



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE INDICADORES DE CONTROL, PARA
INCREMENTAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXI,
TAXICOM DE MACHALA

LEON TINOCO JORGE ENRIQUE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE INDICADORES DE CONTROL,
PARA INCREMENTAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA DE
TAXI, TAXICOM DE MACHALA

LEON TINOCO JORGE ENRIQUE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE INDICADORES DE CONTROL, PARA
INCREMENTAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXI, TAXICOM DE
MACHALA

LEON TINOCO JORGE ENRIQUE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TELLO MENDOZA MARIO DAVID

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA
01 de febrero de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Estrategia de gestión de indicadores de control, para incrementar los ingresos de la compañía de Taxi, Taxicom de Machala, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



TELLO MENDOZA MARIO DAVID

0702174806

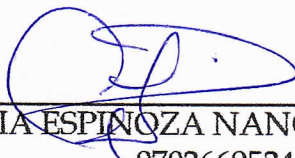
TUTOR - ESPECIALISTA 1



PUPO FRANCISCO JUAN MARCOS

0959619255

ESPECIALISTA 2



TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

0702669524

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 08:24

Urkund Analysis Result

Analysed Document: proyecto terminado 1.docx (D46789424)
Submitted: 1/14/2019 9:32:00 PM
Submitted By: jorge-leon95@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, LEON TINOCO JORGE ENRIQUE, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Estrategia de gestión de indicadores de control, para incrementar los ingresos de la compañía de Taxi, Taxicom de Machala, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de febrero de 2019



LEON TINOCO JORGE ENRIQUE
0707083051

RESUMEN

La estrategia de gestión son una serie de acciones organizadas que permitieron intervenir en la empresa para orientar y alcanzar los objetivos establecidos, es decir, al ser aplicada dicha estrategia ayudó a implementar indicadores que podrán detectar un problema o situación que se tenía que corregir o mejorar, en donde la gerencia logró realizar acciones que le permitió ser más competitivo en el mercado. El presente trabajo de titulación se centró en la implementación de una estrategia de gestión para incrementar la rentabilidad de la compañía de Taxi, “Taxicom” de la ciudad de Machala, y también, para el control, verificación y mejoramiento de los procesos que cuenta actualmente; para esto se estableció una metodología de investigación descriptiva, revisión de fuentes bibliográficas, recolección de datos, con la información obtenida se utilizó para plasmar el mapa de procesos donde se describió de forma gráfica la organización, se analizó los procesos para desarrollar dos indicadores de control por cada uno, que permita tener un dominio sobre los recursos y con eso beneficiando a la organización e incrementado sus ingresos.

PALABRAS CLAVES

Estrategia de gestión, indicadores de control, Medición de desempeño, sistema de control

ABSTRACT

The management strategy is a series of organized actions that allowed intervening in the company to guide and achieve the established objectives, that is to say when applied, this strategy helped to implement indicators that could detect a problem or situation that had to be corrected or improved, in where management managed to perform actions that allowed it to be more competitive in the market. The present titling work focused on the implementation of a management strategy to increase the profitability of the taxi company, "Taxicom" of the city of Machala, and also, for the control, verification and improvement of the processes that currently count ; For this purpose, a descriptive research methodology was established, bibliographic sources were reviewed, data was collected, and the information obtained was used to capture the process map where the organization was graphically described, the process to develop two was analyzed. control indicators for each one, which allows to have a domain over the resources and with that, benefit the organization and increase their income.

KEYWORDS

Management strategy, control indicators, control system, Performance measurement

CONTENIDO

| | pág |
|---------------------------------|-----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. DESARROLLO..... | 5 |
| 2.1. Metodología..... | 8 |
| 2.2. Propuesta..... | 8 |
| 2.2.1. <i>Indicadores</i> | 9 |
| 3. CONCLUSIONES..... | 13 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 14 |
| ANEXO..... | 16 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | pág |
|--------------------------------------|-----|
| Cuadro 1: Procesos Estratégicos..... | 9 |
| Cuadro 2: Procesos Operativos..... | 10 |
| Cuadro 3: Procesos de Apoyo..... | 12 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | pág |
|---------------------------------|-----|
| Figura 1: Mapa de procesos..... | 8 |

