



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE MEJORA PARA FORMACIÓN DEL SOCIO Y
CHOFER RESPECTO AL SERVICIO BRINDA LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS CIUDAD DE
MILAGRO**

Autora:

Mercedes Geovanna García Correa

Tutor:

Ing. Com. Marlo Antonio López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE MEJORA PARA FORMACIÓN DEL SOCIO Y
CHOFER RESPECTO AL SERVICIO BRINDA LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS CIUDAD DE
MILAGRO**

Autora:

Mercedes Geovanna García Correa

Tutor:

Ing. Com. Marlo Antonio López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de titulación a mis padres que son quienes siempre han tenido confianza absoluta en mí porque han sido mi fuente de motivación, sin el esfuerzo y sacrificio realizado por ellos no hubiese sido posible esta carrera universitaria, sobre todo a Dios todo poderoso que me presto vida para hacer posible culminar mi preparación profesional, mi deber como hija es darles la satisfacción a mis padres de verme culminar con esta etapa.

Mercedes Geovanna García Correa



AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios que me ha guiado y hecho porque llegar hasta estas instancias, sin él esto no hubiese sido posible esto.

A mi madre que ha sido mi pilar fundamental para poder vencer las adversidades quien ha sido mi ejemplo a seguir y ha estado siempre pendiente de mí.

A mi papá que me ha apoyado en cada decisión que he tomado para poder cumplir este logro, por su gran amor y confianza plena.

Mercedes Geovanna García Correa

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora para formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la cooperativa de transportes urbanos Ciudad de Milagro.”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro en la satisfacción de sus clientes?**, presentado por **Geovanna García Correa** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Mercedes Geovanna García Correa
Mba.

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Mercedes Geovanna García Correa** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Plan de mejora para formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la cooperativa de transportes urbanos Ciudad de Milagro.”** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mercedes Geovanna García Correa

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados

Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dp



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Plan de mejora para formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la cooperativa de transportes urbanos Ciudad de Milagro.”

Autora: Mercedes Geovanna García Correa

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Resumen

Dentro de la presente investigación se ha presentado la insatisfacción de los usuarios por dicho servicio brindado por parte de la cooperativa de transportes urbanos de la Ciudad de Milagro, por ende buscamos conocer cuál es la causa de esta problemática, denotamos que los socios y choferes de los transportes no cuentan con capacitaciones que promuevan la calidad del servicio junto con una buena atención, las variables en la cual se sostiene la investigación son la formación del socio y chofer y la satisfacción del cliente, las antes mencionadas son la parte donde se debe dar énfasis para mejorar el servicio de la cooperativa de transportes de la ciudad de Milagro.

Las técnicas a utilizar es la observación y la encuesta que será dirigida tanto como a los socios y choferes como a los usuarios con el fin de obtener datos que nos permitan denotar las falencias que tiene esta empresa, los métodos que se desarrollaron son el método de investigación explicativa, exploratoria, descriptiva y correlacional los cuales nos ayudaran a determinar información que nos aporte a la problemática de este estudio.

Palabras Claves:

Satisfacción de usuarios	Formación	Insatisfacción	Servicio
--------------------------	-----------	----------------	----------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Plan de mejora para formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la cooperativa de transportes urbanos Ciudad de Milagro.”

Autor: Mercedes Geovanna García Correa

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

Within the present investigation has been the dissatisfaction of users for this service provided by the urban transport cooperative of the City of Milagro, therefore we seek to know what is the cause of this problem, we denote that the partners and drivers of the transports do not count on trainings that promote the quality of the service along with a good attention, the variables in which the investigation is sustained are the formation of the partner and driver and the satisfaction of the client, the aforementioned are the part where it should be given emphasis to improve the service of the transport cooperative of the city of Milagro.

The techniques to be used are the observation and the survey that will be directed as well as to the partners and drivers as to the users in order to obtain data that allow us to denote the shortcomings that this company has, the methods that were developed are the method of explanatory, exploratory, descriptive and correlational research which will help us determine information that will contribute to the problems of this study.

Keywords:

user satisfaction

training

dissatisfaction

service

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	1
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Delimitación del problema	3
Objetivos de la Investigación.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO.....	7
Fundamentación Teórica.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	7
Formación o capacitación.....	8
Importancia de la formación o capacitación	9
Tipos de formación o capacitación	9
Fundamentación Legal	13

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	14
Variables de la investigación	14
Variable independiente: Formación del socio y chofer	14
Variable dependiente: Satisfacción del cliente	15
Glosario de términos	15
CAPÍTULO III	17
METODOLOGÍA	17
DATOS DE LA EMPRESA	17
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
Tipos de investigación	20
POBLACIÓN Y MUESTRA	23
Población	23
Muestra	23
Procesamiento en la información	24
Tipos de Muestra	25
Métodos y Técnicas	26
Técnicas investigación	26
CAPÍTULO IV	28
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
Encuestas usuarios	37
PLAN DE MEJORAS	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
Bibliografía	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diversidad Básica de Capacitación	2
Figura 2 Diversidad Básica de Capacitación	8
Figura 3 Aprendizaje Permanente	9
Figura 4 Satisfacción y Calidades	13
Figura 5 Organigrama Estructural	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de confianza	24
Tabla 2 Histórico Formación/Capacitación.....	28
Tabla 3 Necesidad Formación/Capacitación.....	29
Tabla 4 Tiempo	30
Tabla 5 Problemas/Usuarios	32
Tabla 6 Seguimientos/Quejas	33
Tabla 7 Gestión/Directiva	34
Tabla 8 Comunicación Interna.....	35
Tabla 9 Mantenimiento/Automotores.....	36
Tabla 10 Calidad/Vehículos.....	37
Tabla 11 Mala Actitud	38
Tabla 12 Quejas Presentadas	39
Tabla 13 Quejas escuchadas	40
Tabla 14 Mejor Actitud.....	41
Tabla 15 Servicio Tricimotos	42
Tabla 16 Taller de Liderazgo y Servicio al Cliente	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Histórico Formación/Capacitación	29
Gráfico 2 Necesidad Formación/Capacitación	30
Gráfico 3 Tiempo	31
Gráfico 4 Problemas/Usuarios.....	32
Gráfico 5 Seguimientos/Quejas.....	33
Gráfico 6 Gestión/Directiva.....	34
Gráfico 7 Comunicación Interna	35
Gráfico 8 Mantenimiento/Automotores	36
Gráfico 9 Calidad/Vehículos	37
Gráfico 10 Mala Actitud	38
Gráfico 11 Quejas Presentadas	39
Gráfico 12 Quejas escuchadas	40
Gráfico 13 Mejor Actitud	41
Gráfico 14 Servicio Tricimotos.....	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El desarrollo de esta propuesta está orientado a la satisfacción del cliente a través de un plan de capacitación que sea permanente para el personal choferes y socios de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, debido a las quejas eventuales respecto a la falta de cordialidad por parte de algunos de los operadores de estos medios de transporte terrestre.

