

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO A
LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL
TENA”.**

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTOR: Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo

DIRECTORA: Lcda. Roxana León; Mg.

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

LCDA. ROXANA LEÓN; MG.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado: Plan de capacitación de servicio al usuario dirigido a los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”. , de autoría del señor Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo, con CC. 1500854631 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 20 de septiembre de 2022

Lcda. Roxana León; Mg.

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 19 de enero 2023

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: Plan de capacitación de servicio al usuario dirigido a los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”. , presentado por Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Mg. Sergio Ivan Ruiz Gaibor

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Verónica Gissela Zuña Cadpata

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mg. Oswaldo Patricio Bonifaz Vallejo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo, declaro ser el autor del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”**., y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de esta.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:

JILMAR LEONARDO JIMENEZ JUMBO

CÉDULA: 1500854631

FECHA: Tena, 31 de enero de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, JILMAR LEONARDO JIMENEZ JUMBO, declaro ser el autor del Trabajo de Integración Curricular titulado: **PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”**., como requisito para la obtención del Título de: **TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 31 de enero de 2023, firma el autor.

AUTOR: Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo

FIRMA:

CÉDULA: 1500854631

DIRECCIÓN: Eloy Alfaro, calle Salinas y Umbini.

CORREO ELECTRÓNICO: jilmar.jimenez@itstena.edu.ec

TELÉFONO: (06) 2846549 **CELULAR:** 0987772211

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: MSc. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña

TRIBUNAL DEL GRADO:

Mg. Sergio Ivan Ruiz Gaibor (Presidente).

Ing. Verónica Gissela Zuña Cadpata (Miembro).

Mg. Oswaldo Patricio Bonifaz Vallejo (Miembro).

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por darme las fuerzas y esperanzas para no dejarme doblegar en nada; del mismo modo a mis padres, hermanos, tíos, primos y en general a toda mi familia que han estado conmigo dándome ánimos.

A todos mis amigos y compañeros quienes confiaron en mi para sacar este proyecto adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirme seguir respirando y darme una excelente salud, a mis padres que me han apoyado incondicionalmente en todo este proceso de estudio.

Al Instituto Superior Tecnológico Tena por abrirme sus puertas y poder estudiar una de las carreras más bonitas que es la Administración y que ahora estoy a puertas de graduarme.

Finalmente termino agradeciendo a la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena” por haberme facilitado toda su información y accesibilidad para la investigación y también ser una parte de su flota de unidades ya que soy chofer de uno de sus socios.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	4
2.1 Necesidad.....	4
2.2 Actualidad	4
2.3 Importancia	5
2.4 Presentación del problema de investigación a responder.....	5
2.5 Delimitación.....	6
2.5.1 Delimitación Espacial	6
2.5.2 Delimitación Temporal	7
2.6 Beneficiarios	7
2.6.1 Directos	7
2.6.2 Indirectos.....	7
C. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos.....	8
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	9
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
5.1 Diagnostico Situacional	11
5.1.1 Estructura funcional administrativa.....	12
5.1.1.1 Estructura Organizacional.....	13
5.1.1.2 Estructura Funcional	13
5.1.2 Administración de personal.....	14

5.1.2.1	La Organización del área de administración de personal	15
5.2	Plan de Capacitación	16
5.2.1	Determinación de necesidades de capacitación.....	17
5.2.1.1	Medios para la determinación de necesidades de capacitación.	17
5.2.2	Servicio al cliente.....	18
5.3	Marco Legal	19
5.4	Marco Conceptual	21
F.	METODOLOGÍA	22
6.1	Materiales y equipos	22
6.2	Ubicación del Área de estudio	22
6.2.1	Población.....	23
6.2.2	Muestra.....	23
6.3	Tipos de Investigación	25
6.4	Metodología para cada objetivo	27
6.4.1.	Metodología para el Objetivo 1	27
6.4.2.	Metodología para el Objetivo 2	27
6.4.3.	Metodología para el Objetivo 3	28
G.	RESULTADOS	29
7.1	Resultados del Objetivo 1	29
7.1.1	Análisis FODA.....	30
7.2	Resultados del Objetivo 2	31
7.3	Resultados del Objetivo 3:	41
	ÍNDICE DE CONTENIDOS	43
1.	Introducción.....	44
2.	Antecedentes.....	45
3.	Justificación.....	46
4.	Objetivos del Plan de Capacitación.....	47
4.1	Objetivo General	47
4.2	Objetivos específicos	47
5.	Desarrollo	48
5.1	Módulos del Plan de Capacitación.....	48
	Módulo 1: Atención al Usuario	49
1.1	Duración y lugar del módulo:	52

Modulo 2: Educación Vial.....	53
2.1 El cinturón de Seguridad.....	53
2.2 Giros y Rotondas.....	54
2.3 Forma de Estacionamiento.....	55
2.4 Velocidad Precautoria.....	56
2.5 Uso de luces.....	56
2.6 Duración y lugar del módulo:.....	57
Modulo 3: Lengua Universal (Inglés).....	58
3.1 Saludo.....	58
3.2 Algunos temas en general a tratar en las capacitaciones:.....	58
3.2.1 La acogida del cliente. Saludar y despedir.....	58
3.3 Duración y lugar del módulo:.....	59
H. CONCLUSIONES.....	61
I. RECOMENDACIONES.....	62
J. BIBLIOGRAFÍA.....	63
K. ANEXOS.....	65

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Asignaturas Integradoras.....	9
Cuadro 2: Tipos de Investigación.....	25
Cuadro 3: Entrevista Aplicada.....	29
Cuadro 4: Análisis FODA.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Jerarquización de Variables.....	11
Figura 2: Esquema FODA.....	12
Figura 3: Administración del personal.....	15
Figura 4: Medios para la determinación de necesidades de capacitación.....	18
Figura 5. Ubicación sede de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico. 1 Calificación que brinda al usuario	32
Gráfico 2. Calificación de un buen servicio en atención al usuario	33
Gráfico 3. Lenguaje adecuado	34
Gráfico 4. Capacitaciones a los socios.....	35
Gráfico 5. Uniforme de presentación.....	36
Gráfico 6. Implementación de un Plan de Capacitación.....	37
Gráfico 7. Dominar dos lenguas	38
Gráfico 8. Comportamiento de los socios.....	39
Gráfico 9. Respeto a las normas de tránsito.....	40
Gráfico 10. Unidades nuevas y siempre limpias.....	49
Gráfico 11. Atender siempre a los usuarios con amabilidad y respeto.....	50
Gráfico 12. Atenderlos siempre con buen carisma	50
Gráfico 14. Cuidar siempre su imagen para causar una buena expresión	51
Gráfico 15. Utilizar siempre el cinturón de seguridad.....	53
Gráfico 16. Prohibido girar en U	54
Gráfico 18. Respeta siempre su parada establecida.....	56
Gráfico 19. Respete siempre los límites de velocidad.....	56
Gráfico 20. Comuníquese en inglés con alguna persona extranjera	58

ÍNDICE DE TABLA

Tabla.1 Calificación que brinda al usuario	32
Tabla 2. Calificación de un buen servicio en atención al usuario.....	33
Tabla 3. Lenguaje adecuado	34
Tabla 4. Capacitaciones a los socios.....	35

Tabla 5. Uniforme de presentación.....	36
Tabla 6. Implementación de un Plan de Capacitación.....	37
Tabla 7. Dominar dos lenguas	38
Tabla 8. Comportamiento de los socios.....	39
Tabla 9. Respeto a las normas de transito.....	40
Tabla 10. Acción-Capacitación a los socios	52
Tabla 11. Acción-Capacitación a los socios	57
Tabla 12. Acción-Capacitación a los Socios	59
Tabla 13. Cronograma	60
Tabla 14. Presupuesto por cada socio.....	60

A. TÍTULO

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO
A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA
“CENTRAL TENA”.**

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo proponer un plan de capacitación de servicio al usuario dirigido a los socios de la Cooperativa de transporte de pasajeros en axis y camionetas “Central Tena”, ubicado en la ciudad de Tena, se realizó un diagnóstico situacional que ayudo a identificar aspectos internos-externos mediante la herramienta FODA y la situación en la que se encuentra la Cooperativa de taxis; así mismo se trabajó con la técnica de la encuesta la cual conto con un cuestionario de 9 preguntas elaboradas en base a la escala de Likert con una población muestral de 378 personas. Entre los resultados más relevantes se obtuvo 3 aspectos, ya que el 39% señalo que las personas no están capacitadas en atención al usuario; un 56% indico que los socios no respetan las normas de tránsito, finalmente un 54% señalo que los socios dominan 2 leguas que es el español y el inglés, conforme a esto se diseñó un plan de capacitación el mismo contiene, tema, introducción, antecedentes, justificación, objetivos de la capacitación y 3 módulos en atención al usuario, educación vial e inglés, el mismo se pondrá en ejecución para mejorar los servicios que brindan los socios a los usuarios.

Palabras clave: Plan, usuario, atención, capacitación, gestión, administración, talento humano, diseño.

ABSTRACT

The objective of this study was to propose a user service training plan aimed at the members of the "Central Tena" Passenger Transport Cooperative in axis and vans, located in the city of Tena, a situational diagnosis was carried out that helped identify internal-external aspects through the SWOT tool and the situation in which the Cooperative of taxis finds itself; Likewise, we worked with the survey technique, which had a questionnaire of 9 questions prepared based on the Likert scale with a sample population of 378 people. Among the most relevant results, 3 aspects were obtained, since 39% indicated that people are not trained in customer service; 56% indicated that the partners do not respect traffic regulations, finally 54% indicated that the partners master 2 leagues, which is Spanish and English, according to this, a training plan was designed, it contains, theme, introduction, background, justification, training objectives and 3 modules on customer service, driver education and English, it will be implemented to improve the services provided by partners to users.

Keywords: Plan, user, attention, training, management, administration, human talent, design.

Reviewed by

Lcda. Carmen Gutierrez Heras, Mg

Languages Center Coordinator – IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad demostrar la necesidad que tiene cada institución de tener a la mano un plan de capacitación de servicio al usuario que sirva de guía para que cada socio mejore su trato al usuario. Fortaleciendo así sus capacidades y aptitudes de cada socio que lo conforme potenciando el prestigio que tiene la misma.

La acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal y esto conlleva a un aprovechamiento para el personal y la organización: una buena capacitación eleva la confianza del personal e incrementa la eficiencia en su puesto de trabajo, en este caso el servicio al cliente logrando establecer un impacto positivo con los mismos (Espinoza, 1999).

2.2 Actualidad

El Plan de Capacitación está formado por una serie de acciones variadas diseñadas como un itinerario formativo completo, que tienen el objetivo de dar respuestas de orientación y formación para tu empleabilidad (Comercio, 2014).

Todas las instituciones tienden a preocuparse por capacitar a sus colaboradores para brindar un óptimo servicio a sus clientes, esta acción suele ser de gran utilidad para la empresa que lo ejecute brindándole múltiples aprovechamientos tales como: aumento en el margen de ganancias, posibilita captar

la atención de nuevos clientes y aumenta el grado de satisfacción sobre cada uno de los clientes actuales (Nexo, 2017).