ÍNDICE DE ANEXO

| | pág |
|---|-----|
| Anexo 1 Cuadro de indicadores taxi flash..... | 16 |

1. INTRODUCCIÓN

La constancia de una empresa en el mercado es el reto que se enfrentan las organizaciones en una economía globalizada donde deben rivalizar en mercados altamente competitivos con cambios repentinos debido a las exigencias de los usuarios, por lo que se deben buscar medidas y herramientas que les permitan alcanzar sus objetivos y mejorar su nivel de competitividad (Santamaría, 2017).

La empresa taxicom es una compañía que intenta ser líder en el servicio de transporte de la ciudad de Machala, donde su principal inconveniente es el crecimiento de la competencia la cual intenta obtener mayor atracción del usuario dándose a conocer por medio de la publicidad y renovaciones de la unidades de servicio.

El taxi como medio de transporte público que ofrece un servicio rápido y cómodo para los usuarios, en donde el incremento de la competencia es notorio, esto se debe a la existencia de nuevas compañías que intentan cada vez conseguir nuevos usuarios por medio del mejoramiento de su servicio. El funcionamiento de una compañía de taxi donde intervienen diversos factores que deben controlar, los indicadores que se implementen deben estar acorde a cada uno de los procesos para obtener poder competitivo en el mercado actual.

En este sentido, y dado que en las empresas de transporte público en esta ocasión el taxi, tienen como existencia de variables externas que afectan su desempeño como tales la demanda, la congestión vehicular, la competencia existente, entre otros, se hace necesario el uso de indicadores de control que permitan una toma de decisiones apropiada para cada situación desde los diferentes niveles de la organización (Arango, Ruiz, Ortiz, & Zapata, 2017).

Una estrategia de control se la implementa para ayudar a detectar problemas o cualquier inconveniente que ocurra en los procesos, lo cual permitirá tomar las medidas adecuadas para corregir o mejorar las falencias de la empresa. Los indicadores de control se plantean con el objetivo de obtener información precisa y veraz de los procesos, al conocer el funcionamiento de la empresa se abre camino a la oportunidad de mejora de la organización para adaptarse a este medio competitivo para la empresa

taxicom que es una organización en crecimiento aplicar medidas para que ayuden a sobresalir en el negocio es fundamental.

El **objetivo** de esta investigación es establecer una estrategia de gestión, mediante la aplicación de indicadores de control para incrementar la rentabilidad de la compañía de Taxi, “Taxicom” de la ciudad de Machala; que facilite verificación y mejoramiento de los procesos que cuenta actualmente; lo cual permitirá realizar cambios en la organización para la mejora de su actuación dentro y fuera del entorno.

Una vez terminado el diagnóstico, inicia el proceso basado en la comparación entre el desempeño real y el desempeño planeado, así como el establecimiento de nuevos estándares que permitan llegar a una innovación y efectuar nuevas acciones que inciden directamente en el éxito de la empresa (Hernández, 2017).

2. DESARROLLO

Es posible que los sistemas o estrategia de medición y control de procesos, han estado presentes en civilizaciones antiguas, la existencia de registros que datan de hace más de diez mil años, utilizados por egipcios, fenicios y sumerios, revela la importancia del control por la facilidad de conseguir información crucial para establecimiento de diferentes soluciones (Amat, 2016).

La historia puede mostrar diversos hechos y acontecimientos de alto alcance donde está presente el control en la sociedad y de manera más específica los esquemas de control de tipo económico, financiero, contable. En los últimos siglos, el sistema por el cual se mide el desempeño de las empresas ha sido de tipo financiero, pero para la mejora del mismo se intenta mejorar los procesos de la organización (Amat, 2016).

La competitividad a nivel global, en las empresas actualmente, es un tema relevante, por lo que, a través de esta, los directivos de las organizaciones buscan constantemente diferenciarse en el mercado, mostrando ideas innovadoras, y productos de calidad, a precios accesibles a sus clientes, con el fin de obtener mayores ganancias, y a su vez

aprovechar los recursos, para beneficio propio de la compañía, ya sea para la infraestructura, el producto y todo lo relacionado a ella (Millán & Gómez, 2018).