Los clientes son el pilar de cualquier negocio por esta razón, es importante que estos se mantengan satisfechos con en el servicio que están recibiendo, este tema al ser algo sensible es necesario que se considere la formación o capacitación como una vía para mejorar la calidad de servicio y solucionar los eventuales problemas que han presentado con los usuarios.

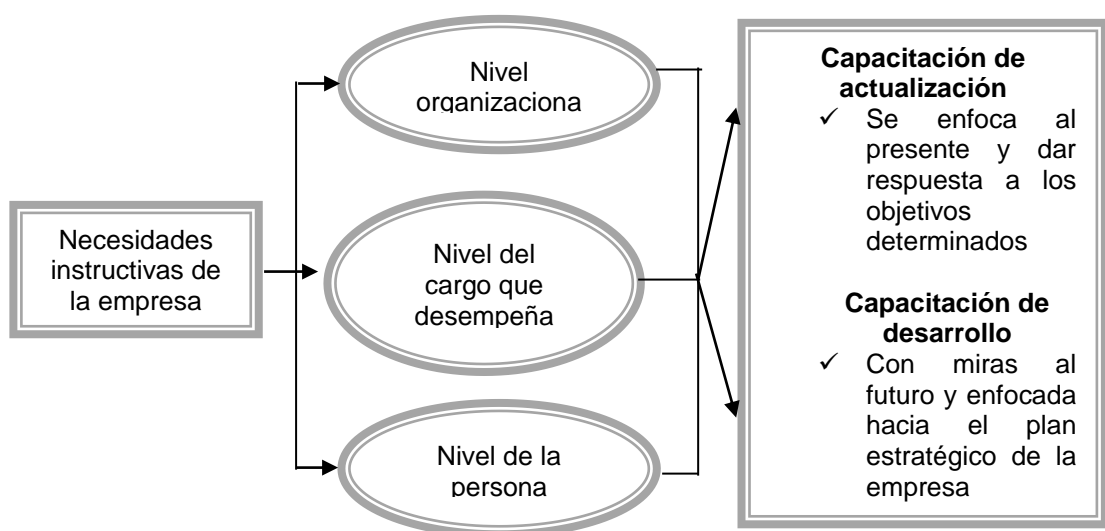
Situación conflicto

La Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro es una empresa moderna con vehículos renovados pero actualmente está pasando una situación tensa con sus clientes, que se ha hecho evidente a través de las quejas de los usuarios como por ejemplo: actitud descortés por parte de algunos choferes, respuestas fuera de lugar frente a una determinada situación, etcétera, si bien es cierto, no son frecuentes pero deben de ser consideradas y realizarles un seguimiento para darle una solución así como determinar la real causa que la originó, este problema

necesita ser reducido a la brevedad posible para minimizar su impacto negativo.

Los clientes son muy exigentes y sensibles cuando no se sienten plenamente satisfechos muchas veces los dueños de negocios suelen creer que por tener una buena infraestructura, tecnología de punta, transporte moderno, etcétera, poseen todo lo necesario para brindar un buen servicio y lograr así la satisfacción de los usuarios pero, desatienden la parte humana de su negocio negándoles directa o indirectamente las herramientas necesarias para que se mantengan actualizados conforme los avances o requerimientos de los clientes lo que reflejará una deficiencia para el negocio. La formación o capacitación permite fortalecer o adquirir nuevos conocimientos con el fin de mejorar las aptitudes y habilidades logrando así un desarrollo continuo del personal permitiendo que este sea más productivo y capaz de resolver cualquier situación que se presente durante la ejecución de sus tareas asignadas (Porret, 2014). Identificar las necesidades de formación o capacitación es el primer eslabón para que al momento de impartirla se logre un desarrollo de las aptitudes y un cambio de actitud que sea favorable para ellos y la empresa.

Figura 1 Diversidad Básica de Capacitación



Elaborado por: Geovanna García Correa

El departamento de Talento Humano ha descuidado este tema, para algunos puede ser poco relevante pero su realidad es otra una capacitación correctamente direccionada puede lograr un cambio sumamente positivo, el capital humano así como los clientes son el motor de cualquier empresa siendo necesario que exista un equilibrio para que las partes involucradas se sientan satisfechas. El capital humano es aquel que está formado por la experiencia así como las competencias de cada miembro que forma parte de una empresa (Alles, 2013) Si bien es cierto, que cuando se realiza un reclutamiento de personal, siempre se seleccionará al más idóneo para el área vacante pero esto no quiere decir, que a futuro no requiera de una capacitación para fortalecer sus aptitudes o adquirir nuevas destrezas que le permitirán realizar su trabajo con efectividad.

Formulación del problema

¿Cómo incide la formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro en la satisfacción de sus clientes?

Variables de investigación

Independiente: Formación del socio y chofer.

Dependiente: Satisfacción del cliente.

Delimitación del problema

El trabajo a desarrollar delimitado a la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro específicamente hacia el departamento de Talento Humano en vista que este actualmente ha sido indiferente hacia el capital humano que forma parte de la empresa objeto del estudio al ser consciente de esta situación es factible recopilar información que sea únicamente necesaria para llegar a una solución sin caer en vacíos o excesos de datos que resulten irrelevantes para llevar a una conclusión

que sea favorable a los intereses de la empresa a continuación se define un resumen de la de limitación del problema.

- ✓ **Ciudad:** Milagro
- ✓ **Provincia:** Guayas
- ✓ **Campo:** Administración
- ✓ **Área:** Talento Humano
- ✓ **Aspectos a considerar:** Satisfacción del cliente
- ✓ **Línea de tiempo:** 2018

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

- ✓ Proponer un plan de formación para los socios y choferes que forman parte de la Cooperativa de Transportes Urbanos de ciudad de Milagro en marzo del 2018.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar aspectos teóricos sobre formación de personal.
- ✓ Determinar las necesidades de formación de los transportistas de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro y determinar la incidencia de sus falencias en la satisfacción de los clientes.
- ✓ Proponer un plan de formación para socios y choferes de acuerdo a las necesidades identificadas.

