

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN COOPERATIVAS DE TAXIS

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT AND QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN TAXI COOPERATIVES

Fabián Eduardo Barcia Villamar ^{1*}

¹ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>. Correo: fabian.barcia@unesum.edu.ec

Kerly Magaly Loor Rivera ²

² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9216-3565>. Correo: kerlyloorrivera@gmail.com

* Autor para correspondencia: fabian.barcia@unesum.edu.ec

Resumen

La gestión organizacional permite cumplir con cada elemento para el cumplimiento los procesos que lleva a cabo una empresa considerando los recursos con los que se cuenta, es decir, ayuda a la organización, planificación y control de cada procedimiento con el fin de cumplir las metas establecidas; por eso, el principal objetivo de esta investigación es determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A., del cantón Paján. La investigación, incluye una correlación de Pearson, con una metodología de carácter descriptivo, se llevaron a cabo procesos para estudiar a las variables gestión organización y atención al cliente, mediante observaciones, recopilación y análisis de datos. Se trabajó con una muestra de 150 colaboradores. Los resultados obtenidos demuestran influencia positiva entre la gestión organizacional y la atención al cliente, se evidenciaron, condiciones que vulneran la calidad del servicio al cliente, como lo son la capacitación la comunicación y la falta de recursos. Se constataron deficiencias en el desarrollo de estrategias organizacionales para mejorar las relaciones interpersonales, también la falta de recursos para solventar y optimizar la atención al cliente y la capacidad de mejorar aspectos en la fidelización de clientes.

Palabras clave: gestión organizacional; servicio al cliente, toma de decisiones.; planificación; control

Abstract

Organizational management allows you to comply with each element to fulfill the processes carried out by a company considering the resources it has, that is, it helps the organization, planning and control of each procedure in order to meet the established goals. ; Therefore, the main objective of this research is to determine the influence of organizational management on the quality of customer service in the taxi cooperative TACAMCEPA S.A., in the Paján canton. The research includes a Pearson correlation, with a descriptive methodology, processes were carried out to study the variables management organization and customer service, through observations, data collection and analysis. We worked with a sample of 150 collaborators. The results obtained demonstrate positive influence between organizational management and customer service, conditions that violate the quality of customer service were evident, such as training, communication and lack of resources. Deficiencies were found in the development of organizational strategies to improve interpersonal relationships, as well as the lack of resources to solve and optimize customer service and the ability to improve aspects of customer loyalty.

Keywords: *organizational management; customer service, decision making; planning; control*

Fecha de recibido: 25/03/2024

Fecha de aceptado: 19/06/2024

Fecha de publicado: 1/07/2024

Introducción

A nivel mundial, la gestión organizacional en relación a las cooperativas de taxis actúan como estructuras definidas ya que son asociaciones autónomas, conformadas por un grupo de personas que buscan ayudar a quienes requieran de su servicio, por lo tanto, se convierte en una ayuda al satisfacer una necesidad; así mismo, las cooperativas tienen por objetivo mejorar las condiciones de vida de quienes la integran, cabe resaltar que este medio de transporte tiene una tarifa regulada según el país (Gallardo, 2021). En consecuencia, la gestión organizacional conforma elementos para mejorar procesos internos y que, en relación a las cooperativas de taxis son el resultante de ser conformadas por el personal que deseen integrar a la misma, es decir, son un medio de transporte por el cual las personas se logran movilizar de manera rápida y segura, garantizando un servicio óptimo.

Por otro lado, Salomón & Huanca (2020), enfatiza en la calidad de servicio, mismo que lo define como un conjunto de estrategias que buscan satisfacer las necesidades de los clientes; es importante resaltar que la calidad de servicio se la puede medir mediante la utilidad y las personas indicadas de realizar la respectiva evaluación de la calidad del servicio brindado hacia los clientes, por lo tanto, la cooperativa debe de contar con metas empresariales. Sin duda alguna, la calidad de servicio al cliente es una táctica que deben de utilizar las cooperativas de taxis para lograr saber si el mismo se está cumpliendo a cabalidad, caso contrario, mejorar en los parámetros que se estén presentando falencias estableciendo medidas correctivas y preventivas. Entre tanto, Carrión & Alama (2022), refieren que la gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio

en una cooperativa de taxis como la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable, por lo tanto, este elemento es cada vez más importante, y engloba la preparación de los transportistas, lo cual, garantiza seguridad para los clientes, genera confianza y en caso de presentarse una adversidad, contar con la capacidad de resolver la situación de forma propicia.