Las organizaciones, tienen el desafío de poder modificar su gestión en busca de una mayor rentabilidad. Además, operan en un ambiente que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios que se presente en el medio competitivo, para poder tener un mayor control del mercado, sin que ello afecte la calidad de sus productos o servicio. Para lograrlo es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado a satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas para lograr el reconocimiento de la organización como un todo (Llanes, Isaac, Moreno, & García, 2014).

Obtener beneficios con la aplicación de una gestión por procesos, tales como: alinear e integrar los resultados planificados y la capacidad para concentrar las capacidades de la organización en la eficacia, eficiencia, flexibilidad de esos procesos y contribuir al desempeño de la organización. Se debe asegurar que cada uno de los sistemas de gestión que la componen no sea más importante que el otro y todos por igual funcionen con integración para lograr una mayor funcionalidad de la empresa (Llanes, Isaac, Moreno, & García, 2014).

La estrategia de calidad dirigida a los procesos puede hacer contribuciones en lo relacionado con la reducción de los costos, a la disminución de cuellos de botella y la eliminación de desperdicio. Sin embargo, la estrategia de calidad podría tener impacto en otros aspectos del desempeño en la organización que no son tan conocidos, y esto se tendrá que revisar constantemente en las estrategias de calidad que se implementen en la organización (Smith, 2016).

El diseño de la estrategia se inicia a partir de la identificación de elementos internos de la organización como son sus valores, la misión, la visión y el análisis del ambiente interno y externo, teniendo como fijación la utilización de objetivos estratégicos que deben estar alineados con el desarrollo de la organización; también se deben involucrar los ejes prioritarios de trabajo que posee la empresa, los cuales están fundamentados en el diagnóstico de las capacidades de innovación propios del sistema (Aguirre, 2015).

La utilización de herramientas de control permitirá, conocer el funcionamiento de los procesos y hacer previsiones sobre el desempeño, el funcionamiento de los procesos es analizado a través de medidas de las cuales están asociadas a la estabilidad y capacidad de la organización. Un proceso es considerado estable si se trabaja de acuerdo a lo planificado. La estabilidad permite prever el desempeño del proceso en disposiciones futuras y elaboración de estrategias para alcanzar los objetivos (Hernández & Da Silva, 2016).

Los sistemas de control están expuestos a grandes cambios y permanentes retos provocados por varios motivos, entre los cuales está incluido la complejidad en los procesos de control con el fin encontrar una mejor calidad a un menor precio en la producción o realización de un servicio, y por otra no tan evidente pero que ha sido muy importante, es la seguridad de los procesos productivos de tal forma que no se ocasione riesgos para los operarios al momento de realizar sus funciones en la empresa (Monsalve, Arias, & Mejía, 2015).

La implementación de indicadores de gestión son parte esencial en toda organización para la evolución, mejoramiento y optimización de los procesos en el desarrollo de los objetos de control de la empresa, debido a que son medios por los cuales se intenta identificar el nivel en que se encuentra laborando cada una de las áreas que la conforman la organización; y una condición óptimo al que se debe llegar en un futuro, con el propósito de generar valor económico en la organización y ofrecer una ventaja competitiva en el mercado (Rivero, B, & Galarza, 2015).

La permanente necesidad de lograr los estándares de calidad que requieren y necesitan los clientes a través de la mejora de los productos o servicios que brinda la organización se ha convertido en la finalidad para crear una ventaja competitiva en los nuevos mercados actuales. Esto en razón de que más empresas compitan por la fidelidad de sus clientes, lo cual demanda que sus servicios o productos satisfagan las necesidades de los consumidores siendo accesibles y a la vez más eficaces en la respuesta a los consumidores (Cervantes, Stefanell, & Peralta, 2018).