En la actualidad existen varias Instituciones ya sean públicas o privadas con poco interés en capacitar a sus empleados o socios en temas de atención al usuario, por lo que esto a su vez conlleva malestar en los usuarios, disminuyendo así la cantidad de usuarios y al mismo tiempo una mala imagen para las instituciones. Por lo tanto, es de gran importancia medir la calidad del servicio que brinda a sus usuarios para conocer así su nivel de desempeño actual, y posteriormente lograr su satisfacción total, además de esforzarse en exceder sus expectativas para generar relaciones eficientes con los mismos.

2.3 Importancia

La propuesta de determinar los factores internos y externos de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”, empleando un análisis situacional para el diseño de un plan de capacitación es muy importante ya que es un componente que se efectuara en lo posterior dentro de la misma, con esto se busca hallar falencias que puedan presentarse, con el propósito de mejorar la atención al usuario, lo cual generara una mayor confianza y profesionalismo en los socios.

2.4 Presentación del problema de investigación a responder

En la sociedad actual que estamos viviendo, existe una creciente necesidad de un servicio de calidad para mantener contentos a los clientes con unidades en muy buen estado y así evitar que los clientes vayan a otras cooperativas de taxis.

En diferentes conversatorios con los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena” se determinó una deficiente atención al usuario, entre otras esta la actitud de los socios con la que brindan la atención, no respeto de las normas de tránsito como las paradas establecidas, viraje prohibidos en calles no permitidas y falta de respeto con un vocablo muy irregular, también se puede observar que no existe una buena atención a los turistas extranjeros, esto puede ser por a falta de conocimiento del idioma inglés como lengua universal, con estos antecedentes se pretende desarrollar un plan de capacitación que contenga métodos y herramientas que ayudarán a mejorar el desempeño laboral con el fin de ampliar sus conocimientos y aptitudes en sus labores diarias.

De allí nace la pregunta ¿se conseguirá a través de un análisis situacional, determinar los factores internos y externos de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena” y con cuyos datos se pueda diseñar un plan de capacitación?. Que se relaciona con los siguientes parámetros:

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspecto: Plan de Capacitación de servicio al usuario.

Sector: Público

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio / Comunidad: Terere

Asociación, empresa, emprendimiento: Cooperativa de transporte.

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico Mayo2022
– Octubre 2022

2.6 Beneficiarios

2.6.1 Directos

- Gerente y socios de la cooperativa.

2.6.2 Indirectos

- Usuarios.

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Proponer un plan de capacitación de servicio al cliente a los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional enfocado en la atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.
- Determinar las áreas que requieren capacitación en atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.
- Diseñar un plan de capacitación de servicio al usuario para los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular del Instituto Superior Tecnológico Tena.

Cuadro 1: Asignaturas Integradoras

Asignaturas	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta	Resultados de Aprendizaje
Gestión de talento humano	X		Evalúa la metodología mediante la cual la empresa realiza la administración del talento humano.
Metodología de la investigación	X		Formula la solución de problemas de índole administrativa aplicando metodologías y técnicas de investigación.
Expresión oral y escrita	X		Identifica cada una de las características de la expresión oral y escrita a través de la lectura y análisis para expresarlas en documentos administrativos como: carta, solicitud, redacciones de certificados, instancias, informes, actas, cartas de presentación y recomendación y el memorándum.
Liderazgo y Emprendimiento		X	Distingue los componentes de un estilo de liderazgo centrado tanto en logro de las tareas como en la calidad de las relaciones entre los integrantes del equipo con elevado grado de responsabilidad.

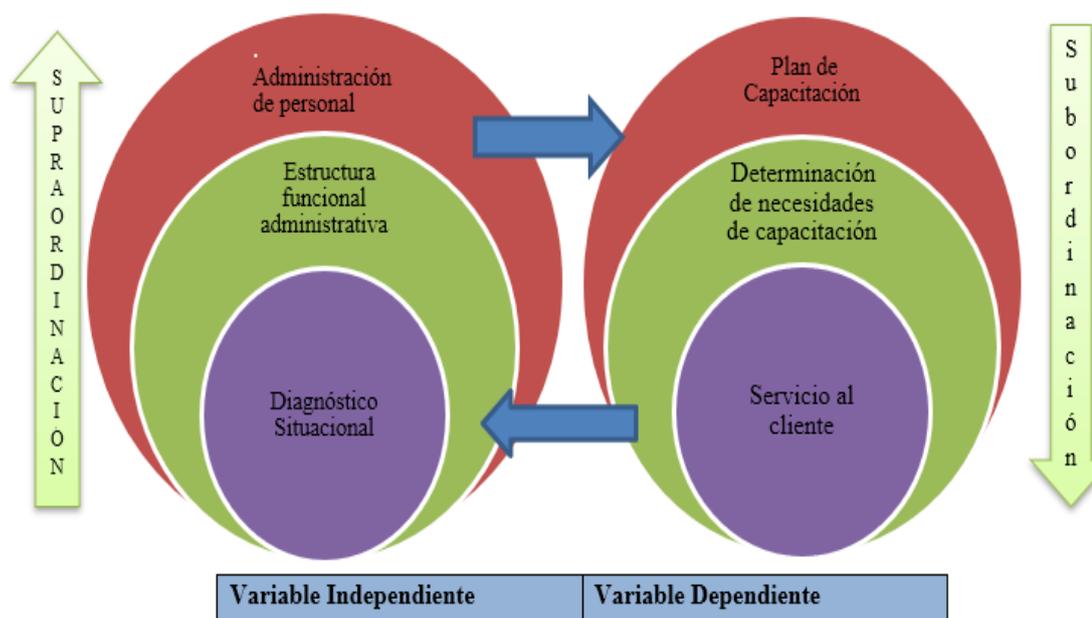
Herramientas de Colaboración Digital	X	Describe los datos estadísticos con el fin de presentar la información en forma de resumen por medio de tablas y gráficos.
Ciudadanía y Buen Vivir	X	Aporta a la construcción del Ecuador del Buen Vivir en búsqueda del desarrollo de los pueblos directamente alineado con el cambio de la matriz productiva.

Fuente: Planes Estudio Analíticos – ISTT (2019)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta en la Figura 1:

Figura 1: Jerarquización de Variables



Fuente: Reza (2006)

5.1 Diagnóstico Situacional

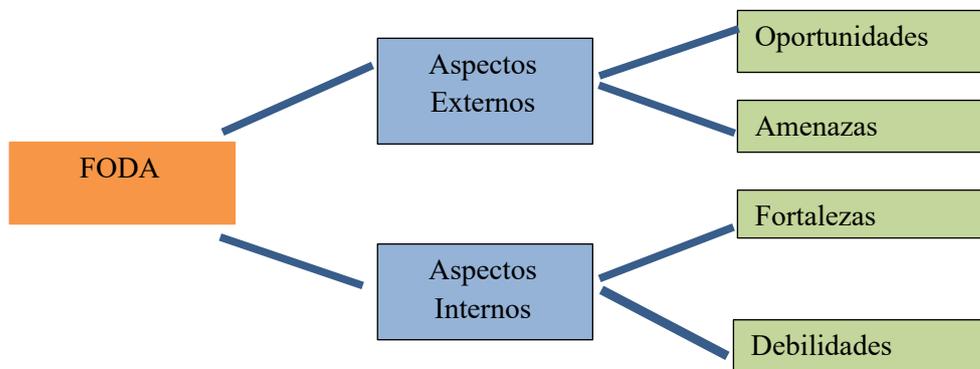
El Diagnóstico Situacional es la recopilación de información básica, como una especie de fotografía de la realidad local, a partir de la cual se comienza a obtener una comprensión inicial de los aspectos que pueden caracterizar los problemas sociales. Este es un ejercicio de investigación y recopilación de información. Tal diagnóstico requiere contar con información -calificada- y un análisis de los determinantes sociales que afectan en la calidad de vida y en los procesos individuales y colectivos.

El Diagnóstico Situacional, determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el

máximo beneficio al menor costo y riesgo posible. Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional (Remuzgo,2005, p.2).

Dentro del diagnóstico situacional se encuentra el análisis que FODA que su propósito es identificar un conjunto de factores internos y externos relacionados con la empresa y que inciden en el desarrollo del negocio; de esta forma se podrá definir y diseñar objetivos y estrategias de carácter competitivo para favorecer los niveles de productividad y rentabilidad de la organización durante un período determinado de tiempo.

Figura 2: Esquema FODA



Fuente: Taita (2015)

5.1.1 Estructura funcional administrativa

Este método se basa en distribuir las funciones en la organización según la especialización de cada trabajador. Lo importante de este modelo es que permite que cada empleado trabaje desarrollando sus cualidades, descentralizando

la toma de decisiones y proporcionando una comunicación ágil y directa, sin necesidad de intermediarios. El problema principal de la estructura funcional es que los trabajadores reciben órdenes diferentes y, en algunas ocasiones, contradictorias, que dificultan el desarrollo de sus funciones (ISOTools, 2022).

5.1.1.1 Estructura Organizacional

La estructura organizacional consiste en la forma de dividir, organizar y coordinar el trabajo dentro de la empresa, asignando puestos, áreas y funciones a todos los empleados a través de sus jefes, enviándolos a sus respectivos departamentos y exigiéndoles un rendimiento óptimo en el desarrollo de sus tareas (Robbins, 2014).

Dicha estructura pretende conformar a las empresas en áreas específicas, hacer que todos los niveles departamentales cuenten con un jefe el cual solicite informes del trabajo que se está realizando en cada sector, y lo más importante direccionar las funciones establecidas.

5.1.1.2 Estructura Funcional

Para Stoner (1995) La estructura funcional se encarga de reunir en departamentos a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se llaman funciones.

La estructura funcional consiste en la repartición de tareas y distribución de puestos a todo el personal de la empresa, considerando que se debe establecer lineamientos de control mediante el líder o gerente que está a cargo, el mismo tendrá que implementar departamentos de trabajo que indiquen quienes son las personas que deben efectuar ocupaciones específicas en cada área o sector.

5.1.2 Administración de personal

La sociedad experimenta constantemente cambios, se enfrenta a desafíos, (sociales, culturales, políticos, económicos, entre otros), que hacen que las organizaciones se vean obligadas a responder de manera inmediata. En el campo de la administración de recursos humanos se ve reflejado claramente, cumpliendo así con su propósito que es el de utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos en todo organismo social.

Durante el estudio, se requiere de una carta descriptiva de todas aquellas actividades que realizan los gerentes del área de administración de recursos humanos y, la indicación de lo que deberían hacer, durante su ejercicio es al personal a quien se le exige su contribución para el mejoramiento del organismo social.

