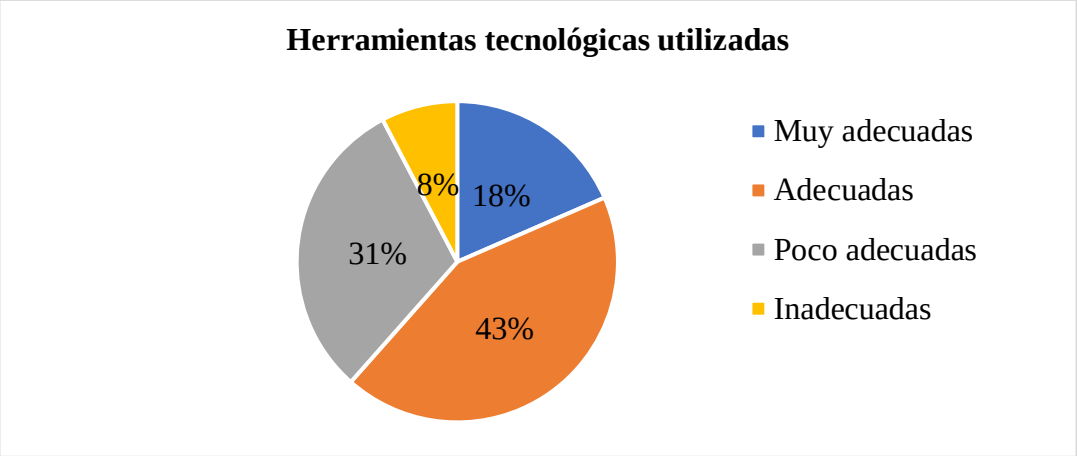
5. ¿Considera que las herramientas tecnológicas utilizadas en la cooperativa son adecuadas para el cumplimiento de los procesos?

Tabla 6:
Herramientas tecnológicas utilizadas

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuadas	12	18%
Adecuadas	28	43%
Poco adecuadas	20	31%
Inadecuadas	5	8%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 6:
Herramientas tecnológicas utilizadas



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: Los trabajadores consideran que las herramientas tecnológicas que se usan en la cooperativa son adecuadas, hay un grupo significativo que siente que no son suficientes o no cumplen completamente con sus necesidades. Esto muestra que, aunque se cuentan con tecnologías, estas podrían no ser las más eficaces para facilitar el trabajo y mejorar los procesos, lo que sugiere que la cooperativa podría beneficiarse de actualizar o mejorar sus herramientas tecnológicas.

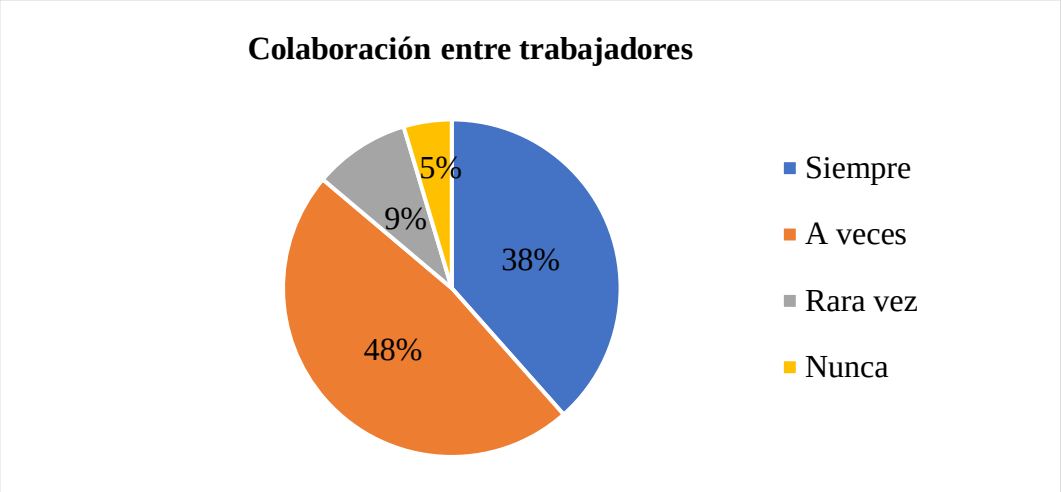
6. ¿Existe colaboración entre los trabajadores en la ejecución de los procesos?

Tabla 7:
Colaboración entre trabajadores

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	38%
A veces	31	48%
Rara vez	6	9%
Nunca	3	5%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 7:
Colaboración entre trabajadores



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La mayoría de los trabajadores colabora de manera frecuente o al menos ocasionalmente, lo que refleja una clara inclinación hacia la cooperación en el entorno laboral. Sin embargo, una minoría significativa indica que rara vez o nunca colabora, lo que pone de manifiesto la necesidad de trabajar en aspectos que promuevan una cultura de colaboración más inclusiva y constante. Esto podría implicar abordar desafíos relacionados con la comunicación, el liderazgo o la distribución de responsabilidades.

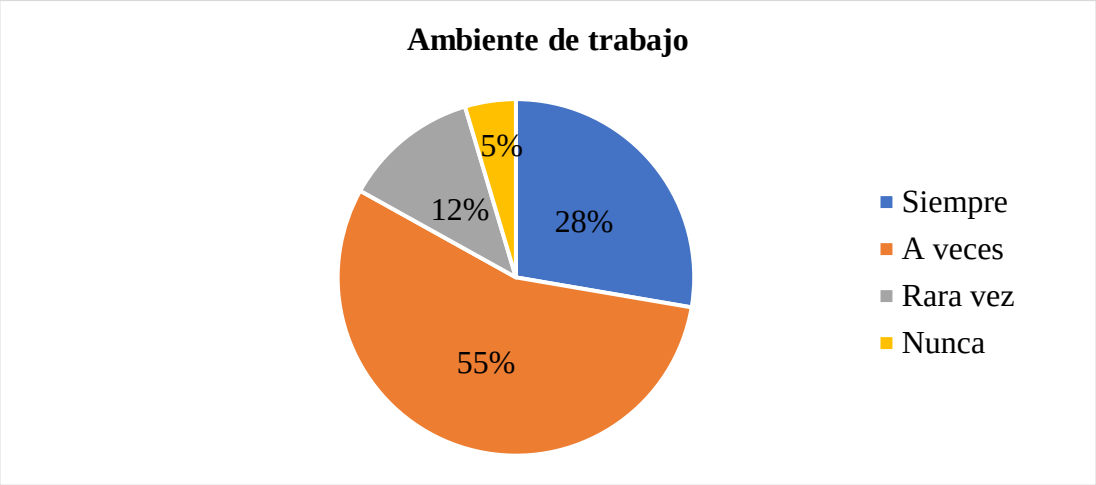
7. ¿La cooperativa fomenta un ambiente de trabajo en el que se comparta información relevante sobre los procesos con todos los empleados?

Tabla 8:
Ambiente de trabajo

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	28%
A veces	36	55%
Rara vez	8	12%
Nunca	3	5%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 8:
Ambiente de trabajo



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La mayoría de los empleados percibe que la cooperativa fomenta este tipo de ambiente solo de manera ocasional, mientras que una parte menor considera que este comportamiento es constante. Sin embargo, existe un grupo que tiene una percepción negativa, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer los procesos internos de comunicación para asegurar que la información relevante llegue de forma consistente a todos los trabajadores.

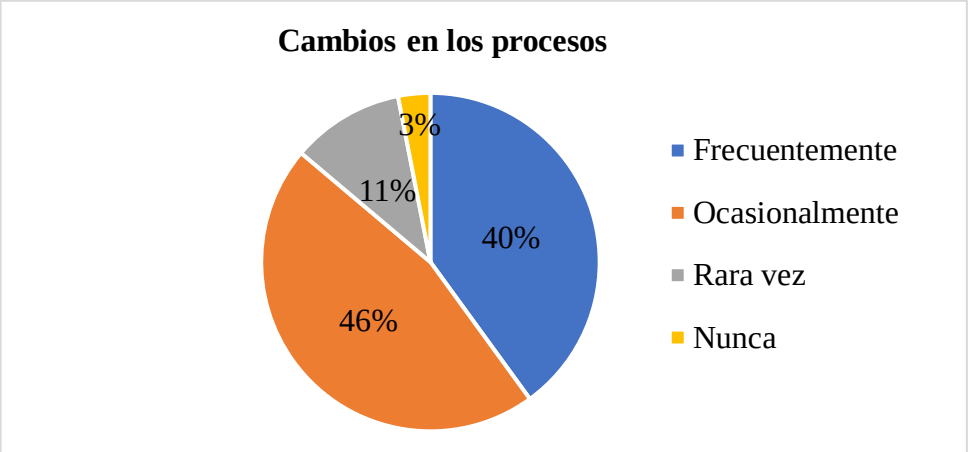
8. ¿Con qué frecuencia se le consulta o se le informa sobre cambios en los procesos?