Por ende, las cooperativas de taxis cumplen con la necesidad que tiene la sociedad por disponer de un traslado seguro, por consiguiente, se puede definir a la gestión organizacional como la base fundamental para que una cooperativa de taxi logre cumplir con el servicio ofertado de manera óptima y que pueda brindar seguridad a los clientes. Asimismo, Álvarez (2021), refiere que la gestión organizacional cuenta con una gran historia, contando con aspectos relevantes como los primeros planteamientos para medir el desempeño, de modo que, los estudios realizados respecto a este tema en el año 2022 direccionado a 153 cooperativas de taxis en Colombia, consiguieron manifestar que el 39% del total, cuentan con un nivel de madurez encaminado a un cambio de gestión, sin embargo, no es suficiente como para tomar en consideración dicho aspecto.

Con lo antes expuesto, mejorar cada aspecto que vulnere la capacidad de brindar una mejor calidad de servicio al cliente es crucial para realizar de mejor manera las actividades previamente proyectadas, tanto para el beneficio de las cooperativas de taxis como para la gestión organizacional, ya que, se basa en el cumplimiento de los componentes: planificación, organización, dirección, control y gestión del talento humano. En este contexto y de acuerdo con (Moreira, 2020), en relación a la calidad de servicio en Latinoamérica se da por la capacidad de satisfacer los deseos de los usuarios que demandan el servicio, por lo tanto, es importante resaltar que existen factores importantes e indispensables para determinar la calidad de servicio de una cooperativa de taxis como: la forma de manejar del conductor, la tarifa (costo del viaje), el trato que utilice el conductor del vehículo y el tiempo que tarde en llegar al destino deseado.

En tal sentido, la calidad de servicio depende de aspectos que establece la cooperativa y es responsabilidad netamente del chofer cumplir a cabalidad con los objetivos por lo que fue creada la misma, ya que un cliente satisfecho va a reflejar una publicidad del buen o mal servicio brindado por los diferentes taxistas. De manera que la gestión organizacional se relaciona estrechamente con la calidad de servicio que puedan brindar las cooperativas de transporte en cuanto a los taxis; en consecuencia, se logra evidenciar que las cooperativas ya constan con un nivel de madurez a tal punto de implementar un control en relación al servicio ofertado (Vélez & Cedeño, 2022).

En efecto, cuando la cooperativa logra esta madurez, se convierte en una herramienta relevante y a la vez en un aliado estratégico para desarrollar las habilidades de los colaboradores, por ello, aporta al buen proceso que conlleva la gestión organizacional, inclusive, mediante la misma, contribuye a la toma de decisiones y así ayuda a minimizar riesgos. De acuerdo con Escandón & Aguirre (2020), en Ecuador, las cooperativas de taxis cuentan con una gestión organizacional constituida ya que, se componen bajo lineamientos de organismos reguladores, dichas sociedades cuentan también con una asamblea general, un consejo de administración, consejo de vigilancia, comité de crédito, aquellos comités son los encargados de establecer estatutos, por lo que, en virtud de aquello, en Paján existen legalmente constituidas aproximadamente 120 taxis, agrupados en 4 cooperativas.