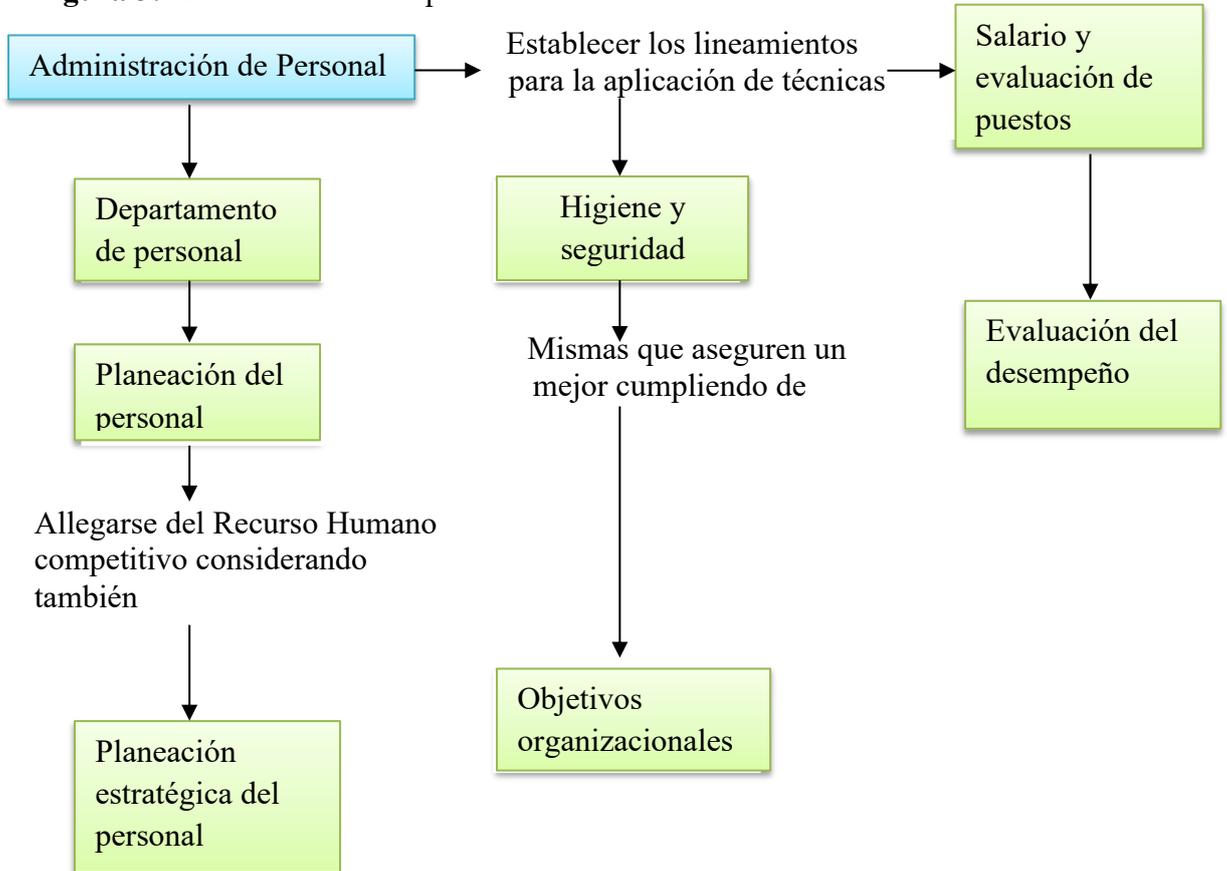
La Administración de personal tiene diversas acepciones, lo que en muchas ocasiones suelen ser confusas, entre las más comunes se distinguen las siguientes:

- Relaciones Industriales.
- Administración de Recursos Humanos.
- Administración de Personal.
- Relaciones Humanas en el Trabajo.
- Relaciones Laborales.

En relación a la Administración de personal (Valencia, 2007, p.20) nos dice: “Es la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento, a fin de

satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y también las necesidades del personal”

Figura 3: Administración del personal



Fuente: Catellano (2012)

5.1.2.1 La Organización del área de administración de personal

Básicamente la planificación del Área de Administración de Personal o Talento Humano está compuesta por siete (7) Subsistemas, los cuales tienen una relación intrínseca y cuya acción es reportada a la Dirección, Gerencia o Departamento de Administración de Personal. Se debe tener en consideración que, en la Estructura Organizativa de la organización o empresa, la dirección, gerencia o departamento cumple una responsabilidad de línea por que desde:

- El presidente.

- Director.
- Gerente General.
- Jefes de Departamentos.
- Secciones o a Nivel de Supervisores.

Deben poseer conocimientos básicos de cómo manejar el personal que tienen a su cargo, es por ello que, a nivel jerárquico, la Administración de Personal ejerce simultáneamente con las otras unidades una responsabilidad lineal compartida.

5.2 Plan de Capacitación

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa (Amaya, 2003).

Además, este autor nos dice que la capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitar nace cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Según González (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño.

5.2.1 Determinación de necesidades de capacitación

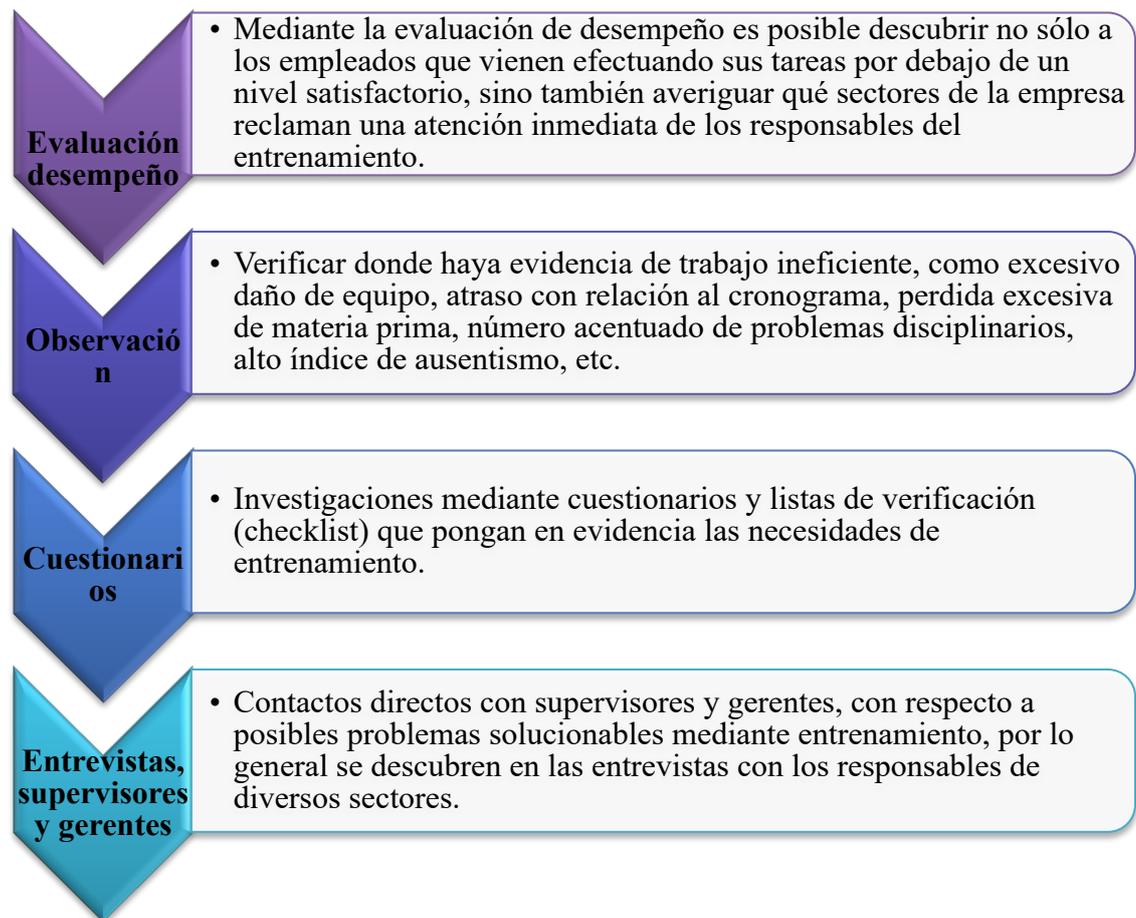
Según Reza (2006) la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización.

Este mismo autor nos presenta:

5.2.1.1 Medios para la determinación de necesidades de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Figura 4: Medios para la determinación de necesidades de capacitación



Fuente: Reza (2006)

5.2.2 Servicio al cliente

Sin duda, el servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición (García, 2016, p.382).

El servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una

relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica (Monyoya, 2013, p.130-150).

Por su parte, Aguilar (2010) considera que el servicio consiste en un proceso o conjunto de acciones que generalmente rodea el momento de la compra, por esa razón son bienes intangibles que se consumen al momento de su producción.

5.3 Marco Legal

Según el Ministro de Relaciones Laborales menciona que:

En la norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación en su artículo:

Art. 10.- Dispone; De los requisitos para acceder a la formación. - La autoridad nominadora podrá autorizar a la o el servidor permisos de estudios regulares de especialización, licencias sin remuneración, comisión con remuneración para asistir a eventos de formación en el país o en el exterior previo informe de la UATH institucional, la misma que observará los siguientes requisitos: 1. Ser servidor de carrera y haber cumplido por lo menos un año de servicio dentro de la institución; 2. Haber obtenido en la evaluación de desempeño el resultado de excelente o muy buena; 3. Que el programa de formación sea acorde con el perfil de puesto, misión y objetivos de los procesos institucionales; 4. Certificación de disponibilidad presupuestaria por parte de la Unidad Financiera institucional cuando la entidad asuma estos valores; y, 5. Suscribir el convenio de devengación.

5.3.1 EL CODIGO DEL TRABAJO

Según el Código de Trabajo en su Art 45. Menciona:

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador: a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción; c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley; d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código.

5.4 Marco Conceptual

Diagnóstico situacional: Es la recopilación de la información de base que sirve como una suerte de fotografía de la realidad local, desde la cual se parte para tener una primera visión de los aspectos que permiten caracterizar a la población y la problemática social

Cliente: En el mercado de consumo los clientes son personas o familias que solicitan los bienes y servicios de una empresa y luego los utilizan para su consumo personal.

Cooperativa de Taxis: Sociedad cooperativa que asocia a personas físicas y jurídicas, titulares de empresas de transporte o profesionales que pueden ejercer la actividad de transporte.

Plan de capacitación: El plan de capacitación es un proceso que va desde la detección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados.

Proponer: Exponer un proyecto o una idea [una persona] a otra para que esta lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.

Servicio: Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales

Usuario: Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

UATH: Unidades de Administración del Talento Humano

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales y equipos

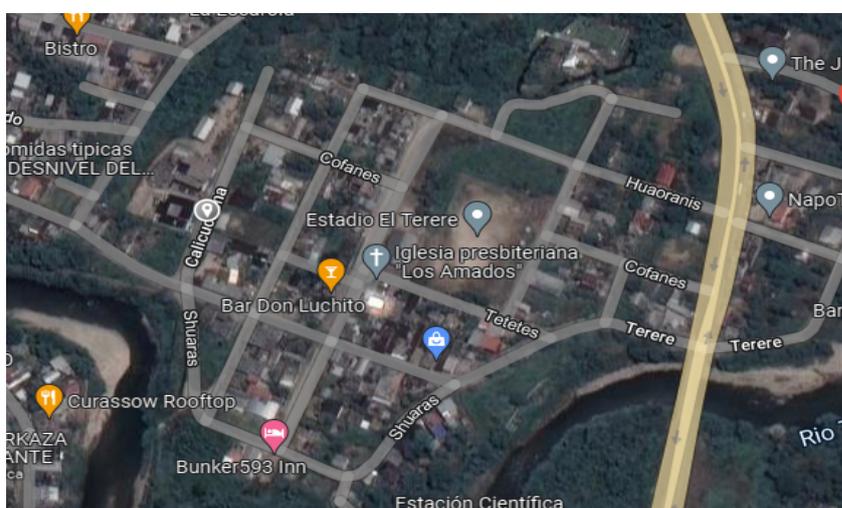
Entre los diferentes materiales utilizados en la investigación deben destacarse:

- Computadora
- Libros
- Flash Memory
- Material bibliográfico (libros, revistas digitales)
- Internet fijo
- Impresora
- Celular

6.2 Ubicación del Área de estudio

La ubicación de la sede de la Cooperativa de taxis “Central Tena” es en el Barrio Terrere en la ciudad del Tena.