Tabla 9:
Cambios en los procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	26	40%
Ocasionalmente	30	46%
Rara vez	7	11%
Nunca	2	3%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 9:
Cambios en los procesos



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La información revela que una parte significativa de los encuestados es informada de los cambios en los procesos solo de forma ocasional, mientras que una proporción menor lo es frecuentemente. Esto indica que muchas personas no reciben información de manera constante. Además, una minoría menciona ser informada rara vez o nunca, lo que evidencia problemas de comunicación para ciertos grupos. Estos datos destacan la necesidad de implementar mecanismos más consistentes y equitativos para garantizar que todos los involucrados estén al tanto de los cambios en los procesos.

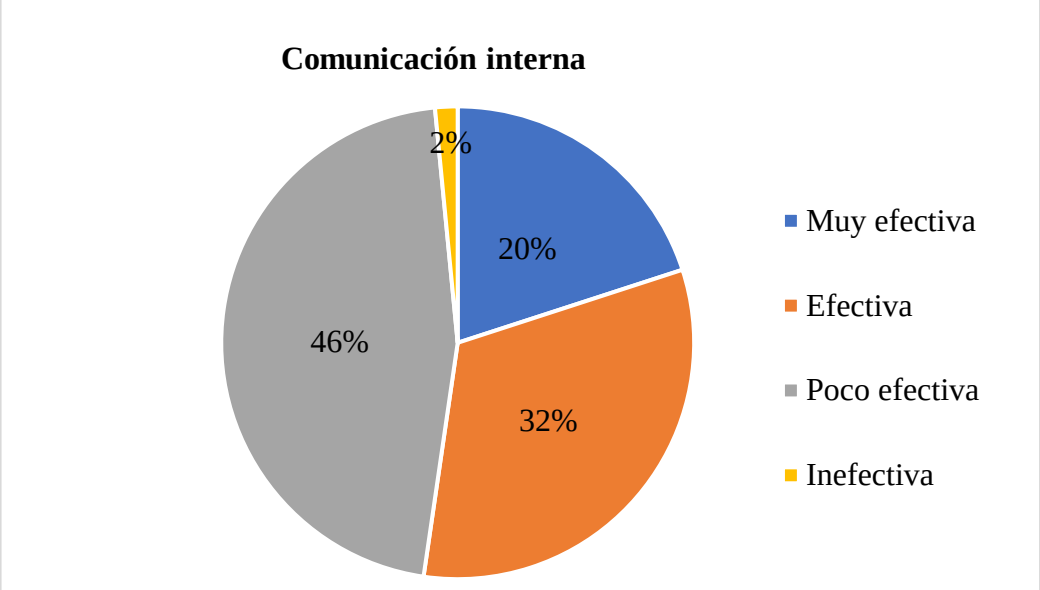
9. ¿Es efectiva la comunicación interna para el desarrollo de sus actividades diarias?

Tabla 10:
Comunicación interna

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectiva	13	20%
Efectiva	21	32%
Poco efectiva	30	46%
Inefectiva	**1**	2%
Total	**65**	100%

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 10:
Comunicación interna



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La percepción sobre la efectividad de la comunicación interna muestra opiniones divididas: una proporción significativa considera que es poco efectiva, mientras que un grupo más reducido la califica como efectiva o muy efectiva. Aunque una mayoría tiene una visión positiva, la insatisfacción percibida por una parte considerable de los encuestados subraya la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación interna para facilitar el desarrollo eficiente de las actividades diarias.

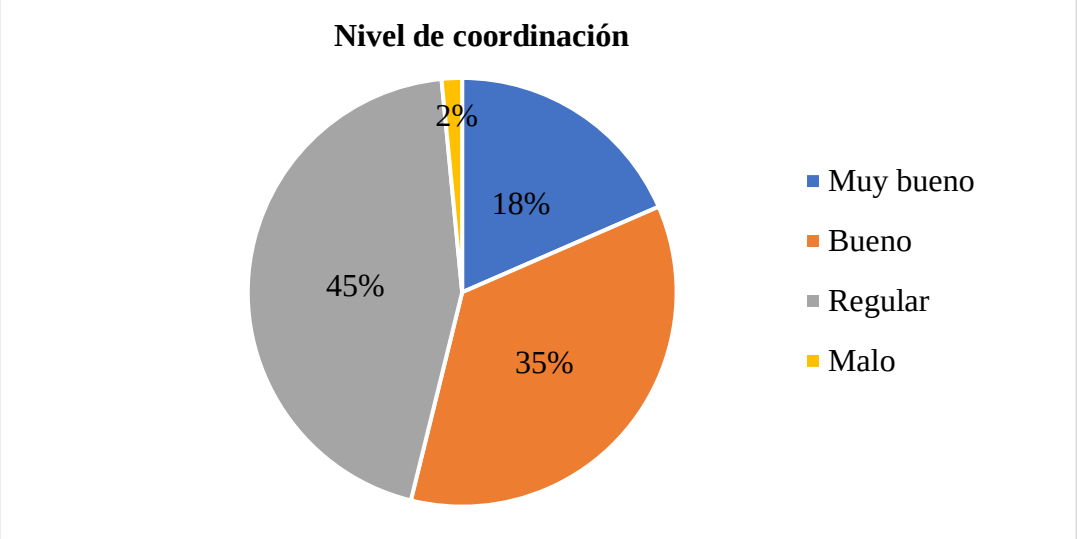
10. ¿Cómo calificaría el nivel de coordinación entre los diferentes departamentos o áreas de la cooperativa?

Tabla 11:
Nivel de coordinación

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	12	18%
Bueno	23	35%
Regular	29	45%
Malo	**1**	2%
Total	**65**	100%

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 11:
Nivel de coordinación



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La percepción del nivel de coordinación revela que la mayoría lo califica como regular, mientras que un grupo considerable lo evalúa como bueno o muy bueno, y solo una pequeña minoría lo considera malo. Aunque la opinión general no es negativa, la predominancia de una evaluación promedio sugiere oportunidades de mejora en los procesos de coordinación interna para promover una mayor eficiencia y colaboración entre áreas.

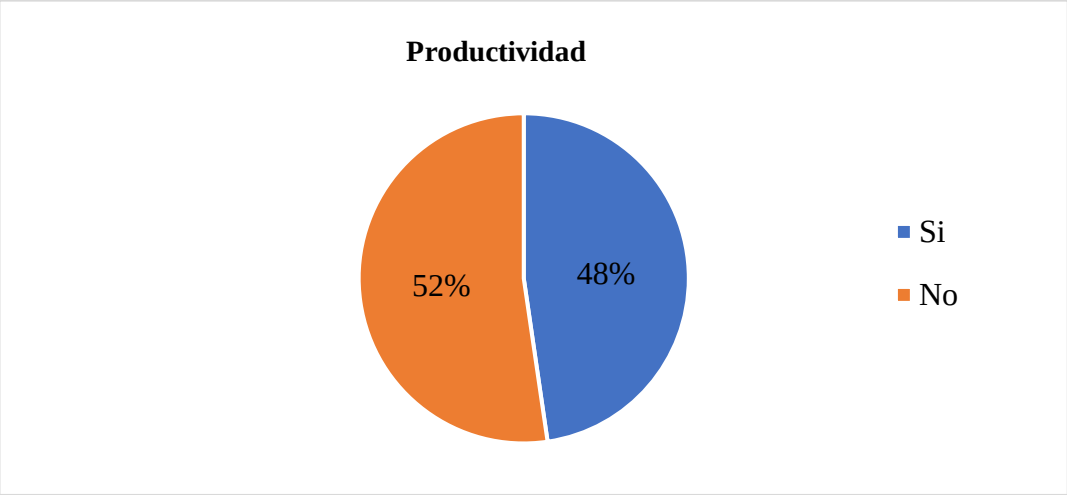
11. ¿Considera que la cooperativa opera de manera productiva?