Para mejorar las capacidades de las organizaciones deberán identificar sus fortalezas y debilidades, como así mismo las oportunidades y amenazas, si nos enfocamos en la

prestación del servicio esto solo se alcanza al conocer a través de la percepción de cada uno de los clientes, para poder diseñar un camino estratégico que permita aumentar el nivel competitivo de la organización (Cervantes, Stefanell, & Peralta, 2018).

Las empresas requieren continuamente incrementar su nivel de competitividad ante los cambios que muestra el mercado en la actualidad. Es importante conocer cuáles son las tendencias y prioridades sobre las que tendrán que mejorar para atraer la atención de los clientes con el fin de lograr su permanencia en el medio donde se desenvuelven; no obstante, el adecuado desempeño de una organización y de su sistema logístico (González, 2018).

2.1. Metodología

El caso se basó al reactivo: Establecer en los procesos de una empresa de servicios indicadores de resultados. Defina por lo menos dos indicadores por cada uno de los procesos, tener en consideración la fórmula y la meta de cada uno. La metodología que se aplicó, es el método descriptivo que permite recopilar información de manera confiable y sencilla, que es adecuado para desarrollar el trabajo de investigación, se determinó los instrumentos de recolección de datos; para la cual se utilizó fuentes de datos secundarios y información suministrada por la empresa, conjuntamente se procesó y convirtió en información útil que permitió el desarrollo del trabajo; en este caso primero se identificó y se expresó el mapa de procesos para conocer gráficamente el funcionamiento de la compañía, con sus tres tipologías diferentes Procesos estratégicos, operacionales y de apoyo para establecer los indicadores para cada uno de los macro procesos se tomó en cuenta la misión del proceso, los resultados que se van a obtener, la meta que se quiere alcanzar, que permitan incrementar la rentabilidad de la empresa.

2.2. Propuesta

Para definir indicadores en los procesos existente en la compañía se procede a plasmar el mapa de procesos:

Figura 1: Mapa de procesos



Adaptado de: Libro gestión por procesos (Pérez , 2010)

2.2.1. *Indicadores.* Para la realización de los indicadores de control para cada uno de los procesos, se escogió una empresa líder en Machala respecto al servicio de taxi “Taxi flash” para establecer las metas en base a las suyas.

2.2.1.1. *Procesos Estratégicos.* Se realizó los indicadores referente proceso de la afiliación de nuevas unidades a la compañía y la renovación de las unidades actuales.

Cuadro 1: Procesos Estratégicos

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|------|
| Afiliación y renovación de unidades | Porcentaje de unidades renovadas | $(\text{Unidades Renovadas} \div \text{Total de unidades}) \times 100$ | 80% |
| | Incremento de unidades afiliadas | $\frac{U.A.A.A - U.A.A.P}{U.A.A.P} \times 100$ | 10% |

Adaptado de: indicadores de operación y regulación del servicio de taxi (GSD, 2016)

- Porcentaje de unidades renovadas

Para realizar este indicador se toma de información las unidades que se han renovado y el total de unidades que tiene actualmente la compañía, de tal manera que se conocerá y analizará la situación de las unidades que no se han renovado. La meta para la organización con relación a las unidades renovadas es de 80% del total de las unidades que cuenta actualmente.

- Incremento de unidades afiliadas

Este indicador se lo realiza con la información de las unidades afiliadas del año actual menos las unidades afiliadas el año pasado, dividido para las unidades afiliadas el año pasado, para obtener el porcentaje de crecimiento de las unidades afiliadas en la compañía. Se tiene como meta alcanzar un 10% de incremento de las unidades afiliadas con el objetivo de poder cubrir la demanda existente en la ciudad de Machala.

2.2.1.2. *Procesos Operativos.* Para los procesos operativos tenemos el transporte y la encomienda.