Figura 5. Ubicación sede de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”



Fuente: Google Maps (2022)

6.2.1 Población

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (Tamayo, 2012).

La población es el universo en la investigación, cuando esta es muy amplia para estudiarla es necesario obtener la muestra. La población total de la ciudad de Tena es de 23.307 habitantes, según el último censo realizado en el Ecuador en el año 2010, por lo que esta será la cantidad tomada como población.

6.2.2 Muestra

Según Tamayo (2006) el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Por lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2p(1-p)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

z= Coeficiente de nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

(1-p)= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Datos:

N= 23.207

z= 95%= 1,96

p= 0,5

(1-p) = 0,5

e= 0,05

$$n = \frac{(23.307) (1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}{(23.307 - 1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{22.384,0428}{58.265 + 0,9604}$$

n= 377,9466

n=378

Con base a la fórmula empleada se ha obtenido un valor de una muestra en referencia a la población finita, es de 378 en la cual será el número equivalente a las encuestas que se aplicarán a los habitantes del Cantón Tena de la provincia de Napo.

6.3 Tipos de Investigación

Cuadro 2: Tipos de Investigación

Tipos de Investigación	
Cualitativo	El método cualitativo busca la medición de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual, pertinente al problema analizado, una serie de preguntas que expresan relaciones expresadas entre las variables formuladas en forma deductiva. Estas relaciones conceptuales se examinan y ponen a prueba mediante el análisis de la interacción entre indicadores que operan como referentes empíricos de los conceptos. La manipulación de la realidad, que esto supone es controlada por las técnicas de validación y confiabilidad, desarrolladas para tal fin.
Cuantitativo	El método cuantitativo o método tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados, que representan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y a normalizar los resultados
Investigación no experimental	La investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
Investigación de Campo	La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Teórica	Tiene por objetivo la generación de conocimiento, sin importar su aplicación práctica. En este caso, se recurre a la recolección de datos para generar nuevos conceptos generales.
Transversal	Recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Fuente: Hernández (2010)

Las metodologías de investigación consideran enfoques tanto cualitativos y cuantitativos dada la aplicación de encuestas con la finalidad de recabar información numérica a través de la cual se determinó proponer un plan de capacitación para la mejora de atención al usuario, obtenidos a partir de investigaciones de campo y revisiones de literatura.

La investigación de campo se desarrolló en el Cantón Tena de la provincia de Napo, en la cual se aplicaron encuestas de acuerdo a la muestra obtenida, para recopilar información y ver si se propone un Plan un plan de capacitación de servicio al cliente a los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

6.4 Metodología para cada objetivo

6.4.1. Metodología para el Objetivo 1

Objetivo 1: Realizar un diagnóstico situacional enfocado en la atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

Para el desarrollo y cumplimiento del objetivo 1 se realizó un acercamiento a la sede de la Cooperativa de taxis “Central Tena” mediante un oficio dirigido al gerente de la Cooperativa, para la realización del Trabajo de Integración Curricular (Ver anexo 1).

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: cualitativo y cuantitativo, que permitieron el diagnóstico e interpretación de los resultados obtenidos durante la entrevista a la gerenta.

6.4.2. Metodología para el Objetivo 2

Objetivo 2: Determinar las áreas que requieren capacitación en atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

En esta investigación se utilizaron herramientas como:

- La observación: la cual se percibe la calidad de atención al usuario que reciben los usuarios.
- Las técnicas de recolección de datos basado en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para que la información sea concisa y precisa.

- Por último, tabular y graficar los resultados obtenidos, donde se dio un valor numérico a cada pregunta y un gráfico con su respectiva interpretación para consiguiente conseguir conclusiones.

6.4.3. Metodología para el Objetivo 3

Objetivo 3: Diseñar un plan de capacitación de servicio al usuario para los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

Para el desarrollo del objetivo 3 se realizó una investigación bibliográfica para la revisión de información de diferentes planes de capacitación ya existentes, nacionales e internacionales; el cual contendrá métodos, tácticas y el valor de cada curso ofertado por instituciones públicas o privadas, en las temáticas de educación vial, atención al usuario y el manejo universal de la lengua Ingles.

G. RESULTADOS

7.1 Resultados del Objetivo 1: Realizar un diagnóstico situacional enfocado en la atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

Entrevista Realizada-Diagnóstico Situacional

Se aplicó la entrevista a la gerente de la Cooperativa de taxis para poder identificar como se encuentra desenvolviéndose dentro de sus funciones y poder recabar información lo cual facilitara al proceso de investigación.

Cuadro 3: Entrevista Aplicada

Preguntas	Respuestas
¿Cuál cree usted que son las principales fortalezas que tiene su cooperativa para diferenciarse de la competencia?	Somos la cooperativa pionera en la provincia, también somos filiales a la unión de operadores de Napo.
¿Qué debilidades cree que tiene la cooperativa frente a sus competidores?	Hay sobre carga de flota vehicular en el servicio de taxis ya que es una ciudad muy pequeña. Soy la representante legal, realizo oficios,
¿Qué servicios presta usted como gerente de la sede de la cooperativa?	memorando, recaudo valores de cuotas, me encargo de todo el funcionamiento de la cooperativa.
¿Cómo calificaría la atención que brinda a los usuarios en la Cooperativa?	Excelente.
¿En el tiempo que lleva operando en la ciudad del Tena han tenido quejas por parte de los usuarios o tienen algún buzón de quejas y que han hecho para solucionarlo?	La principal queja es el olvido de pertenencias por parte de los usuarios, pero cuando tenemos conocimiento de quienes se les ha hecho la devolución.

¿Qué falencias tienen en la atención al usuario?	Ninguna.
¿Actualmente los socios han tomado un curso sobre la atención al usuario?	Esta dentro del plan de trabajo de la comisión de capacitación mismo que se dictara en posteriores meses.
¿Actualmente tienen algún Plan de Capacitación en sus instalaciones?	Si tenemos.
¿Cree que un Plan de Capacitación influirá de manera positiva en los socios sobre la atención al usuario?	Si porque nos permite dar una mejor calidad de servicios.
¿Qué temas o en que áreas le gustaría recibir las capacitaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes de transito • Relaciones Humanas
¿Las capacitaciones o cursos les gustaría recibir de forma presencial u Online?	Presencial.

Fuente: Entrevista aplicada (2022)

7.1.1 Análisis FODA

Sirve como una técnica efectiva para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas claves.

El análisis FODA se pudo realizar gracias a la información obtenida mediante el uso de la herramienta encuesta, y aplicada a la gerenta de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”, obteniendo datos fundamentales que ayudaran al proceso de la investigación.

Cuadro 4: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Cooperativa de Taxis pionera en toda la provincia de Napo.• Filiales a los operadores de Napo• Cuenta con unidades nuevas.	<ul style="list-style-type: none">• Creación de un Plan de Capacitación de servicio al usuario para la Cooperativa de Taxis “Central Tena”• Facilidades de hacer nuevos clientes• Independencia en cuanto a la zona de trabajo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Sobre cargo de flota vehicular.• Desmotivación de los socios por la falta de trabajo.• Falta de capacitación en temas de servicio al usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Apertura de nuevas cooperativas de taxis.• Su competencia tiene clientes fijos.• Falta de mantenimiento de las vías.

Fuente: Entrevista aplicada (2022)

7.2 Resultados del Objetivo 2: Determinar las áreas que requieren capacitación en atención a usuarios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se utilizó la herramienta encuesta, la misma que contenía nueve preguntas en escala de Likert las cuales se les realizó a los usuarios al momento de requerir el servicio de taxi; se encuestó con preguntas cortas y respuesta cerrada para facilitar la recolección de datos que posteriormente ayudaran a identificar las áreas que requieran una capacitación.

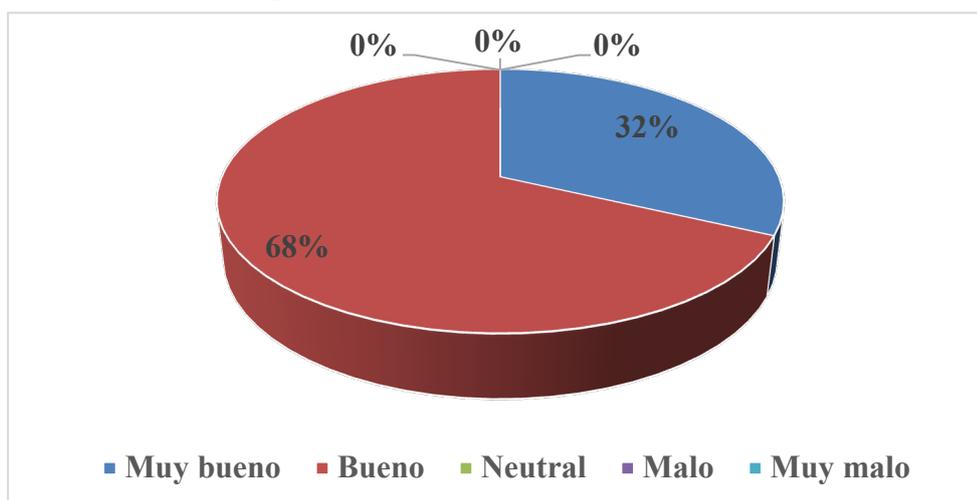
Pregunta 1. ¿Cómo calificaría el servicio y la atención al usuario que brinda la cooperativa de taxis “Central Tena”?

Tabla.1 Calificación que brinda al usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	121	32%
Bueno	257	68%
Neutral	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico. 1 Calificación que brinda al usuario



Fuente: Encuestas aplicadas (2022)

Interpretación: De acuerdo con el gráfico 1, del total de 378 personas encuestadas; el 68% (257) les parecieron que el servicio que brinda la Cooperativa de Taxis “Central Tena” es bueno en cuanto en la atención al usuario; mientras que el 32% (121) les parecieron que la atención que brindan los socios es muy buena y por tanto se sienten satisfechos con el servicio.