Justificación de la investigación

La importancia de este trabajo se justifica porque existe un problema actual en la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro en vista que ha evidenciado un punto ciego por parte del departamento de Talento Humano el cual ha desatendido a su capital humano privándolo de la formación o capacitación necesaria, la cual es un medio para mejorar

el rendimiento del personal e inclusive se sienta motivado a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias.

La situación fue corroborada a través de quejas eventuales por parte de los clientes siendo el denominador común de ellas la actitud negativa por parte de los choferes e inclusive por ciertos socios si bien es cierto que no son todos pero es mejor erradicar el problema de raíz a la brevedad posible. Es importante escuchar al cliente tanto interno como externo porque estos forman un conjunto, si alguno de los dos no está conforme afectará al otro viéndose mermado su rendimiento y habitual uso en el servicio ofrecido por la cooperativa respectivamente. La acción de escuchar la “voz del cliente”, es un tema que incumbe a toda la organización porque es una responsabilidad compartida el conocer sus requerimientos y dar solución a sus quejas a la brevedad posible (Alcaide, 2016). Esto significa, que si todo el personal que forma parte de una organización trabaja en conjunto por escuchar al cliente será más fácil llegar a ellos y a la vez da solución a los reclamos que surjan por cualquier eventualidad.

Para resolver esta problemática se plantea un plan de formación para los choferes y socios de la cooperativa de transporte una vez que ha determinado cada una de las deficiencias existentes en ellos, esto es con fin de alcanzar resultados óptimos una vez que se implemente su ejecución y sean evidente disminuyendo las quejas de los clientes esto significará que sus satisfacción ha sido restaurada. La formación o capacitación consiste en acciones que deben ser planificadas y sobre todo que den respuesta a una necesidad identificada dentro del personal de una empresa con el fin de potencializar sus actividades (Alles, 2013). A través de la formación o capacitación se busca que el personal sea más productivo, motivado y comprometido con la empresa a la que pertenece dando lo mejor de sí, esto crea un beneficio para todos no solo hacia ellos sino para el negocio porque contará con un personal eficiente y eficaz.

Por lo expuesto, el trabajo tiene relevancia social porque la propuesta presentada se plantea no solo un beneficio que sea unidireccional al contrario, esto será favorable para las partes involucradas fomentando la satisfacción y seguridad en los clientes por un servicio de calidad recibido y fortaleciendo la credibilidad de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro.

El desarrollo de la propuesta tendrá su parte práctica desde el momento que se inicia la investigación a través de la recolección de información y observación permitiendo establecer conclusiones de la situación actual de la cooperativa frente a sus clientes estableciendo la solución al problema identificados estableciendo los lineamientos a seguir para evitar que estos se hagan presente nuevamente.

Existe una utilidad metodológica para la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, porque a través de la propuesta presentada se exponen algunas técnicas e instrumentos como son: La encuesta, entrevista, observación, cuestionario, etcétera a través de cada una de estas será posible determinar las deficiencias existente en el personal en cuanto a capacitación o formación, este trabajo es desarrollado según el problema identificado en la empresa en conflicto sin embargo, por sus características y al ser un tema recurrente puede ser tomado como un referente en otros negocios que tengan similares características.

El desarrollo de la propuesta se sustenta la metodología descriptiva porque a través de esta permite recopilar información acorde al tema de investigación tomando como referente fuentes bibliográficas, facilita la descripción de lo que se ha podido observar dentro del lugar en conflicto las personas involucradas dentro de la problemática son de suma importancia para llegar a una resolución favorable por ello se recurre al método cuantitativo (encuestas cerradas) y cualitativo (entrevista), con estos instrumentos de investigación es posible conocer mejor el problema una vez que la información es procesada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes históricos

La formación o capacitación es un tema muy antiguo pero no fue hasta finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, los avances tecnológicos que se dieron a partir de 1980 aumentaron esta necesidad con el fin de aumentar o perfeccionar las aptitudes del personal que forma parte de una empresa. Por lo tanto, existen varios tipos de estudio sobre este tópico ya que de una forma u otra afecta a la productividad de los negocios y se proyecta hacia afuera (clientes o usuarios), lo que causa que la satisfacción y motivación se vea afectada.

Los cambios son constantes y es necesario que exista una formación o capacitación que sea permanente para estar a la vanguardia de las exigencias laborales y cambios sociales pero para que esta sea eficiente y eficaz se debe de identificar las debilidades existentes en el personal de una empresa. La formación o capacitación que dé respuesta a una necesidad existente permitirá proporcionar las herramientas para retroalimentar al personal y que desarrollen sus aptitudes con esto se alcanzará una satisfacción de adentro hacia afuera (Di Summa, 2013). La formación o capacitación debe ser correctamente planificada según los requerimientos de la empresa y necesidades identificadas del personal para que esta cumpla los objetivos propuestos.

Antecedentes referenciales

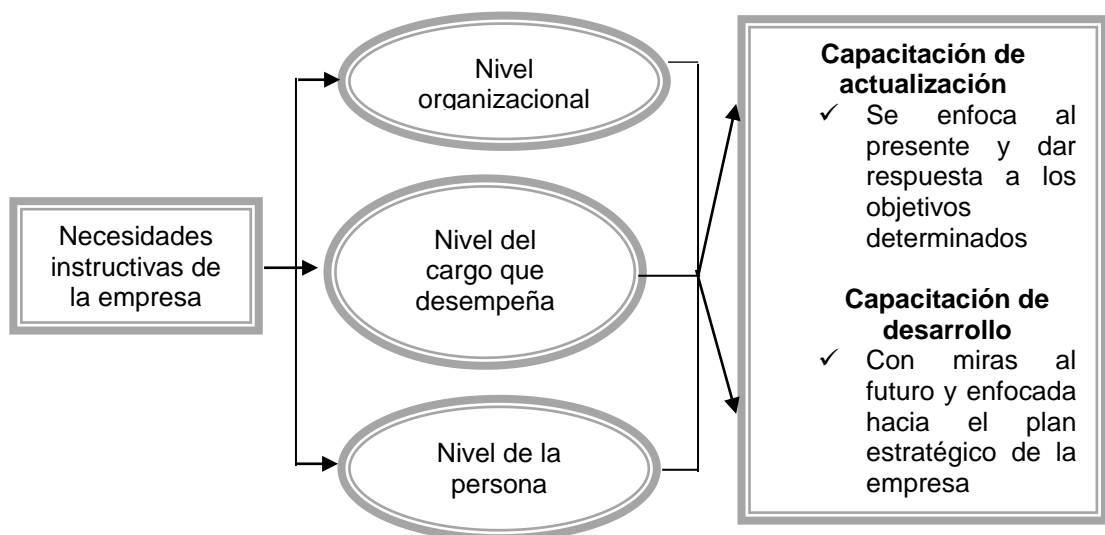
El clima laboral es un tema que se ha tornado importante para los directivos de los negocios aunque no todo es perfecto y puede pasar desapercibido para ellos, lo que conlleva a generar un ambiente insano

para el personal de la empresa y a su vez esto se proyectará hacia afuera, durante la recopilación de información se identificó el trabajo (Medina, F, 2014), donde se propuso un plan de capacitación para una empresa pública con el fin de fomentar la colaboración entre el equipo de trabajo. El marco teórico representa el punto de partida para conocer a profundidad un tema en particular los aspectos a considerar dentro de la problemática identificada dentro de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro son los siguientes:

Formación o capacitación

La formación y capacitación se ha convertido en una fuerte herramienta para las empresas siempre y cuando sea correctamente direccionada y dé respuesta a una necesidad existente cuando esta es impartida sin un previo conocimiento será un gasto innecesario porque no se alcanzarán los resultados esperados. La formación o capacitación permite fortalecer o adquirir nuevos conocimientos con el fin de mejorar las aptitudes logrando así un desarrollo continuo del talento humano además de alcanzar un grado de satisfacción interno que sea favorable para la empresa (Porret, M, 2014).

Figura 2 Diversidad Básica de Capacitación

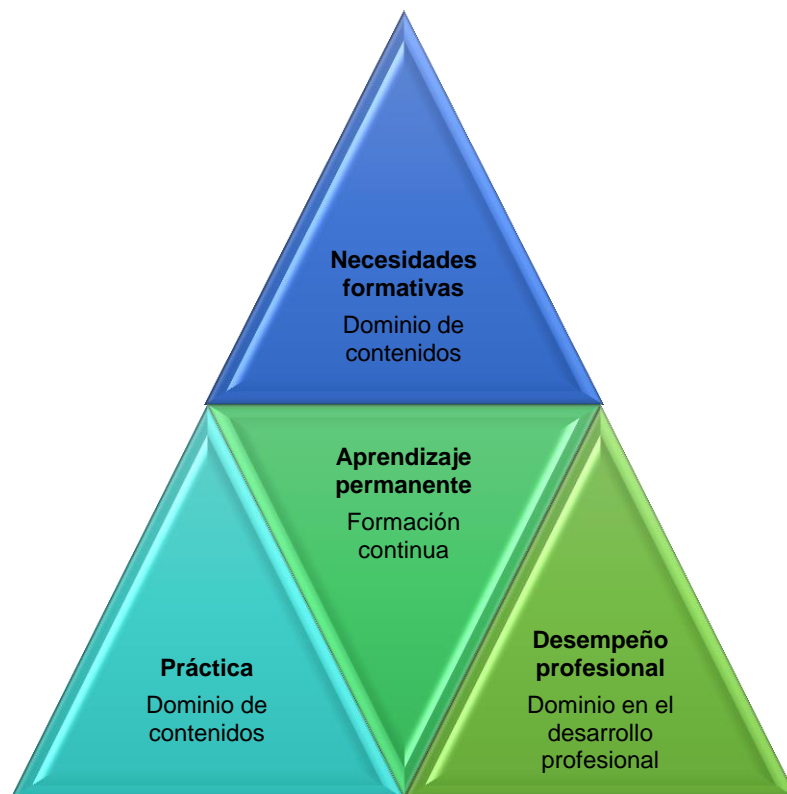


Elaborado por: Geovanna García Correa

Importancia de la formación o capacitación

La productividad del personal de una empresa se basa en los conocimientos teóricos y prácticos para desarrollar una determinada actividad y que son adquiridos de forma empírica o en el área académica pero debido a los cambios constantes esto no resulta suficiente por lo que se requiere de una formación o capacitación permanente es ahí donde radica su importancia porque el rendimiento laboral será más eficaz. La formación o capacitación continua permite que el personal sea más productivo cualitativa y cuantitativamente lo que resulta beneficioso no solo para el empleado sino también para la misma empresa (Baquero, A, 2013)

Figura 3 Aprendizaje Permanente



Elaborado por: Geovanna García Correa

Tipos de formación o capacitación

La formación o capacitación no es algo que se deba de tomar a la ligera para cumplir con una formalidad para que esta alcance los resultados

deseados se debe de tener en claro las necesidades del personal y la empresa a continuación se detallan los tipos de capacitación que son:

✓ **Entrenamiento**

Este tipo de formación se da en el corto plazo con el fin de adquirir destrezas y habilidades frente a un requerimiento en especial de la empresa.

✓ **Desarrollo**

Su planificación es el largo plazo se da de forma organizada y sistemática con el fin mejorar las aptitudes del talento humano de una organización anteriormente era destinada para posibles directivo pero esta visión ha cambiado y ahora se destina a todo el personal.

✓ **Adiestramiento**

También conocido como trainig terminología anglosajona se refiere a la especialización o cualificación sobre un determinado tópico para fortalecer conocimientos que ya son previamente adquiridos (Porret, 2014).

✓ **Principios de la formación o capacitación**

La formación o capacitación no está exenta de los principios que establecen un lineamiento durante el proceso de formación siendo éstos:

✓ **Dialógica**

Consiste en el intercambio de conocimientos así como de experiencias entre los facilitadores y participantes con el fin de fortalecer y construir nuevos conocimientos.

✓ **Reflexiva**

Incentivar el razonamiento a través de poner en práctica lo que se ha aprendido lo que permite desarrollar sus habilidades para enfrentar cualquier situación que se le presente.

✓ **Transformadora**

Con la formación o capacitación se desarrolla un cambio de actitud en los participantes mostrándose más seguros de sí mismos además de incrementar su productividad.