Tabla 12:
Productividad

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	48%
No	34	52%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 12:
Productividad



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: Los resultados reflejan opiniones divididas sobre la productividad de la cooperativa: mientras una ligera mayoría percibe que no opera de manera productiva, una proporción casi igual opina lo contrario. Aunque las percepciones están equilibradas, la prevalencia de opiniones negativas pone de manifiesto la necesidad de optimizar procesos y resultados. Esto sugiere la importancia de realizar una evaluación interna detallada para identificar y resolver las causas de esta percepción.

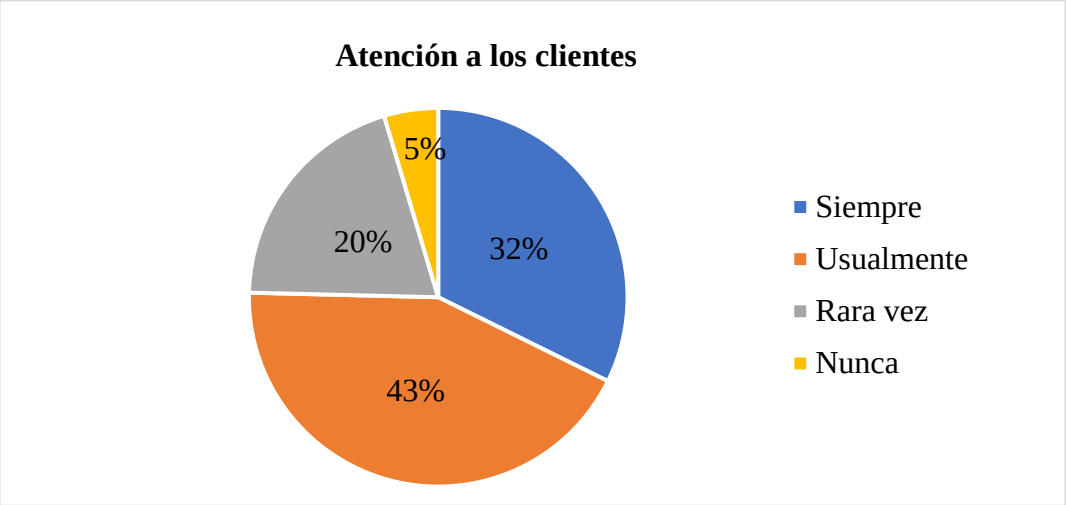
12. ¿Opina que se está atendiendo de forma rápida y eficiente a los clientes?

Tabla 13:
Atención a los clientes

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	32%
Usualmente	28	43%
Rara vez	13	20%
Nunca	3	5%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 13:
Atención a los clientes



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: La percepción sobre la atención al cliente muestra que la mayoría de los encuestados tiene una opinión positiva, considerando que los clientes son atendidos de manera rápida y eficiente la mayoría de las veces o siempre. Sin embargo, un cuarto de los encuestados señala que esto ocurre rara vez o nunca, lo que resalta áreas de mejora en los tiempos y la calidad de la atención. Estas oportunidades de mejora son cruciales para fortalecer la satisfacción y confianza de los clientes en el servicio.

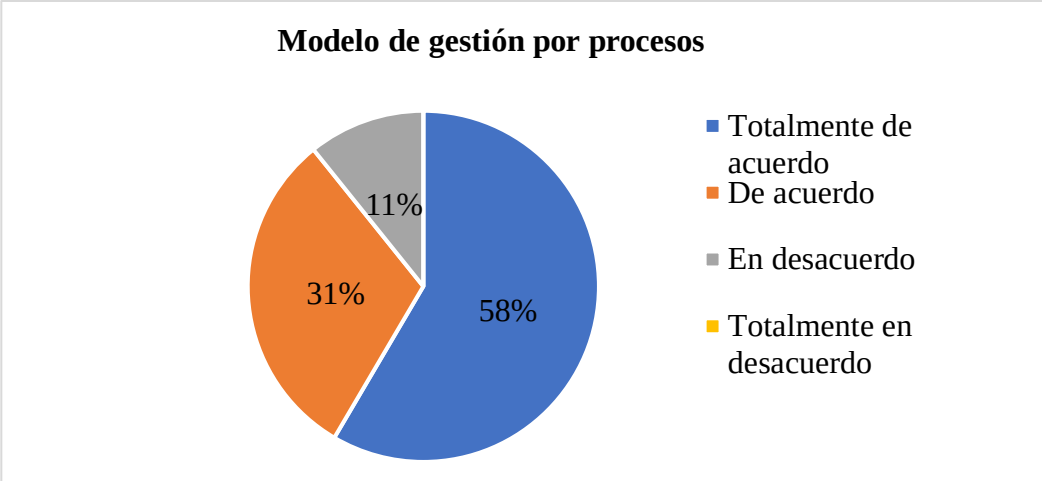
13. ¿Debería implementarse un modelo de gestión por procesos para mejorar la eficiencia y satisfacción tanto de empleados como de clientes?

Tabla 14:
Modelo de gestión por procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	58%
De acuerdo	20	31%
En desacuerdo	7	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**65**	**100%**

Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Figura 14:
Modelo de gestión por procesos



Nota: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Taxis Equinoccio
Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Análisis e Interpretación: Una mayoría significativa de los encuestados muestra apoyo a la implementación de un modelo de gestión por procesos, con una amplia mayoría expresando opiniones favorables y ningún desacuerdo absoluto. Estos resultados evidencian un consenso sobre la importancia de adoptar este modelo como una estrategia para optimizar la eficiencia organizacional y mejorar la satisfacción tanto de empleados como de clientes. Esto sugiere que la iniciativa sería bien aceptada y percibida como beneficiosa por la mayoría.

Interpretación General

La Cooperativa de Taxis Equinoccio presenta un entorno laboral con fortalezas y áreas de oportunidad significativas. Aunque existe una mezcla equilibrada entre trabajadores con experiencia y de reciente incorporación, lo que sugiere estabilidad moderada, también se evidencian desafíos en la retención de personal y la integración de nuevos empleados. La mayoría de los trabajadores comprende los objetivos generales de la cooperativa, pero una porción significativa carece de claridad, lo que resalta la necesidad de reforzar la comunicación interna. Además, la falta de procesos definidos y estructurados afecta la eficiencia y organización, provocando un uso subóptimo del tiempo y los recursos.

En cuanto a las herramientas tecnológicas, aunque se consideran adecuadas, una parte significativa de los empleados percibe que no son completamente efectivas, lo que sugiere la necesidad de actualizarlas para mejorar la productividad. La colaboración laboral es un punto fuerte, pero existen áreas de mejora para fomentar una cooperación más consistente. Sin embargo, la comunicación interna y la coordinación se identifican como áreas críticas que afectan la percepción de productividad y cohesión organizacional.

Por otro lado, aunque la atención al cliente es valorada positivamente por la mayoría, un porcentaje considerable percibe deficiencias, lo que evidencia la necesidad de optimizar los procesos relacionados. A pesar de estos retos, destaca la disposición favorable de los trabajadores hacia la implementación de un modelo de gestión por procesos, lo que refleja apertura al cambio y compromiso con la mejora organizacional.

En conclusión, la Cooperativa de Taxis Equinoccio tiene oportunidades significativas para mejorar su desempeño mediante la implementación de procesos bien definidos, el fortalecimiento de la comunicación interna, la actualización tecnológica y la optimización de la atención al cliente, lo que permitirá potenciar la eficiencia, la productividad y la satisfacción de sus empleados y clientes.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Sistemas de gestión por procesos para la cooperativa de taxis Equinoccio

5.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta se basa en la necesidad de optimizar la productividad y calidad del servicio en la cooperativa de taxis Equinoccio utilizando un enfoque de gestión basado en procesos. Actualmente, las cooperativas de transporte enfrentan una falta de estandarización y eficiencia en sus operaciones, lo que afecta directamente la satisfacción del cliente y la sostenibilidad organizacional. Al analizar los procesos operativos existentes, puede identificar oportunidades de mejora y eliminar ineficiencias que limitan el rendimiento. La introducción de herramientas de gestión contribuirá a la estandarización y optimización de actividades clave y garantizará el cumplimiento de los estándares de calidad, esta propuesta mejorará significativamente la competitividad de los usuarios y la confianza en los servicios prestados por la cooperativa.