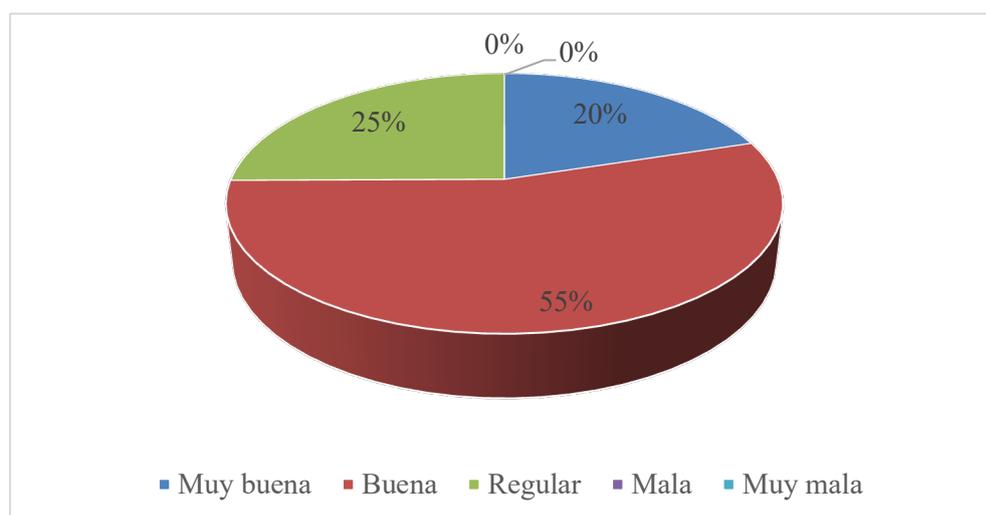
Pregunta 2. ¿Podría calificar la atención al usuario por parte de los socios y choferes de la Cooperativa de taxis “Central Tena”?

Tabla 2. Calificación de un buen servicio en atención al usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	76	20%
Buena	207	55%
Regular	95	25%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 2. Calificación de un buen servicio en atención al usuario.



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: En el gráfico 2 el 55% (207) señalan que el servicio que brinda la Cooperativa de Taxis “Central Tena” es bueno en cuanto en la atención al usuario; mientras que el 25% (95) les parecieron que la atención que brindan los socios es regular al momento de realizar sus labores diarias y por ende los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio y solo el 20% (76) dijeron que la atención que brindan los socios es buena en atención al usuario.

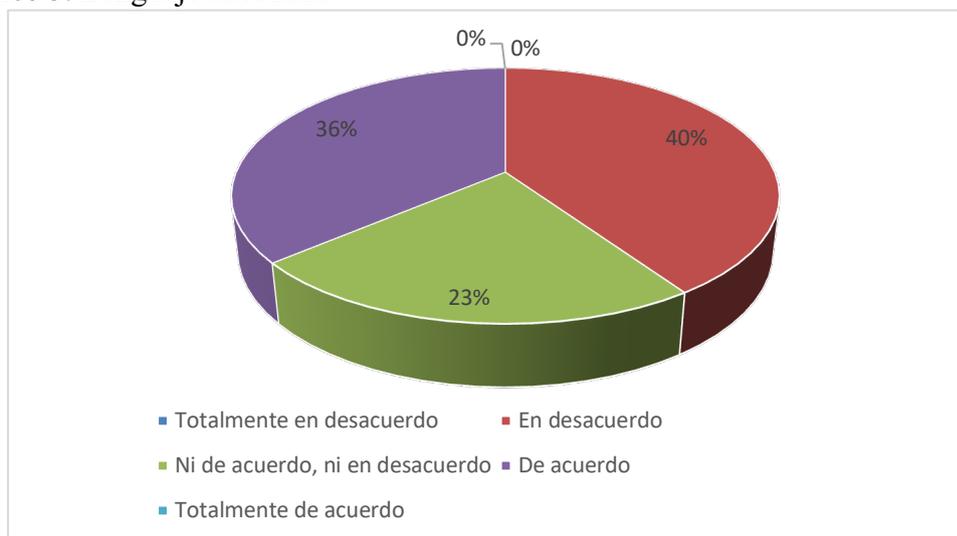
Pregunta 3. ¿Considera que los socios de la Cooperativa de taxis tienen un lenguaje adecuado para una buena atención al usuario?

Tabla 3. Lenguaje adecuado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	153	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	88	23%
De acuerdo	137	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 3. Lenguaje adecuado



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: Como se puede evidenciar en el gráfico 3, el 40% (153) opinó que el lenguaje no es adecuado al momento de realizar sus labores y esto es muy preocupante y se pretende solucionarlo colocando temas sobre una buena comunicación en el Plan de Capacitación; mientras que el 36% (137) opinó que si están de acuerdo que los socios mantienen un lenguaje adecuado en sus labores y solo el 23% (88) opinaron que se sienten indecisos es decir hay veces que les ha tocado con socios con un buen vocablo y a veces con socios con un lenguaje muy descortés .

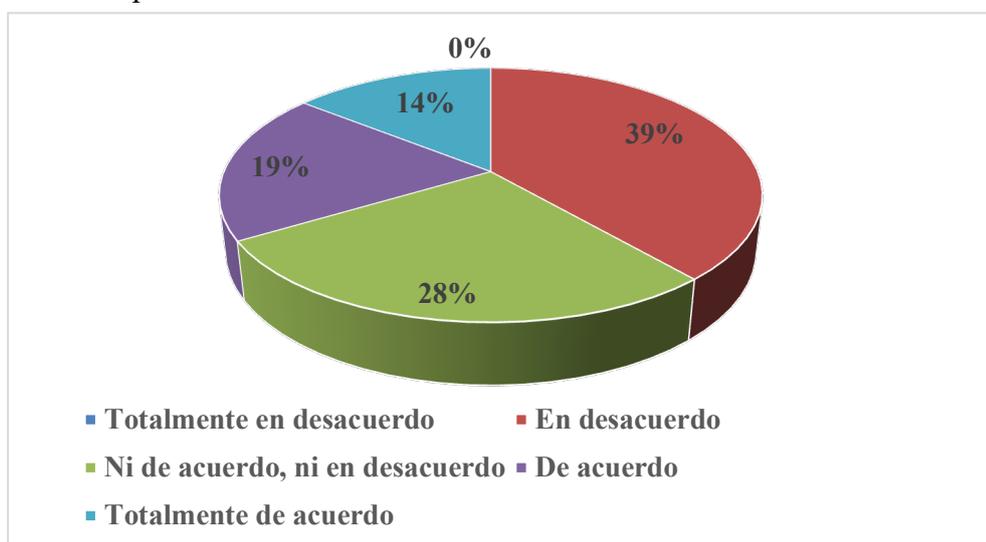
Preguntas 4. ¿Considera que los socios de la Cooperativa de taxis se encuentran debidamente capacitados en atención al usuario?

Tabla 4. Capacitaciones a los socios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	146	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	105	28%
De acuerdo	73	19%
Totalmente de acuerdo	54	14%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 4. Capacitaciones a los socios



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: En el gráfico 4 se puede observar que el 39% (146) señalan que se encuentran en desacuerdo es decir que no están capacitados en atención al usuario; mientras que un 28% (105) opinaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir indecisos; mientras que un 33% (127) están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los socios han sido capacitados en atención al usuario y se evidencia que si se propone un Plan de Capacitación este influirá de manera positiva en los socios y será de suma importancia para la cooperativa.

Pregunta 5. ¿Está de acuerdo que los socios y choferes de la Cooperativa de taxis “Central Tena” utilicen un uniforme adecuado para prestar sus servicios?

Tabla 5. Uniforme de presentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	17%
De acuerdo	204	54%
Totalmente de acuerdo	108	29%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 5. Uniforme de presentación



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: Según los resultados del gráfico 5 el 83% (312) señalan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el uso del uniforme es necesario para los socios para así poder identificarse; mientras que un 17% (66) opinaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir no les importa si utilizan un uniforme adecuado o no.

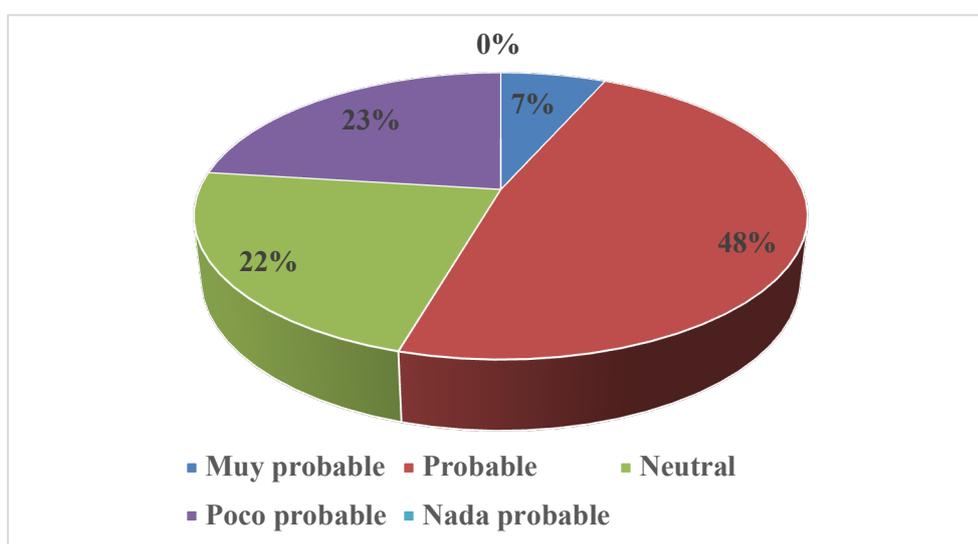
Pregunta 6. ¿Considera que implementar un Plan de capacitación de servicio al usuario mejorara la atención que estos brindan en sus labores diarias?

Tabla 6. Implementación de un Plan de Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	25	7%
Probable	181	48%
Neutral	85	22%
Poco probable	87	23%
Nada probable	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 6. Implementación de un Plan de Capacitación



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: De acuerdo con el gráfico 6 el 55% (206) señalan que es probable y muy probable que implementar un Plan de Capacitación influirá en los socios y no tendrá mayor relevancia al momento de diseñarlo y aplicarlo a los socios; mientras que un 45% (172) opinaron que se encuentran neutral y poco probable que implementando el Plan de Capacitación influirá de manera positiva en los socios y no servirá de nada.

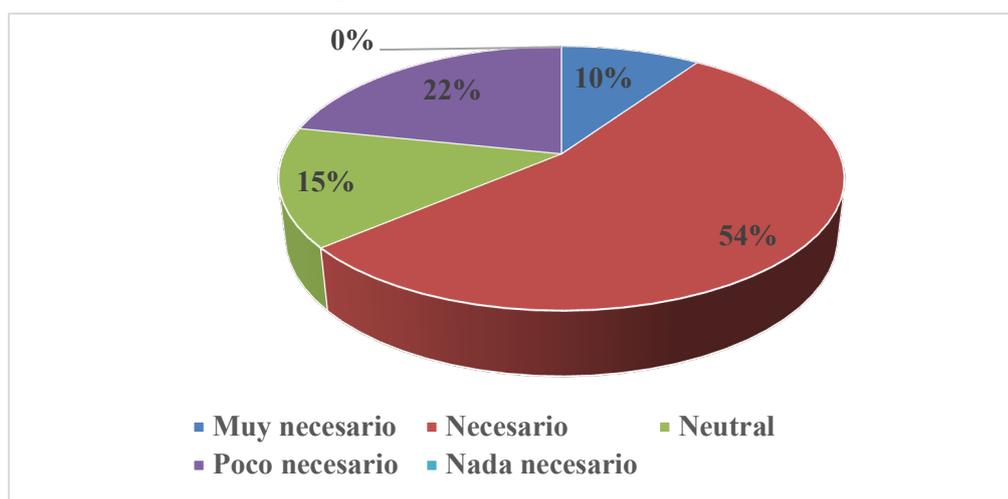
Pregunta 7. ¿Considera que es necesario que los socios y choferes dominen dos lenguas como el inglés y español para la atención de los usuarios de otras nacionalidades?