✓ **Creativa**

Brindar las mejores condiciones para facilitar el aprendizaje y no caer en la monotonía (Torres, Z; Torres, A;, 2017)

Beneficios de la formación o capacitación

Los beneficios que se pueden alcanzar con la formación o capacitación adecuadamente direccionada según las necesidades del personal y la empresa son los siguientes:

- ✓ Incremento en la productividad, los errores se reducen
- ✓ La empresa se convierte en más rentable
- ✓ Las habilidades y destrezas de los empleados son fortalecidas
- ✓ Capacidad de resolución de problemas
- ✓ Aumento de pertenencia con la empresa
- ✓ El control se reduce (López, 2014)

Criterios de control y evaluación de la formación o capacitación

Una vez que se tiene establecido el plan de formación o capacitación es necesario recurrir a ciertos métodos con el fin de asegurar los resultados deseados siendo estos:

- ✓ Reacciones
- ✓ Aprendizaje

- ✓ Comportamiento
- ✓ Rendimiento/inversión (Torres, Z; Torres, A., 2017)

Capital humano o Talento humano

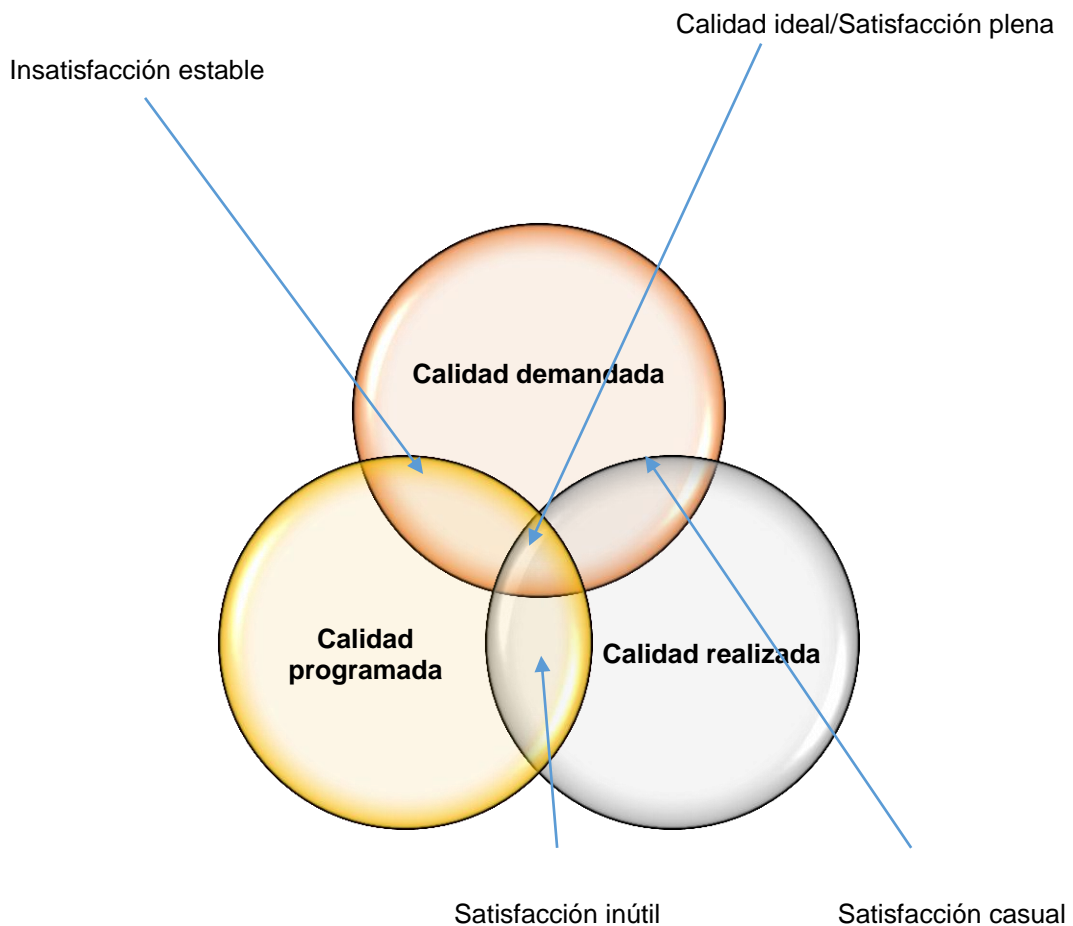
El departamento de Talento Humano ha descuidado este tema, para algunos puede ser poco relevante pero su realidad es otra una capacitación correctamente direccionada puede lograr un cambio sumamente positivo, el capital humano así como los clientes son el motor de cualquier empresa siendo necesario que exista un equilibrio para que las partes involucradas se sientan satisfechas. El capital humano es aquel que está formado por la experiencia así como las competencias de cada miembro que forma parte de una empresa (Alles, 2013). Si bien es cierto, que cuando se realiza un reclutamiento de personal, siempre se seleccionará al más idóneo para el área vacante pero esto no quiere decir, que a futuro no requiera de una capacitación para fortalecer sus aptitudes o adquirir nuevas destrezas que le permitirán realizar su trabajo con efectividad.

Satisfacción

Si bien es cierto que son varios los factores que pueden afectar la satisfacción de los clientes de acuerdo a lo observado en primera instancia es decir, a las quejas los usuarios todas se resumen a la mala actitud de ciertos choferes y socios de la cooperativa por ello, es necesario profundizar en la problemática y determinar si esto se debe a la falta de formación o capacitación que se ha presentado en esta empresa lo que ha ocasionado que la satisfacción de los clientes o usuarios se vea afectada. La satisfacción de los clientes o usuarios es muy susceptible y se puede ver afectada con el más mínimo impase que se dé y se sientan perjudicados según su percepción lo que afecta al negocio (Escudero, J, 2017). Un cliente o usuario insatisfecho no puede pasar desapercibido o ser irrelevante para la empresa al contrario debe ponérsele toda la atención posible por cambiar esa situación por lo que se requiere que

exista una adecuada gestión y efectividad en sus procesos con el fin de proporcionar un servicio al cliente que cumpla con sus expectativas e inclusive vaya más allá de ellas es decir, procurar estar un paso delante de sus necesidades.

Figura 4 Satisfacción y Calidades



Elaborado por: Geovanna García Correa

Fundamentación Legal

Los países cuentan con leyes que regulan sus actividades dentro de los parámetros establecidos por sus gobernantes con el fin de que las personas así como las empresas se desenvuelvan conforme a derecho y cumplan con determinadas obligaciones.

Respecto al tema de formación o capacitación respecto al sector privado como tal no está claramente definido pero si se establecen en los Reglamentos Internos de Trabajo que de conformidad al artículo 64 del Código del Trabajo se deben establecer parámetros orientados a la capacitación del personal este para que sea legal y surta efecto debe ser aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales. Sin embargo, respecto al sector público se encuentra lo siguiente:

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

La formación o capacitación se ha tornado cada día más importante para fortalecer e incrementar las destrezas y habilidades de las personas que forman parte de una empresa pública en su capítulo V artículo expone lo siguiente: (Ley Orgánica de Servicio Público, 2016)

- **Artículo 70.** - Con el fin de alcanzar un desarrollo integral del talento humano del sector público se aplicará un subsistema de capacitación con el fin de actualización y adquisición de nuevos conocimientos. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2016)
- **Artículo 71.** – El estado garantizará y financiará los programas de formación y capacitación para los servidoras y servidores públicos. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2016)

Variables de la investigación

Variable independiente: Formación del socio y chofer.