5.3 OBJETIVO GENERAL

Seleccionar y proponer herramientas de gestión por procesos que faciliten la implementación de mejoras en la productividad y la calidad del servicio en la cooperativa de taxis Equinoccio.

5.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar los procesos operativos actuales de la cooperativa de taxis Equinoccio para identificar oportunidades de mejora en la productividad y calidad del servicio.
- Implementar herramientas de gestión que permitan optimizar y estandarizar los procesos clave, asegurando consistencia y cumplimiento de calidad.
- Elaborar un manual de procedimientos que detalle las actividades, responsabilidades, recursos y tiempos asociados a cada proceso, promoviendo la transparencia y la eficiencia operativa.

Modelo Lean para la Cooperativa de Taxis

Este modelo se basa en cinco principios clave que permiten optimizar la eficiencia operativa y mejorar el servicio al cliente.

Tabla 15:
Modelo Lean para la Cooperativa de Taxis

Principio Lean	Descripción	Acciones Específicas para la Cooperativa de Taxis	Beneficios Esperados
1. Identificar el Valor	Identificar lo que el cliente valora y centrarse en ello.	Analizar las necesidades del cliente (tiempos de espera, comodidad, seguridad).	Mejorar la experiencia del cliente
		Definir los aspectos clave para los pasajeros: tarifas justas, tiempos rápidos, vehículos seguros y confortables.	Reducción de quejas y mejora en la satisfacción
2. Mapear el Flujo de Valor	Mapear todos los procesos involucrados en la entrega de valor.	Definir todas las etapas del proceso: recepción de solicitud, asignación de viaje, determinación de ruta, pago, etc.	Identificación de cuellos de botella
		Crear un mapa de flujo de valor que abarque desde la solicitud hasta la finalización del servicio.	Claridad en los procesos y mejora continua
3. Crear un Flujo	Mantener las operaciones funcionando sin interrupciones.	Asignar taxis automáticamente con un sistema de despacho eficiente.	Reducción de tiempos de espera
		Utilizar la tecnología (por ejemplo, GPS, aplicaciones) para mejorar la coordinación entre el conductor y el centro de control.	Optimización de recursos

4. Establecer un Sistema de Pull	Produce en función de la demanda, no de la capacidad máxima.	Asignar taxis según la demanda inmediata (en lugar de taxis "esperando" a los clientes).	Mejora en la eficiencia de la flota.
		Utilizar datos históricos de demanda para ajustar la cantidad de taxis disponibles según la hora del día y la región.	Menor número de taxis vacíos y reducción de costos.
5. Continuar Mejorando	Mejorar continuamente todos los procesos.	Implementar hábitos de trabajo en mejora continua: encuestas de satisfacción, sesiones de discusión y rutinas de evaluación.	Mayor eficiencia operativa.
		Revisar y ajustar periódicamente los procesos para adaptarse a los cambios en la demanda o la competencia.	Adaptarse a los cambios del mercado.

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Modelo Digitalizado de Gestión Financiera

Tabla 16:
Modelo Digitalizado de Gestión Financiera

Elemento	Problema Actual	Solución Propuesta	Beneficios Esperados
Registro automático de ingresos y gastos	Los ingresos y gastos se registran manualmente (en Excel), generando errores y falta de transparencia.	Implementar una aplicación móvil donde cada conductor registre sus ingresos diarios, y el sistema calcule automáticamente los gastos y el saldo neto.	Reducción de errores humanos. Transparencia en los datos.
Sistema de reparto automatizado	La distribución de ganancias se realiza manualmente, causando demoras y posibles discrepancias.	Utilizar un software que calcule y distribuya las ganancias automáticamente según las reglas establecidas (participación accionaria o rendimiento).	Reducción de conflictos. Mayor equidad en la distribución.
Reportes en tiempo real	No existen informes regulares ni en tiempo real sobre la asignación de ganancias.	Generar reportes mensuales y en tiempo real que detallen ingresos, deducciones y distribución por socio, accesibles en la aplicación.	Acceso inmediato a información financiera. Toma de decisiones basada en datos.

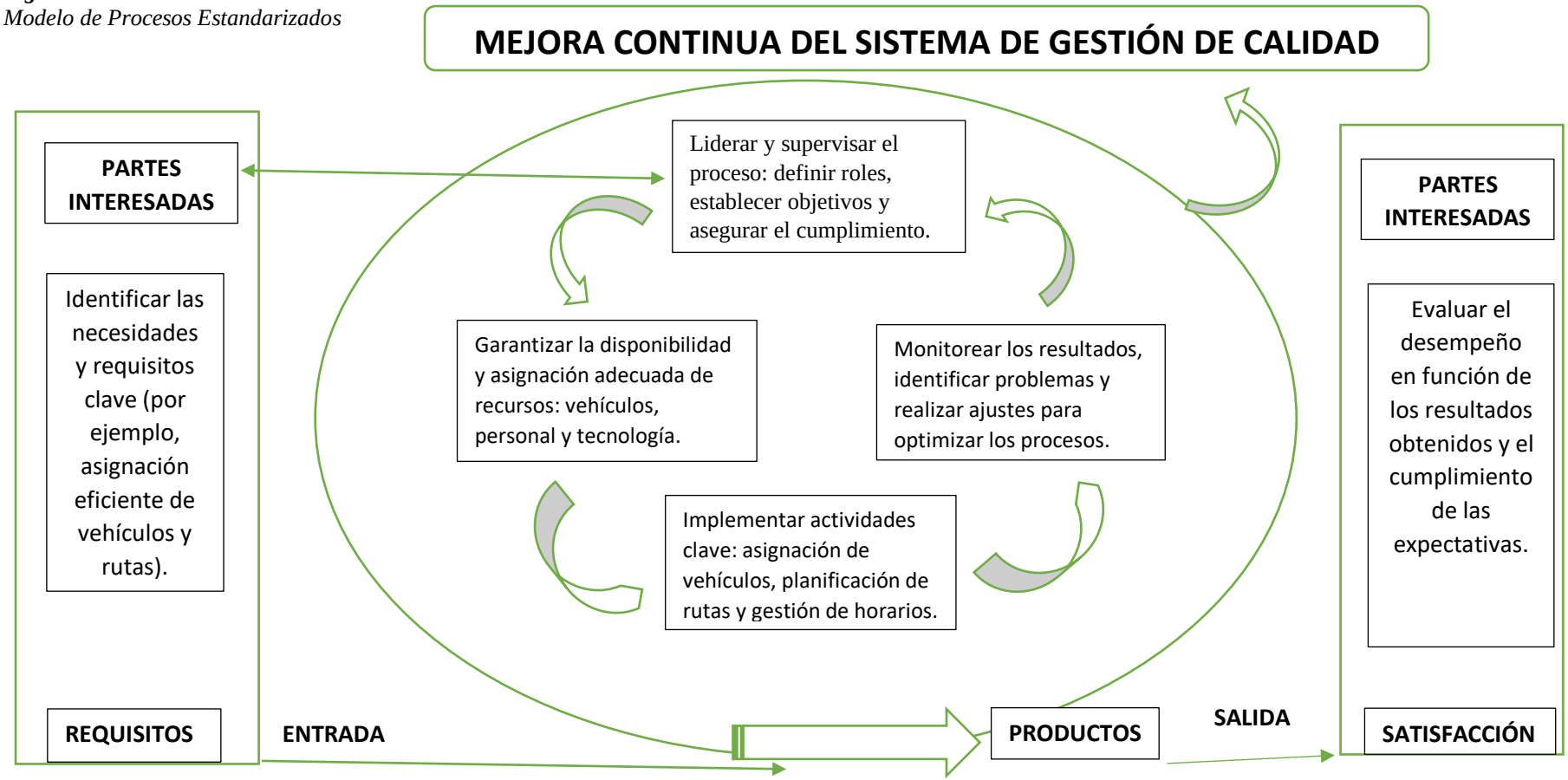
Auditorías automáticas	No hay un sistema claro para verificar la precisión de los datos y cálculos.	Incorporar un módulo de auditoría que analice automáticamente inconsistencias o anomalías en los registros financieros.	Prevención de errores o fraudes. Garantía de transparencia.
Historial de transacciones	Los conductores no tienen acceso a su historial financiero, dificultando el control personal.	Crear un historial digital para cada socio, accesible desde la aplicación, que muestre todos los movimientos financieros relacionados.	Mayor control personal de ingresos. Mejora de la confianza en el sistema. Facilita la resolución de disputas.