Tabla 7. Dominar dos lenguas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	36	10%
Necesario	205	54%
Neutral	55	15%
Poco necesario	82	22%
Nada necesario	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 7. Dominar dos lenguas



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: Como se puede evidenciar en el gráfico 7, el 54% (205) señalan que es necesario que los socios dominen las dos lenguas que es el inglés y español para una buena atención a los usuarios extranjeros; mientras que un 22% (82) opino que es poco necesario que los socios dominen las dos lenguas ya que piensan que casi no se atienden a este tipo de clientes extranjeros; por consiguiente 15% (55) opino que se encuentran neutral que los socios dominen las dos leguas y solo el 10% (36) opino que es muy necesario que dominen las dos lenguas ya que algunos extranjeros ni siquiera hablan ni entienden el español y en Plan se colocará temas básicos de atención al usuario en la lengua extranjera.

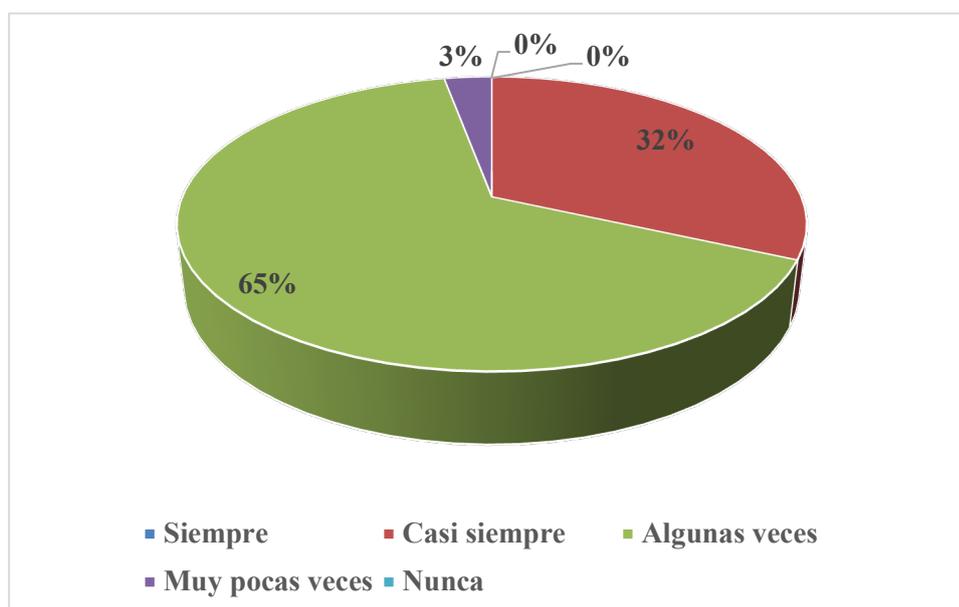
Pregunta 8. ¿El comportamiento de los socios y choferes es adecuado y están atentos frente a cualquier situación que pudiese presentarse en ese momento?

Tabla 8. Comportamiento de los socios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0%	0%
Casi siempre	120	32%
Algunas veces	247	65%
Muy pocas veces	11	3%
Nunca	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 8. Comportamiento de los socios



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: En el gráfico 8 se puede evidenciar que el 65% (247) opinó que el comportamiento de los socios es adecuado solo en algunas veces que prestan sus servicios; mientras que el 32% (120) opinó que casi siempre son atentos los socios ante cualquier situación y solo el 3% (11) dicen que muy pocas veces han sido atentos y que han tenido una mala experiencia con estos.

Pregunta 9 ¿Considera que los socios y choferes de la cooperativa de taxis “Central Tena” respetan las normas de tránsito y sus paradas establecidas?

Tabla 9. Respeto a las normas de tránsito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	211	56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	14%
De acuerdo	114	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Gráfico 9. Respeto a las normas de tránsito



Fuente: Encuesta aplicada (2022)

Interpretación: En el gráfico 9 el 56% (211) señalan que se encuentran en desacuerdo que los socios respeten las normas de tránsito ni sus paradas establecidas; mientras que un 30% (114) opino que están de acuerdo que los socios si respetan las normas de tránsito y sus paradas establecidas; mientras que un 14% (53) opino que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir que a veces irrespetan las normas de tránsito como hay veces que no las respetan por llegar rápido al destino del usuario.

Resumen: Dentro de los datos más relevantes se obtuvo que los socios de la Cooperativa de Taxis “Central Tena” deberán tomar cursos de capacitaciones en tres áreas en específico que son:

- Atención al usuario
- Educación Vial
- Legua Universal (inglés)

Por lo cual se propone elaborar un Plan de Capacitación de Atención al Usuario que sea de gran ayuda para los socios de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.

7.3 Resultados del Objetivo 3: Diseñar un plan de capacitación de servicio al usuario para los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

De acuerdo a la falta de servicio en atención al usuario por parte de los socios de la Cooperativa de Taxis “Central Tena” y la necesidad de un Plan de Capacitación que sirva de guía para el proceso de capacitación a los socios se ha creado una propuesta de diseñar un Plan de Capacitación de servicio al usuario que tiene por objetivo formar y mejorar las aptitudes de los socios para ofrecer un servicio eficaz y eficiente.



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo



**PLAN DE
CAPACITACIÓN DE
SERVICIO AL
USUARIO DIRIGIDO A
LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE
TRANSPORTE DE
PASAJEROS EN
TAXIS Y
CAMIONETAS
DOBLE CABINA
“CENTRAL TENA”**

**AUTOR: JILMAR
LEONARDO
JIMENEZ
JUMBO**

TENA-2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.Introducción	44
2. Antecedentes.....	45
3.Justificación	46
4. Objetivos del Plan de Capacitación	47
4.1Objetivo General	47
4.2Objetivos específicos	47
5. Desarrollo	48
5.1 Módulos del Plan de Capacitación.....	48
Módulo 1: Atención al Usuario	49
1.1 Duración y lugar del módulo:	52
Modulo 2: Educación Vial.....	53
2.1 El cinturón de Seguridad.....	53
2.2 Giros y Rotondas.....	54
2.3 Forma de Estacionamiento.....	55
2.4 Velocidad Precautoria	56
2.5 Uso de luces	56
2.6 Duración y lugar del módulo:	57
Modulo 3: Lengua Universal (Inglés).....	58
3.1 Saludo.....	58
3.2 Algunos temas en general a tratar en las capacitaciones:	58
3.2.1 La acogida del cliente. Saludar y despedir.....	58
3.3 Duración y lugar del módulo:	69
4. Cronograma	60
5. Presupuesto por cada socio.....	60

1. Introducción

El Plan de Capacitación es uno de los procesos que mayor fuerza ha tomado en los últimos años en los departamentos de Gestión de Talento Humano en las organizaciones. Por lo general, en la gran mayoría se habla de temas de cómo preparar a las personas de la mejor manera, potencializar sus competencias, fortalecer sus conocimientos y desarrollar sus habilidades y servir como guía a los socios de la Cooperativa de Taxis en temas de atención al usuario con el objetivo de brindar las herramientas y conocimientos para entregar un servicio eficiente y eficaz mediante la utilización de los recursos necesarios para poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

Sin embargo, pese a que en algunos casos se invierte una gran cantidad de dinero, tiempo y energía en los procesos de formación, los resultados no siempre son los esperados, ya sea por factores de tipo táctico o estratégico.

Dentro de los elementos estratégicos más importantes de este proceso se encuentra el Plan de Capacitación, el cual estipula todas las acciones formativas a desarrollar durante un lapso de tiempo.

El plan de capacitación de servicio al usuario para el área administrativa y funcional de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”, es el éxito de la investigación exhaustiva que se realizó de forma presencial gracias a la información recabada y posteriormente consolidada, lo cual ayudara al desenvolvimiento, trato y empatía de los socios para brindar un servicio de calidad.

2. Antecedentes

La cooperativa de Taxis “Central tena” se caracteriza por ser la pionera no solo en el cantón Tena sino en toda la provincia de Napo, siempre enfocada al mejoramiento en la calidad de atención al usuario. Por consiguiente, tener un Plan de Capacitación donde consten métodos y herramientas que ayudaran al mejoramiento en temas de servicio al usuario.

El Plan de Capacitación de servicio al usuario es la herramienta necesaria para mejorar sus servicios generando una excelente imagen y valor añadido al cliente desde el momento que abordan las unidades de taxis. Tener un servicio de excelencia constituyen una de las bases fundamentales para el éxito, el prestigio y el progreso de la Cooperativa y esto atraerá nuevos clientes exaltando su imagen.

3. Justificación

Resulta imprescindible conocer a fondo las falencias que existe en los diferentes temas de servicio al usuario por parte de los socios de la Cooperativa de taxis “Central Tena”, además de ello conocer los problemas por los que atraviesan los usuarios al momento de requerir el servicio de transporte; es por ello que se propone elaborar un Plan de Capacitación de Servicio al Usuario dirigido a los socios como un beneficio tanto para los usuarios como a los socios de la Cooperativa.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

La investigación se basa en 378 encuestas a los usuarios con preguntas en escala de Likert y una entrevista a la gerenta de la Cooperativa de taxis “Central Tena”, con el fin de conocer las falencias existentes en servicio al usuario por parte de los socios y en base a las mismas encontrar una alternativa de solución práctica como lo es El Plan de Capacitación de Servicio al Usuario, el cual mejorara en muchos aspectos en las actividades diarios de los socios.

4. Objetivos del Plan de Capacitación

4.1 Objetivo General

- Ofrecer una serie de acciones directas adaptadas a las capacidades y necesidades, para obtener la formación y aptitudes necesarias, adaptadas a las demandas de los usuarios de manera que puedan desenvolverse en sus labores diarias.

4.2 Objetivos específicos

- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Cooperativa.

5. Desarrollo

5.1 Módulos del Plan de Capacitación

❖ Atención al usuario



❖ Educación Vial



❖ Lengua Universal (Inglés)



Módulo 1: Atención al Usuario

1. En este módulo se enseñará como atender y servir de la mejor manera a los usuarios para mantenerlos siempre felices:

Para atender al usuario con calidad y calidez todo socio de la Cooperativa de Taxis “Central Tena” debe considerar los siguientes aspectos:

En primer lugar, atienda al usuario de inmediato haga contacto visual con él tan pronto se suba a las unidades de trabajo, no deje que las distracciones le impidan hacer de este primer momento de la verdad algo positivo, a nadie le gusta que lo ignoren, le hagan esperar o que lo hagan sentir invisible, si está ocupado/a un rápido sentimiento una sonrisa le dirán al usuario estaré con usted, si se trata de una llamada telefónica ya que algunos usuarios tienen taxis fijos conteste el teléfono tan pronto como sea posible y atienda al cliente con gusto, no haga esperar a quien llama hasta que haga un contacto inicial intercambien saludos y hágale saber que él es importante para usted. Un saludo inmediato solo toma un segundo, pero le dará tranquilidad y le hará sentir bien venido, esto hace que usted empiece con pie derecho con el cliente este primer momento de la verdad señala el camino para todos los demás.