La manipulación o cambio que realiza u origina en la variable independiente la persona encargada de la investigación es la que establece los cambios a la variable dependiente (Díaz, Á ; Luna, A, 2014).

Variable dependiente: Satisfacción del cliente.

La variable dependiente es aquella cuyo valor depende del valor numérico que adopta la variable independiente en la función. Una magnitud, de este modo, es función de otra cuando el valor de la primera magnitud depende de forma exclusiva del valor que evidencia la segunda magnitud. (Pérez Porto , Julián; Gardey, Ana, 2015)

Glosario de términos

✓ **Actitud**

Conducta que se toma para desarrollar las labores y frente a otras personas que se interrelacionan con ellos durante el desarrollo de sus actividades.

✓ **Actividad**

Agrupación de operaciones que se realizan según el cargo que desempeña a cargo de una o varias personas.

✓ **Aptitud**

Es la capacidad que posee cada persona para realizar cada una de las actividades encomendadas según su cargo de forma satisfactoria.

✓ **Capacitación**

Es un proceso que se da de forma continua (enseñanza-aprendizaje), con el fin de fortalecer y desarrollar nuevas destrezas y habilidades en los miembros de una empresa.

✓ **Conducta**

Se refiere a las diferentes acciones que toma una persona frente a una determinada situación y que puede ser observada.

✓ **Formación**

Tiene relación con la formación intelectual así como profesional de las personas.

✓ **Destreza**

Es la soltura que posee una persona para realizar tareas manuales de forma precisa y rápida.

✓ **Habilidad**

Es la capacidad con la que cuenta cada persona para realizar ciertas actividades con suma facilidad.

✓ **Eficacia**

Es nivel de realización de las actividades y logro de los resultados que han sido planificados.

✓ **Eficiencia**

Correlación de los resultados alcanzados versus recursos utilizados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DATOS DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro tomó formalmente esta figura a través del Acuerdo Ministerial número 245 y registro 3991 en el año de 1985 es decir, que es una empresa con más de treinta años de experiencia en esta actividad económica del transporte público pero, esto no la hace exenta a que pueda caer en falencias que afecten el normal desarrollo de sus actividades lo cual interfieren no solo de forma interna sino también externamente lo que resulta totalmente negativo para la imagen institucional.

La preocupación por brindar un buen servicio ha conllevado a que la cooperativa desde el 15 de septiembre del 2001, adquiera nuevos automotores, siendo así que actualmente el 80% de ellos han sido renovados lo que representan 45 buses modernos tipo ecológicos para el servicio de la comunidad.

Misión

Brindar un servicio de transportación confiable y a tiempo; a través de unidades modernas con sistema de seguridad, personal profesional y trato personalizado a los usuarios.

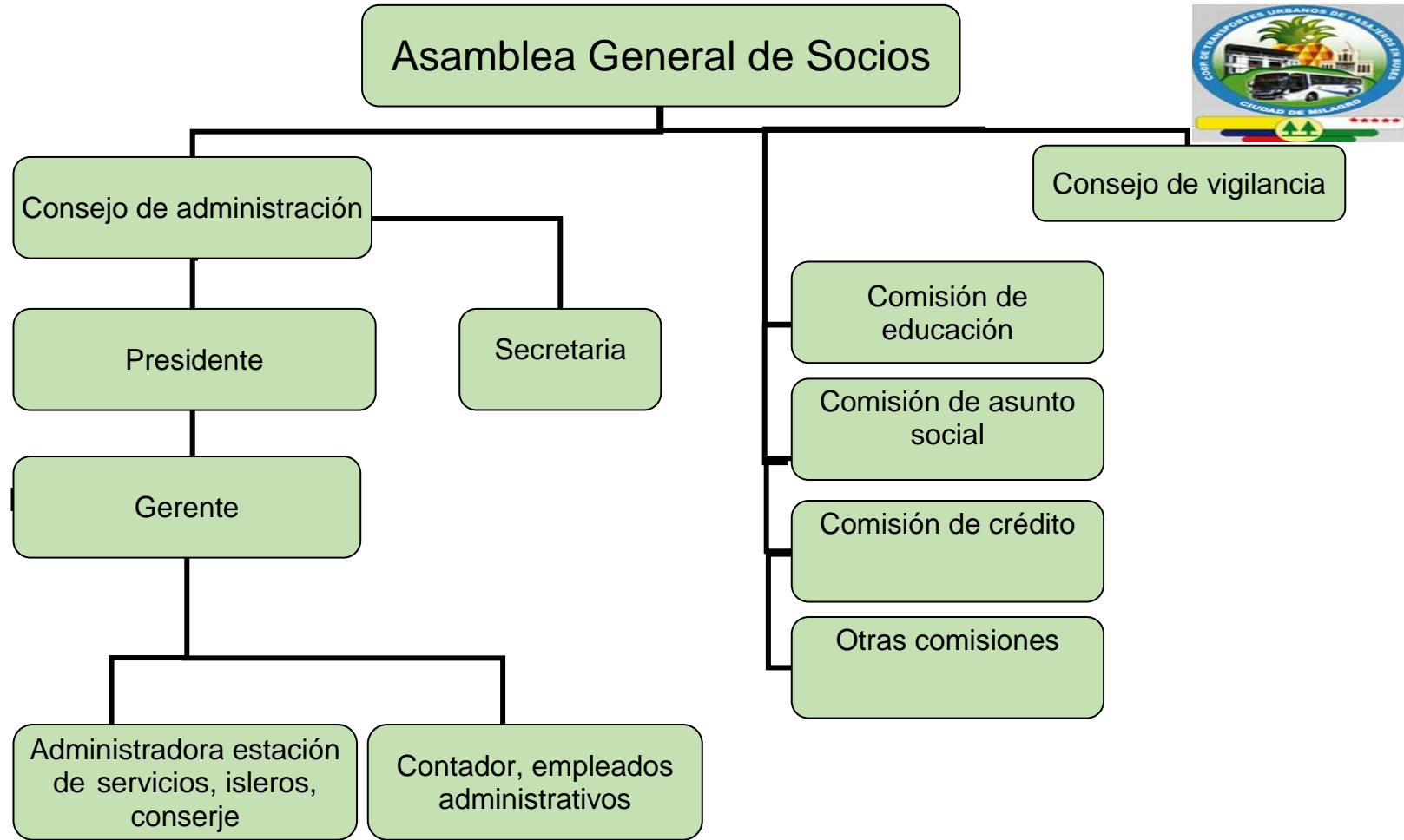
Visión

Afianzarnos para el 2023 como una empresa reconocida entre los usuarios por brindar un servicio de calidad, confiable y seguro, haciendo la diferencia entre nuestros competidores.

Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Honradez
- ✓ Innovación
- ✓ Ética
- ✓ Seguridad

Figura 5 Organigrama Estructural



(Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, 2019)

La Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, es la única empresa que presta este tipo de servicio por lo tanto, no cuenta con competidores directos, sin embargo, existen las tricimotos que pese a no estar legalmente constituidos o contar con los respectivos permisos de circulación emitidos por los entes reguladores existen una gran cantidad de ellas ofreciendo el servicio de transporte a los lugares donde los vehículos no pueden ingresar y pese a su inseguridad son utilizadas por propios y extraños del cantón.

Al ser una empresa de transporte se requiere de proveedores que satisfagan las necesidades de la cooperativa con prontitud y sobre todo con productos de calidad que cumplan con los requerimientos necesarios para evitar que el servicio se suspenda o se presenten daños graves en los automotores resultados más costoso algunos de los proveedores son:

- ✓ Economi S.A.
- ✓ Durallanta
- ✓ Brodmem S.A.
- ✓ Serway
- ✓ Giat S.A.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

El trabajo de investigación es desarrollado bajo el criterio de la metodología descriptiva porque permite incluirse directamente el problema y a través de la observación se puede realizar un bosquejo sobre la situación de estudio. El método descriptivo se lo conoce también como prospectivo porque permite realizar una exploración profunda sobre las diferentes particularidades que puedan estar inmersas en la situación que se desea estudiar y de esta forma describir los diferentes aspectos que se ha podido identificar y que son la causa del problema (Hernández, A; Ramos, M; Placencia, B; Indacochea, B;

Quimis, B; Moreno, L., 2018). La recogida de información a través de las diferentes fuentes primarias y secundarias permite la utilización de este método y describir el problema que está afectado a la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro.

Como complemento para la recolección de información el método cuantitativo forma parte de la propuesta con el fin de conocer el criterio de las personas inversas en la problemática por medio de encuestas cerradas permitiendo procesar todos los datos obtenidos analizarlos y representarlos de forma numérica así como gráfica. Los aspectos estadísticos están inmersos en el método cuantitativo porque se conoce hacia donde se quiere llegar y se elige la mejor herramienta investigación que permita recopilar y analizar la información por medio del instrumento seleccionado (Medina, A; De la Herrán, A; Domínguez, M, 2014). El beneficio de este método es que los resultados obtenidos pueden ser procesados y analizados para posteriormente representarlos de forma numérica lo que facilita una comprensión más rápida de la información que se ha podido recolectar.

Investigación Exploratoria

Esta investigación exploratoria permite definir con mayor profundidad aspectos del problema, ahondando en aquellas cuestiones no resueltas con la información secundaria. (García, 2016)

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado, la investigación explicativa se trata de un tipo de investigación cuantitativa que descubre el por qué y el para que dé un fenómeno donde se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías o leyes. La investigación explicativa genera definiciones operativas referidas al fenómeno estudiado y proporciona un modelo más cercano a la realidad del objeto de estudio, cuando la investigación intenta determinar las causas de

un fenómeno se habla de investigación postfacto, lo que importa es indagar en sus efectos, de esta manera una investigación experimental cuyos resultados y conclusiones de esta investigación representan un nivel profundo de conocimiento del objeto estudiado. (Pensante, 2016).

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando, esta metodología se centra en el lugar del porqué del sujeto de la investigación su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno donde el investigador describe el tema de investigación. Los fenómenos que se desarrolla en muchas ocasiones donde este tipo de investigación no tiene que preguntar por casualidad de los fenómenos, lo que se vaya a observar simplemente se tratan de obtener un desarrollo eficaz y eficiente para una buena contribución el estado de situación por el investigador. (QuestionPro, 2019)

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa este tipo de investigación el investigador recopila la información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. El método de observación constante, el análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las personas de acuerdo a la base de la investigación cualitativa donde las personas no somos números exactos nuestra conducta radica en la relación con nuestro entorno, experiencias, conocimientos y contextos muchas veces se escapan de nuestro control, por eso es necesario que el investigador aplique un método a la investigación cualitativa que recoja todas las consecuencias de comportamientos del ser humano en relación con culturas e ideologías. (Sinnaps, 2019)

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población objeto de estudio dentro de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro está conformada por los choferes, socios y clientes a través cada uno de ellos aporta con información valiosa al estar inmersos directamente en la problemática que es la razón de esta investigación. La población o universo es el conjunto de personas con características similares y que están dentro del objeto de estudio (Barragán, R, 2013).

Población finita

Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones; por ejemplo el número de alumnos de un centro de enseñanza.

Población infinita

Población en el que es teóricamente imposible observar todos los elementos.

Muestra

Cuando la población es demasiado amplia con el fin de optimizar el tiempo es factible determinar una muestra de la misma.

La Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro cuenta con setenta y dos choferes y setenta y dos socios es decir un total de 144 personas es factible realizarla a cada uno de ellos, sin embargo, para los clientes o usuarios se utilizaran los resultados obtenidos en el Censo Nacional del 2010, trasladándolos a la siguiente fórmula cuando se conoce la dimensión de la población:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + pq}$$

Simbología:

- ✓ n es el tamaño de la muestra;

- ✓ Z es el nivel de confianza;
- ✓ p es la variabilidad positiva;
- ✓ q es la variabilidad negativa;
- ✓ N es el tamaño de la población
- ✓ E Precisión o error. (2% 0,02; al 3% 0,03; al 4% 0,04; al 5% 0,05; al 6% 0,06; etc.) Cuando el error es mayor la muestra será más reducida.

Tabla 1 Niveles de confianza

0,90	1,645
0,95	1,96
0,99	2,575

Niveles de confianza preestablecidos para Z.

Para la aplicación de la fórmula se considera un error del 5% y una confianza del 95%

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 83241}{83241 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{79944,66}{209,0629}$$

$$n = 382$$

Son 382 encuestas a realizar, pero con el fin de minimizar el tiempo en su ejecución sin que afecte los resultados se toma la tercera parte de la misma siendo entonces **126** encuestas lo que representa el 67% de la muestra.

Procesamiento en la información

La metodología utilizada es la investigación descriptiva como se ha expuesto en párrafos anteriores, debido a las ventajas que tiene porque permite compenetrarse directamente en el problema a través de la observación lo

que permite representar claramente lo que está ocurriendo pero todo esto se complementa con los métodos cualitativos (no se puede medir/emociones) y cuantitativos (medibles/representación gráfica), cada una de estas técnicas de investigación permite recabar información fehaciente de primera mano es decir, de las personas que se encuentran involucradas en la problemática que se desea resolver.