Cuadro 2: Procesos Operativos

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|------------|--------------------------------------|---|------|
| Transporte | Trasportes realizados | $(\text{Transporte realizados} \div \text{Servicios realizados}) \times 100$ | 70% |
| | Porcentaje de transporte realizados | $\frac{T.T.R.A.A - T.T.R.A.P}{T.T.R.A.P} \times 100$ | 15% |
| Encomienda | Encomiendas Realizas | $(\text{Encomiendas realizadas} \div \text{Servicios realizados}) \times 100$ | 30% |
| | Porcentaje de Encomiendas realizados | $\frac{T.T.R.A.A - T.T.R.A.P}{T.T.R.A.P} \times 100$ | 15% |

Adaptado de: indicadores de operación y regulación del servicio de taxi (GSD, 2016)

- ·Transportes realizados.

Se toma como datos los transportes de pasajeros que realiza cada unidad contra el total de servicios efectuados, este indicador nos permitirá conocer el porcentaje que representaría los transportes de pasajeros y determinar en qué horario se incrementa la demanda de este servicio, logrando una mejor distribución de las unidades. La meta que propone, es llegar a un promedio del 70% con respecto a los servicios de pasajeros.

- Porcentaje de transporte realizados

Para realizar este indicador se toma el total de transporte de pasajeros del año actual, restando el total de transporte de pasajeros del año pasado y lo dividimos con la misma cantidad de transporte de pasajeros del año pasado, para conocer el nivel de crecimiento o disminución que hubo con las medidas, acciones o controles que se tomaron para que haya producido tal resultado, la meta que se tiene para este indicador es llegar a un 15% que representaría que los servicios para el transporte han incrementado desde el periodo pasado.

- Encomiendas realizadas.

Los datos que se tomaron para este indicaron fueron, las encomiendas que realiza cada unidad contra el total de servicios efectuados, este indicador nos mostrará el porcentaje que representaría las encomiendas y analizar en qué horario se incrementa la demanda de este servicio. Tomando en cuenta que la empresa brinda dos servicios específicos se le considera que las encomiendas tengan como meta un 30%.

- Porcentaje de encomiendas realizados.

Para este indicador se toma el total de encomiendas del año actual, restamos el total de encomiendas del año pasado y lo dividimos con la misma cantidad de encomiendas del año pasado, para conocer el nivel de crecimiento o disminución que hubo con las medidas, acciones o controles que se tomaron para que haya producido tal resultado. La meta que se estableció para este indicador fue de 15% si se logra este objetivo expresaría que las encomiendas aumentaron con respecto al año anterior.

2.2.1.3. *Procesos de Apoyo*. Los procesos de apoyo tenemos la central de radio y la base de datos.

Cuadro 3: Procesos de Apoyo

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|------------------|---|--|------|
| Central de radio | Total, de llamadas recibidas | $(Total\ de\ servicios\ realizados \div Total\ de\ llamadas) \times 100$ | 90% |
| | Porcentaje de reclamo | $(Llamadas\ de\ reclamo \div Total\ de\ llamadas) \times 100$ | 10% |
| Base de datos | Porcentaje de crecimiento de los clientes fijos | $\frac{C.F.P.A - C.F.A.P}{C.F.A.P} \times 100$ | 40% |
| | Porcentaje de clientes | $(\frac{C.fijos}{Total\ de\ clientes}) \times 100$ | 60% |

Adaptado de: indicadores de operación y regulación del servicio de taxi (GSD, 2016)

- Indicador de total de llamadas recibidas

Se le toma como servicios realizados a las peticiones que solicitan una unidad donde se efectuó el servicio y Total de llamadas que solicitaron una unidad. Al utilizar este indicador se analiza la cantidad de demanda que puede controlar la empresa, al conocer esta información se puede tomar medidas como el aumento de unidades que ayude a incrementar la cantidad de servicios realizados en la compañía, también se puede observar que mes o que horario se requiere una mayor cantidad de unidades. La meta que se estableció fue del 90% que sería los servicios que realizo con éxito la compañía.

- Indicador de porcentaje de reclamo.

Este indicador nos ayuda para analizar el porcentaje de reclamo, se lo realiza utilizando información de las llamadas por reclamos y el total de servicios realizados, con el objetivo de comprender la cantidad de clientes que tienen algún inconveniente con el servicio brindado. La meta que se desea llegar con este indicador es del 10% que significa que en sus servicios existe inconveniente pero no son muy significativos.

- Porcentaje de crecimiento de los clientes fijos.