Gráfico 10. Unidades nuevas y siempre limpias



En segundo lugar, si el usuario lleva carga no dude en bajar de la unidad y ayudarle a subir en la cajuela posterior del vehículo esto hará que el cliente se sienta especial y querido, piense claramente al hablar de puntos claves conteste preguntas, proporcione información y dele valor adicional al servicio que usted brinda.

Gráfico 11. Atender siempre a los usuarios con amabilidad y respeto



En tercer lugar, tenga un lenguaje siempre adecuando con el usuario, no diga malas palabras ni se exprese de manera vulgar, así como al momento de que suba alguna unidad procure no tutear y siempre hable con claridad.

Gráfico 12. Atenderlos siempre con buen carisma



A todo usuario le gusta ser atendido de la mejor manera y por esta razón cada Cooperativa de Taxis debe tener a cada socio con su uniforme respectivo que los identifique de las demás Cooperativas de Taxis al menos unos dos días por semana y este debe ser una camisa formal con un sello en el pecho de la Cooperativa.

Y para ello deben recurrir a sastrerías donde le confeccionen a cada socio su camisa a la medida.

Gráfico 13. Utilizar un uniforme que los distinga de las demás cooperativas



Manténgase en forma y cuide bien su persona, el cómo se sienta influye en su manera de tratar a la gente, todos tenemos días en los que nos sentimos bien deprimidos y de mal humor, esto es normal y comprensible y no todos los usuarios serán fáciles de complacer pero la clave del éxito en un trabajo es dejar todo lo malo atrás, se puede atender bien a los clientes atendándose bien usted mismo, manejando bien las experiencias estresantes como también las respuesta a la atención, cuide bien su salud, coma apropiadamente, haga ejercicio y descanse lo suficiente.

Gráfico 14. Cuidar siempre su imagen para causar una buena expresión



Para garantizar el buen servicio se creó un buzón de calificación para que los usuarios puedan calificar a los socios de la “Cooperativa de Taxis Central Tena”, que posteriormente se agregaran en cada unidad en la parte posterior del asiento del

piloto y copiloto para que puedan escanear el código QR con sus celulares, el mismo que los llevara a una sola pregunta donde los usuarios podrán medir el nivel de satisfacción del servicio prestado.



1.1 Duración y lugar del módulo:

Duración: 4h. Se trata de un curso básico, en función de los conocimientos previos que tengan en este módulo. La formación será en modalidad presencial en las instalaciones de la sede de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.

Tabla 10. Acción-Capacitación a los socios

Acción-capacitación a los socios		
Descripción	Cantidad	Costo (USD)
Capacitaciones: Experto en el área sobre atención al usuario.	1	250,00

Elaborado por: Jilmar Jimenez (2022)

Modulo 2: Educación Vial

La educación vial es un conjunto de conocimientos y normas que tiene por objeto capacitar a la población en general para que sepan conducir en la vía pública con mayor seguridad, ya sea como peatones, pasajeros o conductores.

A continuación, se muestran algunos de los temas a tratar en la capacitación:

2.1 El cinturón de Seguridad

El uso del cinturón de seguridad es una medida simple y eficaz para reducir el número de muertes en accidentes de tránsito. Todos los ocupantes de un vehículo deben usarlo.

Las embarazadas también deben usar cinturón de seguridad. Correctamente colocado, cuidando que la parte horizontal de la correa pase por debajo de su vientre y la diagonal pase por encima, previene lesiones en la madre, en el hijo y en la placenta, en caso de accidentes de tránsito.

Gráfico 15. Utilizar siempre el cinturón de seguridad



2.2 Giros y Rotondas

Para realizar un giro debe respetarse la señalización y observar las siguientes reglas:

1. Advertir la maniobra con suficiente antelación, mediante la señal luminosa correspondiente, que se mantendrá hasta la finalización del giro.
2. Circular como mínimo desde treinta (30) metros antes, del costado más próximo al giro a efectuar.
3. Reducir la velocidad paulatinamente girando a una marcha moderada, dando siempre la prioridad al peatón.
4. Reforzar con señal manual cuando el giro se realice para ingresar en una vía pública de poca importancia o en un predio frentista.
5. Si se trata de una rotonda, la circulación a su alrededor será ininterrumpida, sin detenciones, quedando siempre libre la zona central no transitable a la izquierda. Tiene prioridad de paso el que circula por ella sobre el que intenta ingresar. Se debe ceder el paso al que intenta egresar.
6. En una rotonda se puede efectuar un adelantamiento siempre y cuando se realice por la izquierda del vehículo que antecede.
7. Si un conductor va a realizar un giro con la luz del semáforo que lo autoriza y en ese momento se encuentra cruzando un peatón, debe ceder el paso.

Gráfico 16. Prohibido girar en U



Gráfico 17. Prohibido girar a la izquierda



2.3 Forma de Estacionamiento

Para estacionar en la vía pública rigen las siguientes disposiciones:

1. En las vías públicas pavimentadas o mejoradas fuera de las zonas urbanas, queda prohibido el estacionamiento de vehículos en calzadas o banquetas, debiendo hacerse en la zona adyacente de una sola mano.
2. En todas las vías públicas el estacionamiento deberá hacerse exclusivamente sobre la derecha, salvo señalización en contrario.
3. En calles de doble mano está prohibido estacionar, salvo señal que lo permita.
4. Antes de una bocacalle, no debe estacionarse a menos de 5 metros de la línea de edificación transversal. No debe estacionarse frente a las puertas de garajes o a menos de 10 metros de cada lado de las paradas señalizadas para ascenso y descenso de pasajeros del transporte público, hospitales, escuelas.
5. En una calle con pendiente, se debe estacionar colocando el freno de mano y las ruedas delanteras o traseras, según la pendiente, en ángulo con el cordón de la vereda.

Gráfico 18. Respeta siempre su parada establecida



2.4 Velocidad Precautoria

El conductor debe circular siempre a una velocidad tal que, teniendo en cuenta su salud, el estado del vehículo y su carga, la visibilidad existente, las condiciones de la vía, el tiempo y la densidad del tránsito, tenga siempre el total dominio de su vehículo y no entorpezca la circulación. De no ser así, deberá abandonar la vía o detener la marcha. Por expresa cuestión de seguridad, las velocidades mínimas están indicadas en las autopistas, semiautopistas y rutas.

Gráfico 19. Respete siempre los límites de velocidad



2.5 Uso de luces

El uso de luces se hará de la siguiente forma:

1. El encendido de las luces de alcance medio o baja de los vehículos será obligatorio en zona rural, ruta, carretera, semiautopista y/o autopista, durante las veinticuatro (24) horas del día sin importar las condiciones climáticas reinantes.

2. En las zonas urbanas y suburbanas deberá utilizarse en forma permanente la luz de alcance medio o baja en horario desde el crepúsculo hasta el alba y/o en casos de situaciones climáticas adversas desde el alba hasta el crepúsculo. En dichas zonas se utilizará la luz de largo alcance o larga para anunciar la llegada de un vehículo a una bocacalle o para adelantarse a otro y siempre en forma de destello o guiñada.
3. El uso de luz de largo alcance o larga es obligatorio en zona rural, desde el crepúsculo hasta el alba, debiendo cambiar por luz baja o media en el momento previo al cruce con otro vehículo que circule en sentido contrario, al aproximarse al otro vehículo que le precede y cuando hubiere niebla.
4. El uso de los faros "busca-huellas", sólo estará permitido en los caminos y calles no pavimentadas ni mejoradas y cuando sea ampliamente justificado.
5. No será permitido el uso de otras luces que las indicadas en la reglamentación de la presente Ley ni modificaciones de colores que ella establezca.
6. Los vehículos deben estar equipados con dos balizas o doble sistema de iluminación de emergencia. Estas deberán ser colocadas a una distancia de 25 a 30 metros de la parte anterior y posterior del vehículo que quede inmovilizado en la vía pública. En días de poca visibilidad, de circunstancias climáticas adversas o de noche, deberán ser colocadas al doble de la distancia establecida.

2.6 Duración y lugar del módulo:

Duración: 4h. Se trata de un curso básico, en función de los conocimientos previos a Educación Vial. La formación será en modalidad presencial en las instalaciones de la sede de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”; dictado por delegados de la Agencia Nacional de Tránsito y será totalmente gratuito.

Tabla 11. Acción-Capacitación a los socios

Acción-Educación Vial		
Descripción	Cantidad	Costo (USD)
Capacitaciones: Experto en el área sobre Educación Vial	1	0,00

Elaborado por: Jilmar Jimenez (2022)

Modulo 3: Lengua Universal (Inglés)

Temas a impartir en este módulo:

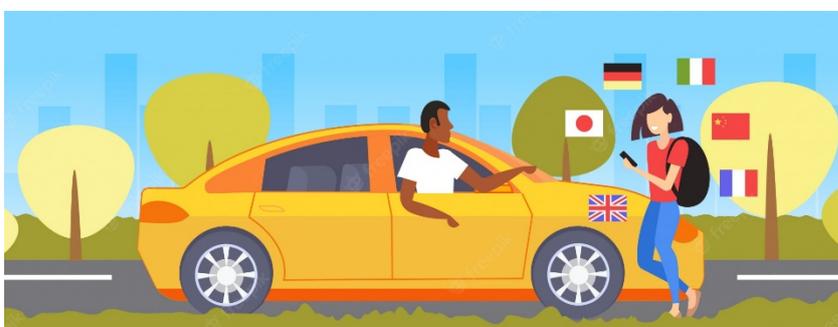
Uno de los temas más importantes al momento de que una persona extranjera se suba a las unidades es recibirlo con una sonrisa y saludándolo con una corta frase en inglés:

3.1 Saludo

Hello, my name is José Manuel. where I've been?

Hola, mi nombre es José Manuel. ¿a dónde le llevo?

Gráfico 20. Comuníquese en ingles con alguna persona extranjera



3.2 Algunos temas en general a tratar en las capacitaciones:

3.2.1 La acogida del cliente. Saludar y despedir.

- Datos personales.
- Realizar preguntas.
- Agradecimientos.
- Disculpas.
- Quejas y reclamaciones.
- Calmar al cliente.
- Preguntas y aclaraciones.
- Comunicación en casos de emergencias.
 - En el hospital.
 - En la farmacia.
 - En la policía.
- Test de evaluación.

3.3 Duración y lugar del módulo:

Duración: 4h. Se trata de un curso básico, en función de los conocimientos previos a la lengua extranjera (Inglés). La formación será en modalidad presencial en las instalaciones de la sede de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”; dictado por delegados de una entidad privada “Rainforest Languages - Centro de Idiomas” con un costo de \$70 por persona.

Tabla 12. Acción-Capacitación a los Socios

Acción-capacitación a los socios		
Descripción	Cantidad	Costo (USD)
Capacitaciones: Experto en el área sobre el idioma inglés	1	70,00

Elaborado por: Jilmar Jimenez (2022)

Cabe recalcar que dos cursos son pagados que son el módulo de Atención al usuario y el módulo de Lengua Universal (inglés); y el módulo de Educación Vial es totalmente gratuito dictado por capacitadores designados por la Agencia Nacional de Tránsito.