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Modelo de Gestión Basado en Procesos Estandarizados

Figura 15:

Modelo de Procesos Estandarizados

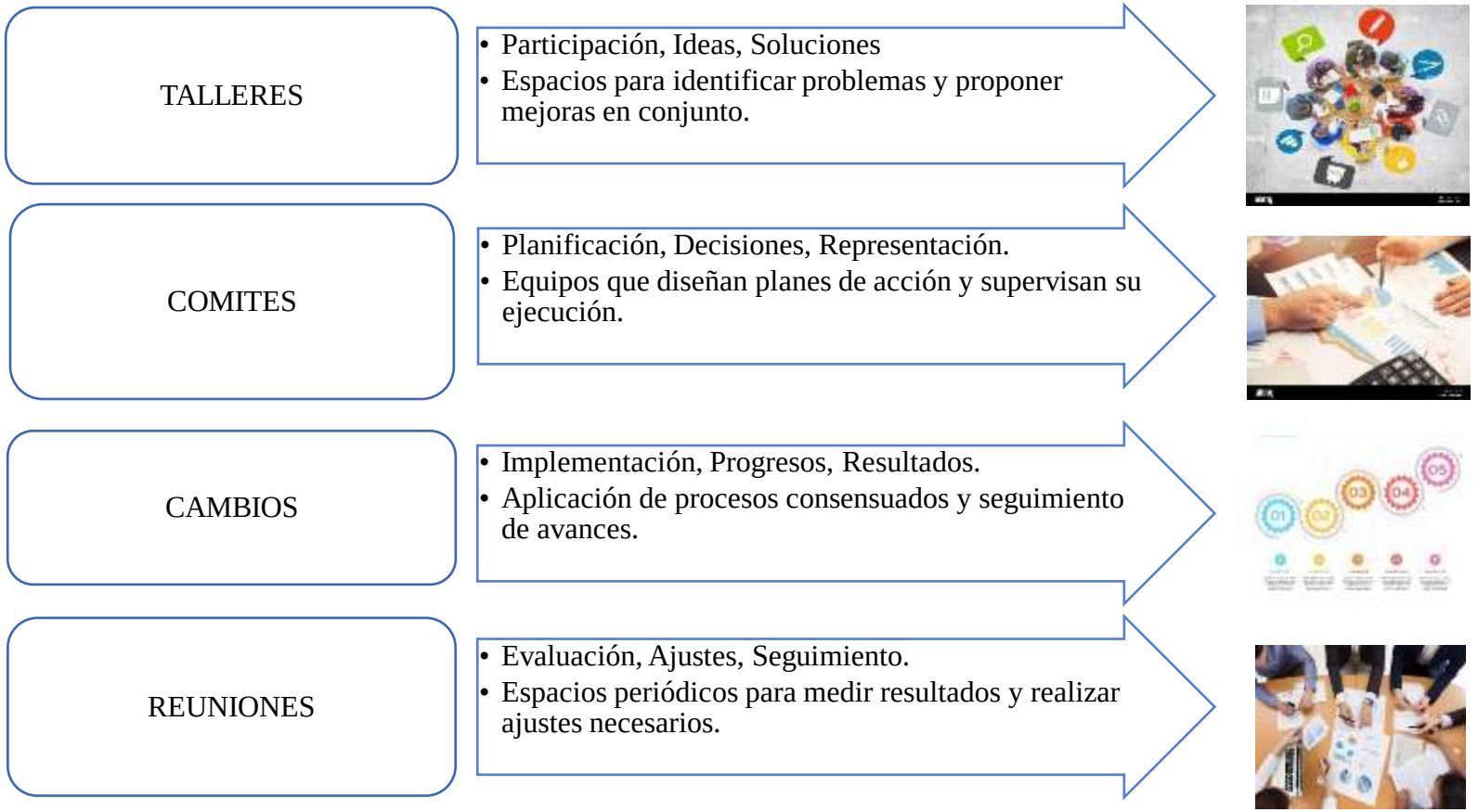


Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Modelo de Gestión Colaborativa

Figura 16:

Modelo de Gestión Colaborativa



Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Modelos de indicadores de gestión por procesos para la cooperativa de taxis equinoccio

Tabla 17:
Modelos de indicadores de gestión por procesos

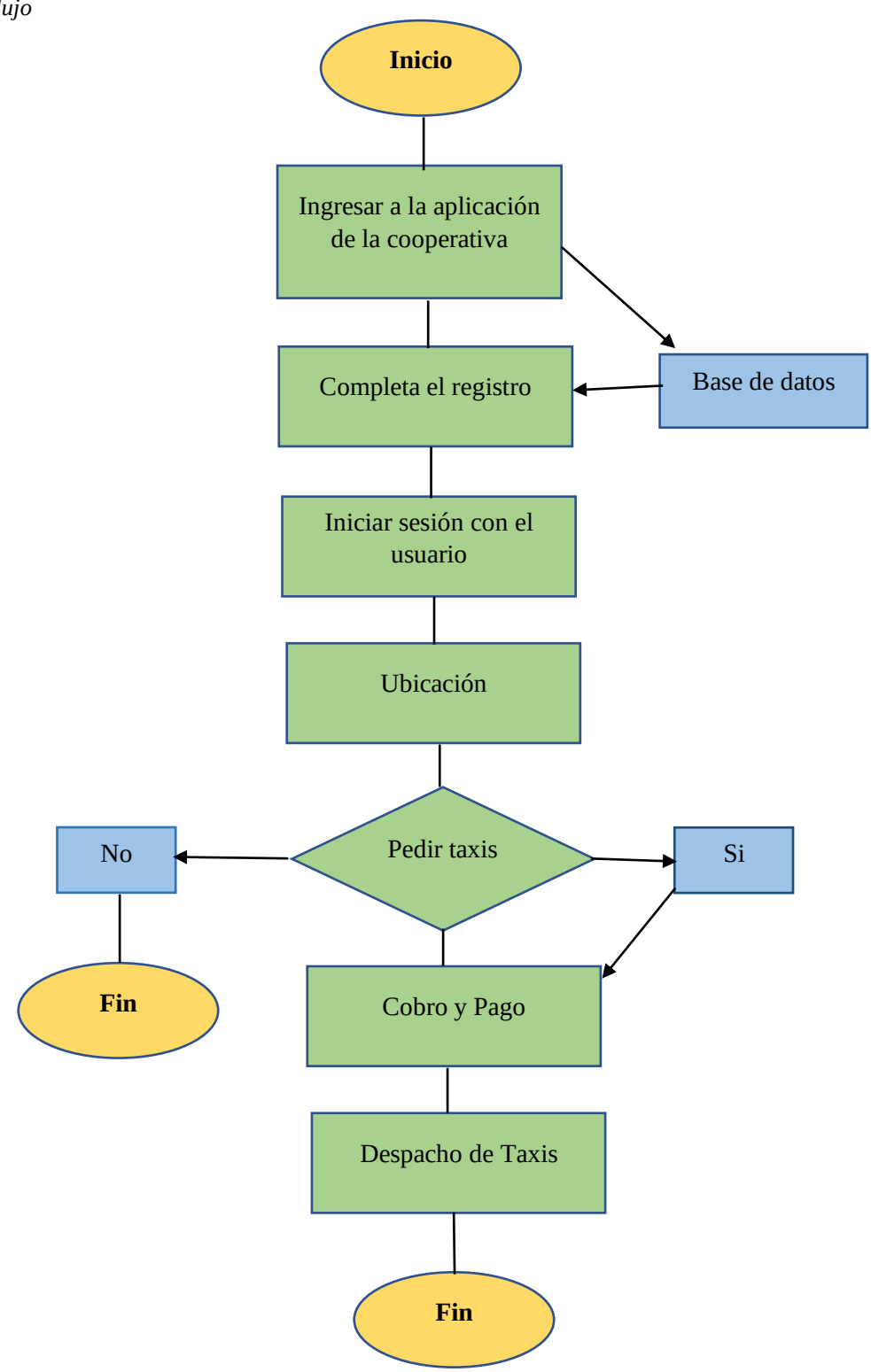
CATEGORÍA	INDICADOR	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	META
EFICIENCIA	Tiempo promedio de asignación de viajes	Disminuir el tiempo de espera de los clientes	Tiempo desde la solicitud hasta la asignación del viaje.	$\frac{\text{Total de tiempo desde solicitud hasta asignación}}{\text{Número de viajes asignados}}$	Menos 2 minutos
	Costo operativo por viaje	Optimizar recursos y reducir costos operativos	Costo total operativo por cada viaje realizado.	$\frac{\text{Total de costos operativos}}{\text{Número de viajes asignados}}$	Mayor a $5
EFICACIA	Porcentaje de Viajes a Tiempo	Mejorar la puntualidad y satisfacción del cliente.	Porcentaje de viajes que se completan en el tiempo estimado.	$\frac{\text{Número de viajes}}{\text{entregados a tiempo}} *100$	90%
	Porcentaje de Cumplimiento de Normas de Seguridad	Garantizar la seguridad de conductores y pasajeros.	Porcentaje de vehículos que cumplen con las normativas de seguridad.	$\frac{\text{Número de vehículos en cumplimiento}}{\text{Total de vehículos}} *100$	100%