Basado en lo referido y en el estudio de Salvatierra & Peña (2021), se constató en el año 2021 que existía un 95,02% en relación a la percepción de seguridad que tienen los clientes en cooperativas de taxis, están de

acuerdo en que este aspecto es importante dentro de la calidad del servicio que brindan las cooperativas, en consecuencia, dar un seguimiento es un proceso de gestión que evalúa y controla el servicio, este método implica una vigilancia continua de las actividades y operaciones para optimizar los resultados de una cooperativa. Por lo expuesto anteriormente, la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. cuenta con una gestión organizacional definida y constituida para ofrecer sus servicios, así mismo, la calidad de servicio es un elemento primordial para ellos porque pueden lograr un nivel de percepción en cuanto a seguridad frente a los clientes, es decir, la gestión organizacional es un complemento para la calidad de servicio que presta esta cooperativa.

Cabe destacar que la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján, está constituida en Ecuador y busca un beneficio colectivo, es decir, que todos los miembros que forman parte de dicha cooperativa obtienen un beneficio de forma equitativa; en caso de existir un excedente, es repartido entre los socios en proporción a sus servicios o actividades. Por ello se hace evidente determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis en estudio.

Materiales y métodos

En la presente investigación se lleva a cabo un estudio correlacional para determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján. Para ello se definen las variables de estudio que son:

- Gestión organizacional
- Calidad del servicio al cliente

En base a ello se definieron las siguientes hipótesis:

- Ho: La influencia de la gestión organizacional está asociada con la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján
- H1: La influencia de la gestión organizacional no está asociada con la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján

La población en estudio fue 150 colaboradores de la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A, en base a ello se utilizó un muestreo probabilístico, para que todos los colaboradores tuvieran la misma oportunidad de ser encuestados y con ello determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján, por lo que la población y muestra fue la misma. Luego se recopilan datos utilizando métodos de encuestas, cuestionarios y observaciones, los que se analizan utilizando técnicas estadísticas como lo es el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis en estudio y a su vez determinar el grado de influencia. Además, en el estudio se tuvo en cuenta las variables de confusión que son las que distorsionan la relación entre las variables en estudio.

Resultados y discusión

En la tabla 1 se presenta los resultados del análisis de normalidad de los datos realizados a través de la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 1. Análisis de normalidad de las variables según prueba de Shapiro-Wilk.

Indicadores	Prueba de normalidad	
	Estadístico W	p-valor
Gestión organizacional	0,90	0,3952
Calidad del servicio al cliente	0,87	0,2805

Fuente: Elaboración propia.

Los datos obtenidos poseen valores de probabilidad mayores que 0.05 (p-valor) en todos los casos, ello indica que los datos de las variables gestión organizacional y calidad del servicio al cliente se ajustan adecuadamente a una distribución Normal, lo que permitió la aplicación de la prueba t de Student para comparar las muestras de cada variable. La correlación realizada después de normalizados los datos, se muestran en la Tabla 2. Dicha correlación se realiza a través del estadístico de Pearson, teniendo en cuenta las variables referidas.

Tabla 2. Correlación de Pearson.

		Gestión organizacional	Calidad de servicio al cliente
Gestión organizacional	Correlación de Pearson	1	-.878**
	Sig. (bilateral)		.009
	N	7	7
Calidad de servicio al cliente	Correlación de Pearson	-.878**	1
	Sig. (bilateral)	.009	
	N	7	7

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia. Basado en el software IBM SPSS Statistics 25.

Los resultados muestran que la correlación lineal de Pearson es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo que significa que; (-.878**), está muy por debajo del valor $p=0.05$ (5%), debido a que el P valor calculado es $P= .009$. En ese sentido se puede plantear que, en la medida que la gestión organizacional no es la adecuada la calidad del servicio al cliente tampoco es la correcta. Estos resultados demuestran la hipótesis de que existe influencia de la gestión organizacional con la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján (Ho).

El resultado obtenido está dado porque no se desarrollan estrategias organizacionales adecuadas al igual que existen deficiencias organizacionales como lo son las relaciones interpersonales. Se constató, además, en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján, que existen situaciones que vulneran la capacidad de mejorar la calidad del servicio que brindan,

Dentro de las situaciones más agravantes se destaca la falta de capacitación por parte de sus conductores al no interactuar con los clientes ante una falta de comunicación por no enfatizar la importancia de satisfacer sus necesidades y así, optimizar la atención al cliente, también, la falta de recursos, especialmente el económico hacen que se limite la capacidad de mejorar aspectos puntuales que mantengan a los usuarios contentos con su gestión como cooperativa de taxis (Figura 1).