El indicador toma como datos los clientes fijos el año actual menos los clientes fijos del año pasado, dividido para los clientes fijos del año pasado, nos mostrará el porcentaje de incremento o disminución en el mismo, como meta para este indicador se plantea un 40% de crecimiento en comparación al año pasado.

- Porcentaje de clientes

Este indicador toma como datos los clientes fijos menos el total de clientes, dividido para el total de clientes, el cual nos dará como resultado el porcentaje de cliente fijos que cuenta actualmente la cooperativa. Se establece una meta donde los clientes fijos representan un 60%.

3. CONCLUSIONES

La investigación realizada en la compañía de transporte Taxicom se desarrolló mediante la aplicación de una estrategia de gestión basada en la utilización de indicadores que permiten enfocarse en el establecimiento de puntos de referencia, para el logro de los objetivos y a su vez brindando al gerente una comprensión más clara de la organización permitiendo un aumento de competitividad y por ende incrementar la rentabilidad.

Se crean indicadores por cada macro proceso que conforma la compañía de Taxicom de la ciudad de Machala para el control del funcionamiento de los procesos de la organización y de esta forma se logra mantener una mejora continua a partir del análisis de estos indicadores.

Para comprobar cada indicador se le establece una meta específica que se la propone con el análisis de una empresa líder dedicada a la misma actividad; para un control permanente y desarrollo de los procesos de manera planificada.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (Enero-Marzo de 2015). Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 100-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043011>
- Amat Salas, J. M. (Junio de 2016). Del dominio del control financiero a una perspectiva cualitativa del control de gestión. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIV(1), 5-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90943602001.pdf>
- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., & Zapata Cortes, J. A. (Diciembre de 2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(4), 707-720. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77254022014.pdf>
- Arbildo López, A. (Mayo de 2011). El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento. *Ingeniería Industrial*(29), 35-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428495003>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., & Peralta Miranda, P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*(11), 27-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/index.html>
- González, A. D. (Marzo de 2018). Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 479-495. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115014/29056115014.pdf>
- Hernández Madrigal, M. (Mayo de 2017). Sistemas de gestión de control y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 111-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández-Pedrerá, C., & Da Silva-Portofilipe, F. (Enero-Abril de 2016). Aplicación del control estadístico de procesos (CEP) en el control de su calidad. *Tecnología*

- Química*, XXXVI(1), 130-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=445543786011>
- Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (Septiembre-Diciembre de 2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 255-264. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433598002>
- Millán García, C. H., & Gómez Díaz, M. d. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, 21(40), 2-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200021/index.html>
- Monsalve-Posada, J. F., Arias-Londoño, A., & Mejía-Arango, J. G. (Enero-Junio de 2015). Desempeño de redes inalámbricas y redes industriales inalámbricas en procesos de control en tiempo real bajo ambientes industriales. *Tecno Lógicas*, 18(34), 87-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344234336008>
- Rivero Alonso, K., B, C. M., & Galarza López, J. (Septiembre-Diciembre de 2015). INDICADORES PARA EL CONTROL ESTRATÉGICO EN LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(3), 56-62. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n3/rus08315.pdf>
- Santamaría Peraza, R. (Junio de 2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias.*, V(19), 105-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215055006008.pdf>
- Smith Ramírez, E. A. (Enero de 2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(35), 15-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151352655002>

ANEXO

Anexo 1 Cuadro de indicadores taxi flash

| | | | | |
|--|------------------------|------------------------|---|----------------------|
| Renovación de unidades | Afiliación de unidades | Servicios realizados | Crecimiento del servicio | Seguridad social |
| 80% | 10% | 70% | 15% | 90% |
| Total de servicios efectuados | Reclamos | Clientes fijos | Porcentaje de clientes | Taxímetro |
| 90% | 10% | 60% | 40% | 60% |
| Crecimiento del servicio de transporte | Accidentes | Encomiendas Realizadas | Crecimiento del servicio de encomiendas | Unidades contratadas |
| 15% | 2% | 30% | 15% | 40% |

Fuente: Taxi Flash