CALIDAD	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	Mejorar la experiencia del cliente y la percepción del servicio.	Medición de la satisfacción de los clientes respecto al servicio.	$\frac{\text{Suma de calificaciones de los clientes}}{\text{Número total de encuestas}} * 100$	Mayor a 80%
	Porcentaje de Quejas Resueltas en Primer Contacto	Incrementar la eficiencia en la gestión de quejas y aumentar satisfacción.	Porcentaje de quejas o reclamos resueltos en el primer contacto con el cliente.	$\frac{\text{Número de quejas resueltas en primer contacto}}{\text{Número total de quejas}} * 100$	Mayor a 75%
PRODUCTIVIDAD	Número de Viajes por Conductor	Incrementar la productividad sin comprometer la calidad del servicio.	Promedio de viajes realizados por conductor en un periodo determinado.	$\frac{\text{Total de viajes realizados}}{\text{Número de conductores}}$	8 viajes, depende la distancia del viaje
	Tasa de Utilización de Vehículos	Maximizar la utilización de vehículos y reducir tiempos muertos.	Porcentaje del tiempo en que los vehículos están en uso.	$\frac{\text{Tiempo total de uso del vehículo}}{\text{Tiempo total disponible del vehículo}} * 100$	Mayor al 70%

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Diagrama de flujo (pedir taxis)

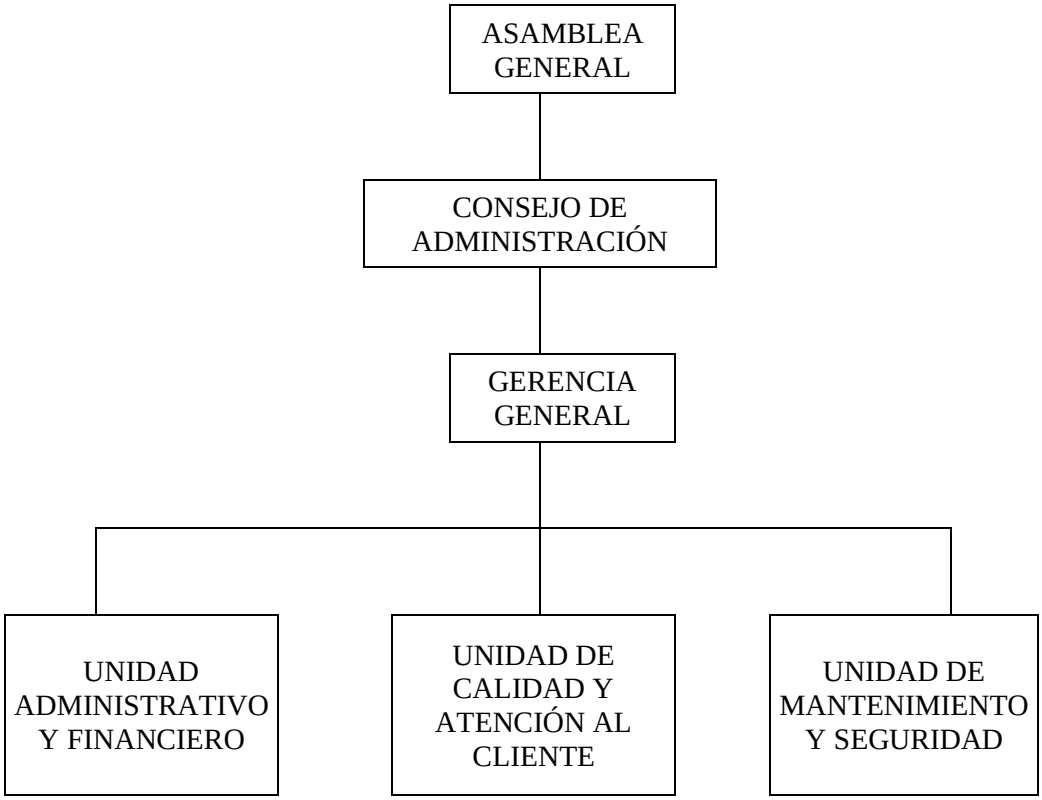
Figura 17:
Diagrama de flujo



Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Organigrama Estructural

Figura 18:
Organigrama Estructural



Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Misión y Visión

Misión

Brindar un servicio con calidad, eficiencia y cordialidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios sin distinción de clase, sexo nacionalidad o religión, con profesionales técnicamente calificados con el deseo de contribuir a la sociedad.

Visión

Constituirnos en la mejor cooperativa de transporte en taxis a nivel distrital, contando con socios capacitados, con vehículos en perfectas condiciones y manteniendo los principios de equidad y responsabilidad.

Propuesta

Misión

La cooperativa de taxis EQUINOCCIO de la ciudad de Quito brinda un servicio de transporte seguro y eficiente, enfocado en la satisfacción de los clientes, y el bienestar de los socios, operando con responsabilidad y fomentando el desarrollo social.

Visión

En el 2030 ser la cooperativa líder en el servicio de transportes de taxis de Quito, sobresaliendo por nuestro desarrollo profesional, innovación y de calidad, contando con vehículos en buenas condiciones y manteniendo los principios.

Objetivo

Establecer un conjunto de normas, procesos y responsabilidades que permitan mejorar la operación de la Cooperativa de Taxis Equinoccio, asegurando la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción tanto de los socios conductores como de los pasajeros.