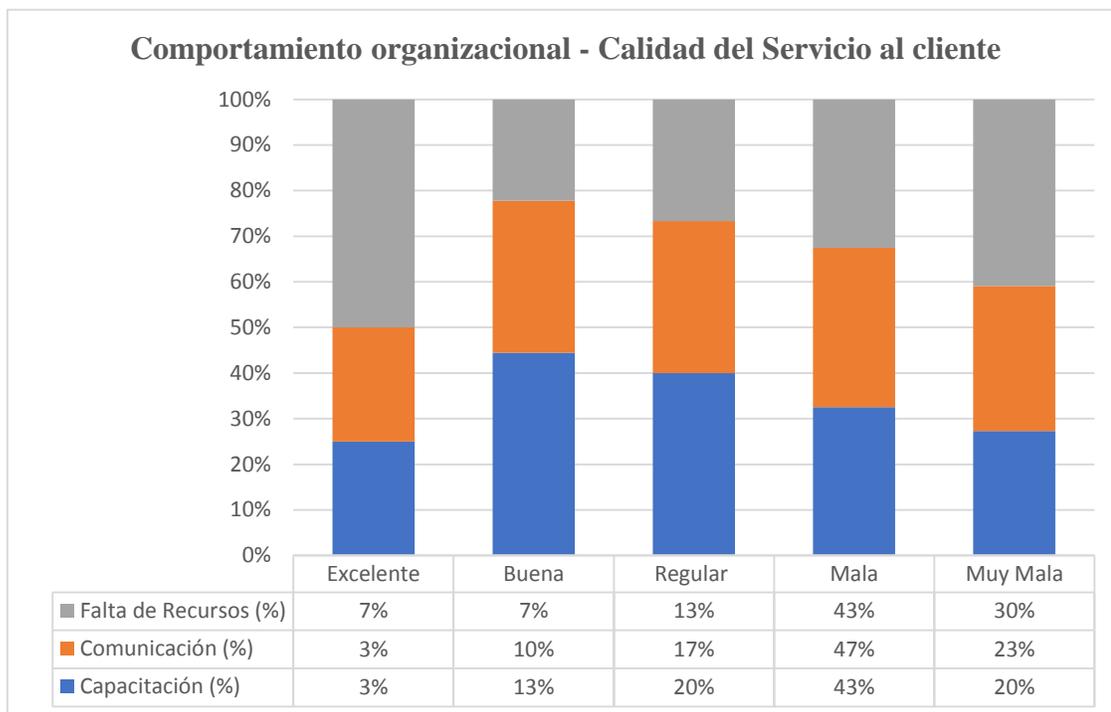


Figura 1. Condiciones que vulneran la calidad del servicio al cliente, desde la gestión organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Flores (2023), refiere que la gestión organizacional es esencial para el éxito y la supervivencia de cualquier tipo de organización, ya sea una empresa, una institución gubernamental o en este caso, una cooperativa de taxis; representa un enfoque eficaz de la gestión organizacional contribuyendo a la eficiencia, la productividad y la adaptabilidad de la cooperativa en un entorno dinámico. De igual manera, la gestión organizacional desempeña un papel crucial en una cooperativa de taxis ya que, es el resultado de varias situaciones que permiten la eficiencia operativa estructurando de forma eficaz los procesos internos con el objetivo de alcanzar sus metas a largo plazo estableciendo supervisiones periódicas que le permita establecerse y adaptarse en el mercado.