Tabla 13. Cronograma

CRONOGRAMA																			
N°	ACTIVIDADES	Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre					
		Todos los módulos serán dictados de 4pm a 8pm los días miércoles y viernes.																	
1	Atención al usuario				X	X	X												
2	Educación Vial								X	X	X								
3	Lengua Universal (Inglés)												X	X					

Tabla 14. Presupuesto por cada socio.

Cantidad	Unidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	1	Esferográfico	0,45	0,45
1	1	Cuaderno de apuntes	2,00	2,00
1	1	Refrigerios	1,25	1,25
1	1	Certificados	3,00	3,00
Subtotal				6,70
Imprevistos (20%)				1,35
Total				8,05

H. CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico situacional se determinó las falencias en cuanto al mal servicio prestado por los socios de la Cooperativa de taxis “Central Tena” mediante un análisis FODA donde se pudo tomar en cuenta aspectos internos y externos en cuanto al servicio que estos prestan y esto ayudó a tomar un rumbo a la investigación positiva y una buena toma de decisiones.
- Se pudo comprobar las falencias en cuanto al servicio al usuario al momento de requerir el servicio de taxi, a través de una encuesta aplicada a las personas que requerían del servicio de taxi con una muestra de 23.307 del cantón Tena, donde se obtuvo una muestra de 378 personas a encuestar, se obtuvo que un 68% (257) de la muestra manifestó que se tiene que mejorar aún más la atención al usuario ya que se encuentran insatisfechos con la atención brindada actualmente, mientras que un 56% (211) manifestó diciendo que los socios no respetan las normas de tránsito y deben ser capacitados en el área de Educación Vial, y un 54% (205) manifestó que los socios dominan las dos lenguas perfectamente que son el español e inglés; de la misma manera que los socios se encuentren debidamente uniformados y presentables al momento de prestar sus servicios.
- En base a todas las falencias que se presentaron en este estudio inicial se diseñó un Plan de Capacitación de Servicio al Usuario donde se estimó objetivos, técnicas y herramientas que van encaminadas a un servicio de calidad de manera eficiente y eficaz que brinden a los usuarios ya que ayudara al mejoramiento de sus servicios y para ello debe ser socializado con todos los socios de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.

I. RECOMENDACIONES

- Que se mantenga siempre una buena atención al cliente aplicando las estrategias establecidas y así visualizar las falencias que se puedan encontrar al momento de realizar las actividades como gerenta de la Cooperativa de Taxis “Central Tena” para posteriormente ofrecer un mejor servicio y empleando tácticas que ayuden tanto en los servicios que ofrece los socios a los usuarios con un servicio de calidad.
- Mantener la buena calidad en cuanto a la atención al usuario, y hacer una retroalimentación de las capacitaciones con los temas propuestos, al menos una vez al año; para mejorar los servicios dirigidos a los usuarios que requirieren el servicio de taxi.
- Actualizar el Plan de Capacitación al menos una vez cada dos años para que los socios se puedan capacitar en los diferentes temas propuestos o cuando un evento lo requiera importante; y estos ofrezcan un servicio de calidad que gustaran a los socios exaltando la imagen de la Cooperativa de taxis “Central Tena”.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. V. (2010). Asociación Oaxaqueña de Psicología. Servicio al Cliente.
- Amaya, G. (2003). Plan de capacitación. México: Patria cultural.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas Venezuela: Episteme.
- Catellano, M. d. (2012). Administración del Personal. México: RED TERCER MILENIO.
- Comercio, C. d. (17 de enero de 2014). SISTEMA NACIONAL DE GARANTÍA JUVENIL. Obtenido de Plan de Capacitación:
<https://www.ehu.eus/documents/1432750/5313396/PICE+-+Gu%C3%ADa+del+Plan+de+Capacitaci%C3%B3n.pdf/a35fe37e-ddfe-491e-8795-ead3233bf5cb?t=1458051363000>
- Espinoza, J. G. (1999). Capacitación y Desarrollo de Personal. México D. F: Trillas. doi:9789682444227
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del sericio al cliente. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 18.
- González, M. (2007). Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos. México: Patria cultural.
- Hernández, F. y. (2010). Metodología de la Investigación. 149.
- ISOTools . (2022). Obtenido de EXCELLENCE:
<https://www.isotools.org/soluciones/personas/modelo-de-organizacion/>
- Jaramillo, D. T. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Colombia.
- Monyoya, M. B. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de Futuro, 130-151.
- Nexo. (24 de abril de 2017). Obtenido de <http://www.webnexo.es/el-servicio-de-atencion-al-cliente-y-sus-ventajas/>
- Remuzgo, F. (2005). DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA. Modulo de Fortalecimiento Organizacional Empresa Minera MACDESA, 2.
- Reza, J. (2006). Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aperndizaje en las organizaciones. México D.F: Panorama S.A dE C.V.

Robbins, S. (2014). Administración.

ROYER, C. (2010). “EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL COMO ESTRATEGIA PARA VIGORIZAR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Litoral). Repositorio Institucional.

Stoner, J. A. (1995). Administración. México: Nancy Project.

Taita. (2015). Revista Ecosocialista.

Tamayo, M. (2006). El Proceso de La Investigación Científica. México D.F: LIMUSA S.A.

Tamayo, M. (2012). El Proceso de Investigación Científica. Mexico D.F.

Torres, B. (2010). Metodología de la Investigación para administración, economía y humanidades. Colombia.

Valencia, J. R. (2007). Administración moderna de personal. International Thomson.

K. ANEXOS

Anexo 1.- Solicitud dirigida al gerente de la Cooperativa de Taxis “Central Tena” para realizar la investigación

Tena, 16 de junio del 2022

Ing. Lourdes Gómez Paltan
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”
Presente. –

De mis consideraciones.

Yo, Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo, portador de la C.I. N.º 1500854631 estudiante del Instituto superior Tecnológico Tena de la carrera de Administración de Quinto Semestre solicito de la manera más comedida la debida autorización para la ejecución del Trabajo de Integración Curricular (Tesis) con el tema: **PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”**. Mismo que es requisito necesario para obtener el Título de Tecnólogo Superior en Administración periodo mayo 2022- octubre 2022.

Por la atención que sahrá disponer, anhelo mis agradecimientos de estima y consideración.



Sr. Jilmar Leonardo Jimenez Jumbo
Estudiante del IST TENA
C.I. 1500854631
Cell. 0987772211



Recibido
Ing. Lourdes Gómez
16/06/2022
1500854631
Lourdes Gómez

Anexo 2.- Carta de aceptación emitida por la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”
Reforma de Estatutos
RESOLUCIÓN N° SEPS-ROEPS-2013-001184-22 DE MAYO DEL 2013
TENA - NAPO

*Oficio N°008-G-CTCT-2022
Tena, 17 junio de 2022*

*Señor
Jilmar Leonardo Jiménez Jumbo
ESTUDIANTE DEL IST TENA
Presente*

Con sentimientos de consideración y estima, reciba un cordial saludo por parte de quienes conformamos la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”.

En referencia a su oficio de fecha 16 junio del 2022 en el cual nos solicita autorización para la ejecución del trabajo de integración curricular (TESIS); dicho requerimiento es aprobado para su debida ejecución.

Particular que comunico a ustedes para los fines pertinentes.

Atentamente,


LOURDES MARIBEL GÓMEZ PASTAN
**Ing. Lourdes Gómez
GERENTE**


GERENTE



Direcciones: Calcuthima y Colenso (Oficina) Telf.: 062886-658 Juan León Mera y Amazonas (Parada) Telf.: 062885-611
Correo Electrónico: coopcentraltena@hotmail.com

Anexo 3.- Encuesta aprobada por los responsables

ENCUESTA

Tema: PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA “CENTRAL TENA”.



Saludos cordiales, la presente encuesta tiene como objetivo recopilar información relevante a fin de diseñar un Plan de capacitación de servicio al usuario dirigido a los socios de la Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina “Central Tena”.

INDICACIONES GENERALES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible, el documento es con fines estrictamente académicos y es totalmente anónimo.

Pregunta 1. ¿Cómo calificaría el servicio y la atención al usuario que brinda la cooperativa de taxis “Central Tena”?

Muy Bueno	Bueno	Neutral	Malo	Muy malo

Pregunta 2. ¿Podría calificar la atención al usuario por parte de los socios y choferes de la Cooperativa de taxis “Central Tena”?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

Pregunta 3. ¿Considera que los socios de la Cooperativa de taxis tienen un lenguaje adecuado para una buena atención al usuario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Preguntas 4. ¿Considera que los socios de la Cooperativa de taxis se encuentran debidamente capacitados en atención al usuario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Pregunta 5. ¿Está de acuerdo que los socios y choferes de la Cooperativa de taxis “Central Tena” utilicen un uniforme adecuado para prestar sus servicios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Pregunta 6. ¿Considera que implementar un Plan de capacitación de servicio al usuario mejorara la atención que estos brindan en sus labores diarias?

Muy probable	Probable	Neutral	Poco probable	Nada probable

Anexo 4. Entrevista al gerente de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”

ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Tema: PLAN DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL USUARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS Y CAMIONETAS DOBLE CABINA "CENTRAL TENA".

Objetivo: Proponer un plan de capacitación de servicio al cliente a los socios de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis y camionetas doble cabina "Central Tena".

- 1) ¿Cuál cree usted que son las principales fortalezas que tiene su cooperativa para diferenciarse de la competencia?
Somos la cooperativa pionera en la provincia, también somos filiales a la unión de operadoras de Nispa.
- 2) ¿Qué debilidades cree que tiene la cooperativa frente a sus competidores?
hay sobre carga de la flota vehicular en el servicio de taxis ya que es una ciudad muy pequeña
- 3) ¿Qué servicios presta usted como gerente de la sede de la cooperativa?
soy la representante legal realizo oficios, memorandos, recaudo valores de cobros, me encargo de todo el funcionamiento de la cooperativa
- 4) ¿Cómo calificaría la atención que brinda a los usuarios en la Cooperativa?
excelente
- 5) ¿En el tiempo que lleva operando en la ciudad del Tena han tenido quejas por parte de los usuarios o tienen algún buzón de quejas y que han hecho para solucionarlo?
la principal queja es el ruido de pertenencias por parte de usuarios, pero cuando tenemos conocimiento de quien se le a hecho la devolución.
- 6) ¿Qué falencias tienen en la atención al usuario?
Ninguna
- 7) ¿Actualmente los socios han tomado un curso sobre la atención al usuario?
Esta dentro del Plan de trabajo de la comisión de capacitación mismo que se dictara en posteriores meses
- 8) ¿Actualmente tienen algún Plan de Capacitación en sus instalaciones?
se tenemos.

9) ¿Cree que un Plan de Capacitación influirá de manera positiva en los socios sobre la atención al usuario?

SI porque nos permite dar una mejor calidad de servicios.

10) ¿Qué temas o en qué áreas le gustaría recibir las capacitaciones?

→ Leyes de tránsito
→ Relaciones humanas

11) ¿Las capacitaciones o cursos les gustaría recibir de forma presencial u Online?

Presencial



Detalle: Encuesta al dueño y socio de la unidad de taxi para su posterior aplicación del Plan de Capacitación.



Detalle: Levantamiento de información mediante las encuestas a los usuarios.



Detalle: Aplicación de encuestas a los usuarios que requieren el servicio de taxi.



Detalle: Levantamiento de información mediante la entrevista al gerente de la Cooperativa de Taxis “Central Tena”.