Principios y valores

Seguridad

Responsabilidad

Satisfacción

Calidad

Innovación

Trabajo en equipo

Respeto

Satisfacción del cliente

Manual de Procedimientos para la Cooperativa de Taxis Equinoccio

Tabla 18:
Manual de Procedimientos

Proceso	**Objetivo**	**Actividades**	**Responsables**	**Recursos**	**Tiempos**	**Indicadores de Desempeño**	**Medición de Indicadores**
1. Asignación de Taxis	Asignar taxis de manera eficiente y oportuna a los pasajeros.	Recepción de solicitud de servicio Verificación de disponibilidad de unidades Asignación de taxi al pasajero	Operador de centro de atención Conductor de taxi	Sistema de Gestión de Taxis Teléfonos Aplicación Móvil	Recepción de solicitud: 1 minuto Verificación de disponibilidad: 2 minutos Asignación de taxi: 1 minuto	Tiempo de respuesta promedio Solicitudes asignadas en menos de 3 minutos.	$\frac{\text{Tiempo de respuesta de solicitud menor a 3 min.}}{\text{Total de solicitudes}}$
2. Inscripción de Nuevos Conductores	Incorporar nuevos conductores al sistema de manera organizada y eficiente.	Recepción de solicitud y documentos Verificación de documentos Entrenamiento del conductor Asignación de vehículo Activación en el sistema	Unidad de atención al Socio Unidad de capacitación Unidad de operaciones	Sistema de Gestión de Conductores Documentación del conductor Material de capacitación	Recepción y verificación: 1 semana Entrenamiento: 2 día Asignación y activación: 1 día	Inscripciones completadas Nivel de satisfacción del nuevo conductor.	$\frac{\text{Número de inscripciones completadas}}{\text{Total de inscripciones previstas}}$ $\frac{\text{Conductores satisfechos}}{\text{Total de Conductores}}$

3. Normas de Conducción	Establecer y asegurar el cumplimiento de normas de conducción seguras y profesionales.	Conducción Responsable (respeto a normas de tránsito) Uso del Teléfono Móvil (prohibido, excepto emergencias) Comportamiento Profesional (amabilidad, respeto)	Conductores de taxi	Reglamento de la ley de tránsito Manual de normas de la cooperativa	Monitoreo continuo	Cumplimiento de normas de conducción	$\frac{\text{Total de normas cumplidas}}{\text{Total de normas establecidas}}$
4. Mantenimiento de Taxis	Garantizar que los vehículos estén en óptimas condiciones para operar.	Revisión preventiva mensual Reporte de fallas Mantenimiento correctivo Verificación de calidad	Conductor de taxi Unidad de mantenimiento.	Taller de mantenimiento Sistema de gestión de vehículos	Revisión preventiva: 1 hora/vehículo Reparación correctiva: hasta 2 días Verificación de calidad: 1 día	Vehículos en óptimas condiciones Inactividad por mantenimiento	$\frac{\text{Vehículos en buen estado}}{\text{Total de vehículos revisados}}$ $\frac{\text{Total de vehículos dados en mantenimiento}}{\text{Total de vehículos}}$

5. Procedimientos Administrativos							
Registro de Vehículos	Registrar los vehículos en el sistema con la documentación requerida.	Recepción y verificación de documentos (título, seguro, verificación)	Unidad Administrativa	Sistema de registro de vehículos Documentos de los vehículos	Registro inmediato	Vehículos registrados en el sistema	$\frac{\text{Numero de vehículos registrados}}{\text{Total de vehículos a registrarse}}$
Cobro y Facturación	Establecer el proceso de cobro y facturación de los servicios.	Cálculo de tarifa (distancia y tiempo) Formas de pago (efectivo, tarjeta) Emisión de recibo	Conductores de taxi	Tabla de tarifas Terminales de pago Aplicaciones móviles	Inmediato	Transacciones exitosas	$\frac{\text{Transacciones exitosas}}{\text{Total de transacciones realizadas}}$
6. Procedimientos de Seguridad							
Accidentes	Establecer el protocolo a seguir en caso de accidentes.	Verificar estado de salud. Llamar autoridades Llenar informe de accidentes No abandonar el lugar	Conductor de taxi	Botiquín de primeros auxilios Formulario de informe de accidentes	Inmediato	Accidentabilidad	$\frac{\text{Número de accidentes}}{\text{Total de viajes realizados}}$

Seguridad Vial	Promover la seguridad vial de pasajeros y conductores.	Uso obligatorio de cinturón de seguridad Respeto de limites de velocidad	Conductores	Reglamento de transito	Monitoreo Continuo	Cumplimiento de normas de seguridad	Número de conductores capacitados / Total de conductores
7. Política de Sanciones							
Sanciones	Establecer el procedimiento y tipos de sanciones.	Amonestaciones Suspensión temporal Expulsión	Junta directiva	Reglamento de la cooperativa	Evaluación de la gravedad de la infracción	Sanciones aplicadas	Conductores sancionados / Total de conductores

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

CONCLUSIONES

- Al respaldar teóricamente los aspectos clave de la gestión por procesos, se facilita la identificación de oportunidades de mejora, la estandarización de procedimientos y la toma de decisiones basada en datos, lo que contribuye a una administración más efectiva y transparente.
- La implementación de herramientas de gestión es esencial para optimizar los procesos operativos de la cooperativa de taxis, estas herramientas permiten estandarizar las actividades clave, asegurando una mayor consistencia en la prestación de servicios, lo que contribuye directamente al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, al automatizar y sistematizar los procesos, se mejora la eficiencia, se reducen los errores humanos y se optimiza el tiempo, lo cual tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la cooperativa.
- Elaborar un manual de procedimientos es una medida clave para garantizar la transparencia y la eficiencia operativa en la cooperativa de taxis. Este manual proporciona un marco claro para las actividades diarias, asigna responsabilidades precisas y define los recursos y tiempos necesarios para cada proceso. Al documentar estos aspectos, se fomenta una mayor organización y claridad en el trabajo de los conductores y el personal administrativo, lo que facilita el cumplimiento de las normas y mejora la toma de decisiones en la cooperativa.
- La propuesta para implementar sistemas de gestión por procesos en la cooperativa de taxis Equinoccio es fundamental para abordar las ineficiencias operativas actuales. Al analizar y rediseñar los procesos, se espera mejorar significativamente la productividad y la calidad del servicio, lo que incrementará la satisfacción del cliente y fortalecerá la sostenibilidad organizacional

RECOMENDACIONES

- Es fundamental establecer indicadores claves de rendimiento para evaluar continuamente la efectividad de los procesos. Esto facilitará la identificación de oportunidades de mejora y permitirá tomar decisiones estratégicas basadas en datos concretos.
- Es recomendable que la cooperativa invierta en la capacitación continua de su personal para garantizar que todas las herramientas de gestión sean utilizadas de manera adecuada. Además, se deben realizar auditorías periódicas para evaluar la eficacia de estas herramientas, asegurándose de que se adapten a las necesidades operativas y que los estándares de calidad se mantengan de manera constante.
- Se recomienda que el manual de procedimientos sea revisado y actualizado periódicamente para reflejar cambios en las operaciones y las necesidades del mercado. Además, se debe asegurar que todos los miembros de la cooperativa tengan acceso al manual y reciban formación adecuada sobre su contenido, promoviendo una implementación efectiva y un cumplimiento constante de los procesos establecidos.
- Se sugiere establecer un sistema de monitoreo y evaluación de los resultados alcanzados con la implementación del nuevo modelo de gestión. Realizar reuniones periódicas permitirá identificar áreas de mejora y ajustar prácticas según sea necesario, promoviendo así un enfoque proactivo en la gestión operativa de la cooperativa

REFERENCIAS: BIBLIOGRAFICA / WEBGRAFICA

Anónimo. (s.f.). *Organizadores Graficos*. Obtenido de Medición del desempeño – Definición, objetivos, términos, modelos y proceso: https://www.organizadoresgraficos.org/medicion-del-desempeno/

Bonilla, E. (2021). *Gestión por procesos y la productividad de las cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Tungurahua.[Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32903/1/029%20ADE.pdf

C., M. I. (s.f.). *Economìa 360*. Obtenido de https://www.economia360.org/enfoque-en-el-cliente/

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.* Ecuador: Registro Oficial 449. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Efiempresa. (s.f.). Obtenido de https://www.bing.com/search?q=definición%20de%20integración%20de%20tecnología&qs=n&form=QBRE&sp=-1&ghc=2&lq=0&pq=definición%20de%20integración%20de%20tecnología&sc=4-39&sk=&cvid=E7464089A5414D78A87D7D392A6A07F5&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=

Gaibor, A. (2022). *La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato – Ecuador [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo].* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8861/1/Gaibor%20Esp%C3%ADn%2C%20A.%282022%29.%20La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf

Garcia, J. (2022). *La gestión de la calidad y la prestación del servicio en el sector del transporte público caso de estudio en la Cooperativa "9 de Octubre" de Riobamba [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo].* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9372/1/Garcia%20Garcia,%20J.(2022)%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20y%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio%20en%20el%20sector%20del%20transporte%20p%C3%BAblico%20caso%20de%20estudio%20en%20la%20Cooper

Google maps. (2025). Obtenido de https://www.google.com.ec/maps/place/Estaci%C3%B3n+de+Taxis+Cooperativa+Equinoccio+93/@-0.0004887,-

78.4704347,13.72z/data=!4m10!1m2!2m1!1scooperativa+de+taxis+Equinoccio+!3m6!1s0x91d5881f5d424911:0xe3fee77e8dd3feef!8m2!3d-0.0034748!4d-78.4530901!15sCh9jb2

Guerrero, G. (29 de SEPTIEMBRE de 2020). *AUTORIZADO RED*. Obtenido de https://www.autorizadored.es/finanzas/analisis-de-riesgo/

Jimeno, J. (23 de agosto de 2013). *PDCA Home*. Obtenido de https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011, 28 de abril). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.* Quito: Asamblea Nacional.