Por otro lado, la calidad del servicio de atención al cliente es crucial en una cooperativa de taxis porque cuenta con el impacto directo de satisfacer una necesidad de los clientes, a esto se suma el esfuerzo por mejorar la atención que se le brinda a los usuarios enmarcado por la competitividad frente a otras cooperativas (Espinosa & Parra, 2020). En este sentido, tomar en cuenta la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes de la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. implica la capacidad de absolutamente toda su estructura organizacional para afrontar las diversas situaciones en la satisfacción de los usuarios al proporcionarles este servicio, para eso, considerar que aplicar directrices en cada proceso en brindar una atención de calidad parte de una estructura bien establecida dentro de la cooperativa de taxis que abarca no solo brindar un servicio sino, considerar aspectos internos en toda su gestión organizacional.

Cabe destacar que, la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. cuenta con elementos para el desarrollo de su gestión en cada proceso que ejecutan, partiendo de una organización que indica aspectos en relación a las responsabilidades de cada área definiendo metas y estrategias para mejorar el servicio que presta a sus clientes involucrando una óptima toma de decisiones en cuanto a regular procesos para mostrar una mejor imagen frente a los usuarios respecto a la atención que se les brinda. Así mismo, León, Zolano & León (2023), destacan que la gestión basada en procesos radica en la premisa de que se logran resultados de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos vinculados son administrados como un proceso. Por otra parte, Pérez (2020), la calidad del servicio al cliente se ha convertido en una prioridad, ya que es la percepción de una persona en referencia a una experiencia con un bien o servicio que ofrece una empresa, es decir, el consumidor expresa si cumple las expectativas o necesidades ofertadas y en ocasiones, manifestar si supero dichas expectativas.

Conclusiones

El estudio realizado para determinar la influencia de la gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de taxis TACAMCEPA S.A. del cantón Paján, demostró que existe una influencia positiva entre las variables gestión organizacional en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa en estudio.

Se destacaron condiciones que vulneran la calidad del servicio al cliente, como lo son la capacitación la comunicación y la falta de recursos. Se evidenció que en la cooperativa en estudio existe un organigrama útil para delimitar las funciones que tiene que cada parte dentro de la cooperativa.

Se constataron deficiencias en el desarrollo de estrategias organizacionales para mejorar las relaciones interpersonales, también en la falta de recursos para solventar y optimizar la atención al cliente y la capacidad de mejorar aspectos en la fidelización de clientes.

Referencias

- Álvarez Vizcarra, G. (2021). Reseña de libro: Ospina Mejía, Oswaldo y Alvarado-Peña, Lisandro (eds). (2020). Gestión organizacional, sustentabilidad, innovación y emprendimiento en América Latina. Universidad Sergio Arboleda. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(2), 504–508. <https://doi.org/10.36390/telos232.18>.
- Carrión & Alama. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>.
- Escandón, M. S., & Aguirre Maxi, J. C. (2020). Caracterización de un modelo de gestión para las cooperativas y compañías de taxis del Ecuador: Caso de estudio organizaciones de la ciudad de Cuenca. *Revista Economía y Política*, 22, 45–67. <https://doi.org/10.25097/rep.n22.2015.02>
- Espinosa, J., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. *Revista Científico - Profesional*, 5(08).
- Flores-Ramírez, R. (2023). La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1). <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.497>

- Gallardo Medina, W. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 3(2). <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.40>.
- León García, L., Zolano Sánchez, M., & León Bazán, M. (2023). El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 38. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>
- Moreira, E. & Granda. (2020). Calidad del servicio de Fedotaxi App desde la percepción del cliente. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5).
- Pérez, G. (2020). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “Flota Pelileo.”
- Salomón, V. C., Claver, C. & Huanca. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo*, 2(1). <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.26>
- Salvatierra & Peña. (2021). Calidad del servicio como elemento importante en la competitividad del sector transportista. *In Journal Business Science* (Vol. 2). https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_scienceLicenciadeCreativeCommons
- SPSS 25 (2017). Bayesian Independent - Sample Inference. IBM Knowledge Center. New York, EU. Recuperado de: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSLVMB_sub/statistics_mainhelp_ddita/spss/advanced/idh_bayesian_independent_sample_inference.html
- Vélez & Cedeño. (2022). Planificación Estratégica y su relación en la Gestión del Talento Humano de una Cooperativa de Transporte. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/10.37117/s.v2i21.749>