Miñan, M. (Octubre de 2024). *Definion wiki*. Obtenido de Google: https://definicionwiki.com/definicion-de-orientacion-al-cliente-ejemplos-autores-concepto/

Nieto, J. y. (2011). *Definiciones de Innovacion* . Obtenido de http://hdl.handle.net/10785/642

Ninabanda, P. (2024). *LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTÒN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023 [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Bolívar].* Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7fa8bfd1-0da9-482a-a704-f8392b57541f/content

Orduña, O. (3 de octubre de 2024). *Orduna Talent*. Obtenido de https://www.ordunatalent.com/post/capacitacion-continua-pilar-desarrollo-organizacional

Porto, J. P. (1 de noviembre de 2023). *Definicion.de*. Obtenido de Adaptabilidad - Qué es, definición, importancia y en el trabajo: https://definicion.de/adaptabilidad/

Significados, E. d. (30 de noviembre de 2023). *Significados.com*. Obtenido de Google: https://www.significados.com/responsabilidad-social/

Westreicher, G. (31 de enero de 2024). *Google*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/proceso.html

ANEXOS

Anexo 1:
Solicitud de aceptación de la cooperativa



COOPERATIVA DE TRANSPORTE
EN TAXI EQUINOCCIO No. 093
PERSONERIA JURIDICA
ACUERDO MINISTERIAL 3409 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 1988

gerencia@taxisequinoccio.com
0998476067 / 0967598762
San Antonio de Pichincha
0998476067

Quito a 09 de septiembre de 2024
Oficio Nro. 150-2024-CTTE-093

Señorita
Evelyn Paola Chariguamán Duran
En su despacho. –

Señor
Luigi Tinito Castro Gavilanes
En su despacho. –

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de 06 de septiembre de 2024, mediante el cual solicitan: *"tener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de Investigación en su prestigiosa Cooperativa de taxis. Asimismo, poder tener el acceso a la misma con fines de obtener información que nos permitan desarrollar nuestro proyecto de trabajo de grado de Gestión de procesos"*

Sobre la base de lo mencionado, quien suscribe en calidad de representante legal de la Cooperativa de Transporte en Taxis Equinoccio 093, brindaré la información que se requiera con la finalidad de que puedan materializar su proyecto de grado de gestión de procesos.

Información que remito para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Edgar Granda Mosquera. MSc
GERENTE DE LA COOP TRANSPORTE EN TAXIS EQUINOCCIO

ANEXOS

Anexo 2:

Cronograma (Gantt)

N.°	TIEMPO ESTIMADO	MES 9 SEPTIEMBRE				MES 10 OCTUBRE				MES 11 NOVIEMBRE				MES 12 DICIEMBRE				MES 1 ENERO				MES 2 FEBRERO				MES 3 MARZO				MES 4 ABRIL			
	ACTIVIDADES	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	**Formulación general del proyecto**																																
2	Tema																																
3	Descripción del problema																																
4	Formulación del problema																																
5	Preguntas de investigación																																
6	Justificación																																
7	Objetivos: General y Específicos																																
8	**MARCO TEORICO**																																
9	Antecedentes																																
10	Científico																																
11	Conceptual																																
12	Legal																																
13	Georreferencial																																
14	**METODOLOGIA**																																
15	Tipo de investigación																																
16	Enfoque de la investigación																																
17	Método de investigación																																
18	Técnica e instrumentos de recopilación de datos																																
19	Universo																																
20	Población																																
21	Procesamiento de la Información																																
22	Propuesta																																
23	Correpciones finales																																
24	Conclusión																																
25	Recomendaciones																																
26	Revision final																																
27	Presentación Certificado de validación																																
28	Entrega del documento del trabajo de investigación																																
29	Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integracion curricular																																
30	Entrega del proyecto de investigcion de empastado y en CD																																

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Anexo 3:
Presupuesto

Recursos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Actividades			
Transporte			50
Estudiante 1	1	30	
Estudiante 2	1	20	
Alimentación			16
Estudiante 1	1	10	
Estudiante 2	1	6	
Equipos de Cómputo			
Laptop	2	450	900
Internet	2	20	40
Impresora	1	250	250
Suministros			
Impresiones	300	0,05	15
Copias	20	0,1	2
Resmas De Papel Bond A4	3	4,5	13,5
Esferos Gráficos	4	0,45	1,8
Lápices	2	0,25	0,5
Carpetas	2	0,4	0,8
Memoria USB	1	8	8
Otros	2	4,5	9
Total			**1306,6**

Elaborado por: Castro Luigi & Chariguamán Evelyn

Anexo 4:
Formato encuesta a trabajadores de la cooperativa

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta

Objetivo: La presente encuesta se realiza con el objetivo de analizar cómo la gestión por procesos contribuye a la productividad de la Cooperativa de Taxis Equinoccio. La información proporcionada se manejará con total confidencialidad, por lo que le solicitamos su colaboración y le agradecemos de antemano su apoyo.

Cuestionario

1. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cooperativa de Taxis Equinoccio?**

   Menos de 1 año

   De 1 a 3 años

   De 4 a 6 años

   Más de 6 años

2. **¿Tiene claro usted el objetivo general de la Cooperativa de Taxis Equinoccio?**

   Muy claro

   Claro

   Poco claro

   Nada claro

3. **¿La cooperativa tiene definido claramente los procesos que debe realizar en su puesto de trabajo?**

   Si ha definido los procesos

   No ha definido los procesos

4. **¿Existe una buena distribución en los procesos que le permita aprovechar eficientemente su tiempo de trabajo?**

   Si

   En parte

   No

5. **¿Considera que las herramientas tecnológicas utilizadas en la cooperativa son adecuadas para el cumplimiento de los procesos?**

   Muy adecuadas

   Adecuadas

   Poco adecuadas

   Inadecuadas

6. **¿Existe colaboración entre los trabajadores en la ejecución de los procesos?**

   Siempre

   A veces

   Rara vez

   Nunca

7. **¿La cooperativa fomenta un ambiente de trabajo en el que se comparta información relevante sobre los procesos con todos los empleados?**

   Siempre

   A veces

   Rara vez

   Nunca

8. **¿Con qué frecuencia se le consulta o se le informa sobre cambios en los procesos?**

   Frecuentemente

   Ocasionalmente

   Rara vez

   Nunca

9. **¿Es efectiva la comunicación interna para el desarrollo de sus actividades diarias?**

   Muy efectiva

   Efectiva

   Poco efectiva

   Inefectiva

10. ¿Cómo calificaría el nivel de coordinación entre los diferentes departamentos o áreas de la cooperativa?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

11. ¿Considera que la cooperativa opera de manera productiva?

Si

No

12. ¿Opina que se está atendiendo de forma rápida y eficiente a los clientes?

Siempre

Usualmente

Rara vez

Nunca

13. ¿Debería implementarse un modelo de gestión por procesos para mejorar la eficiencia y satisfacción tanto de empleados como de clientes?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Anexo 5:
Certificado Turnitin

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 13 de marzo del 2025

CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, los estudiantes: **Castro Gavilanes Luigi Tinito y Chariguamán Duran Evelyn Paola** presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: "**Gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad en la Cooperativa de taxis Equinoccio en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2024**", para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **6%** de similitud que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
DIRECTOR

Anexo 6:
Captura de Turnitin