Tipos de Muestra

Muestreo Aleatorio Simple

Es el método de muestreo más importante porque además se utiliza como procedimiento en otros métodos de muestreo. Consiste en seleccionar los elementos que integrarán la muestra mediante un procedimiento aleatorio (al azar) (Manual de Metodología de Investigación Científica, 2019)

Muestreo Estratificado

Los elementos son seleccionados atendiendo a su pertenencia a determinada clase o estrato, de manera que en la muestra estén representados los elementos de cada clase en la misma proporción en que lo están en la población objeto de estudio. (Manual de Metodología de Investigación Científica, 2019)

Muestreo por Cuotas

Denominado como el accidental Mantiene semejanzas con el estratificado Pero este no es de manera aleatoria más bien se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población; se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones. (Ricardo, 2012)

Muestreo Intencionado

Se intenta obtener muestras representativas, mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en

sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto. (Ricardo, 2012)

Muestreo Mixto

El muestreo mixto es cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar, en estos casos se aplica un muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta. (Ricardo, 2012)

Métodos y Técnicas

Método Histórico

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. (Ramos Chagoya, 2018)

Método Analítico

El método sintético es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante de dicho suceso, este tipo de método es aquel que permite al investigador realizar resumen de la problemática que conoce de acuerdo a la síntesis es un proceso mental donde se busca comprimir la información presente. (Ramos Chagoya, 2018)

Técnicas investigación

Las herramientas o técnicas de investigación son fundamentales para el desarrollo de cualquier trabajo, porque de cada una de estas dependerá la información compilada para identificar el problema así como la solución que

permita erradicarlo de forma permanente y no que sea algo simplemente transitorio.

El trabajo de investigación debe de estar sustentado de una información que sea plenamente fidedigna y confiable la cual es obtenida de las personas que están inmersas en el problema que se busca conocer y solucionar, para cumplir con este objetivo se recurre a las siguientes técnicas:

✓ **Observación**

Se caracteriza por observar el problema o hecho de forma fija con el fin de recolectar información además de documentarlas para realizar un análisis de la misma, existes varias clases de observación a las que se puede recurrir siendo estas:

- ❖ Directa e indirecta
- ❖ Participante y no participante
- ❖ Estructurada y no estructurada
- ❖ Campo y laboratorio
- ❖ Individual y equipo

✓ **Entrevista**

Esta técnica no se puede cuantificar, consiste en mantener una conversación entre dos personas (entrevistador-entrevistado), siendo su objetivo el conocer la percepción del entrevistado respecto a un tema que desea conocer.

✓ **Encuesta**

La encuesta busca obtener información de varias fuentes (personas), que tienen como característica común estar inmersos en la situación que se desea conocer y resolver, está conformado de varias

preguntas y como característica principal los resultados obtenidos se pueden medir.

Tipos de encuestas:

- ❖ Directas e indirectas
- ❖ Hechos y opinión (Huaman, H, 2013).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se detallan datos estadísticos de encuestas realizadas a socios, choferes y usuarios de los medios de transportes Urbanos de la Ciudad de Milagro para dar una propuesta de mejora a esta problemática.

Encuestas socios y choferes

PREGUNTA 1

1. **¿Durante los últimos cinco años ha recibido algún tipo de formación o capacitación dentro de la cooperativa?**

Tabla 2 Histórico Formación/Capacitación

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	0	0.00
NO	126	100.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 1 Histórico Formación/Capacitación



Los resultados son contundentes el 100% de los encuestados afirman que no han recibido ningún tipo de formación o capacitación lo cual debe de ser tomado en consideración por parte de los directivos de cooperativa, pero para que esta surta los resultados esperados se requiere de un estudio sobre las necesidades existentes y así se desarrollen y fortalezcan las destrezas y habilidades de cada uno de los miembros de esta empresa.

PREGUNTA 2

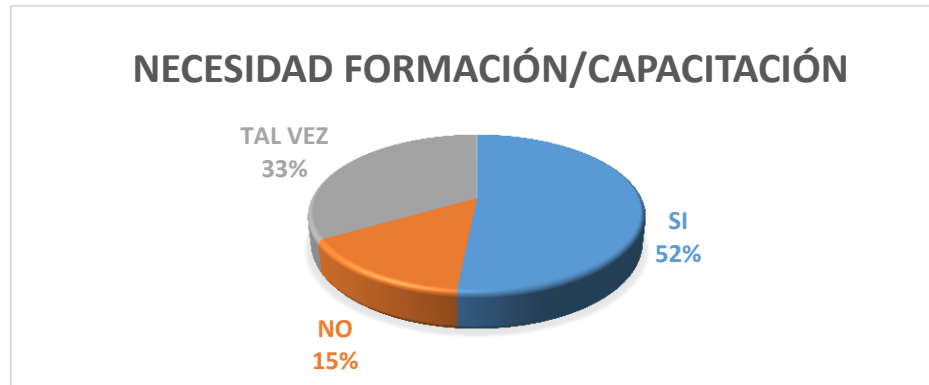
2. ¿Considera que es necesario recibir formación o capacitación?

Tabla 3 Necesidad Formación/Capacitación

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	65	51.59
NO	19	15.08
TAL VEZ	42	33.33
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 2 Necesidad Formación/Capacitación



El 51.99% de los encuestados consideran que SÍ es necesario recibir algún tipo de formación o capacitación, mientras que otro 33,33% de ellos se muestran dudosos pero en sí el resultado es favorable porque están abiertos frente a esta posibilidad pese a que existe un 15.08% que le es indiferente este tema y contestaron con un rotundo NO, la oportunidad está latente por la tanto se puede implementar un plan de formación o capacitación que se ajuste a las necesidades de la cooperativa y quienes la conforman.

PREGUNTA 3

3. ¿Cada que tiempo considera usted que es adecuado impartir la formación o capacitación?

Tabla 4 Tiempo

RESPUESTA	CANTIDAD	%
TRIMESTRAL	47	37.30
SEMESTRAL	22	17.46
ANUAL	57	45.24
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 3 Tiempo



Al existir respuestas positivas por parte de los encuestados frente a un plan de formación o capacitación es necesario conocer el lapso de tiempo que consideran como necesario para impartirla siendo así que el 45.24% respondió ANUAL, mientras que otro 37.30% optaron TRIMESTRAL y un reducido 17.46% opinan MENSUAL, con cada uno de estos criterios los directivos de la cooperativa son quienes decidirán la mejor alternativa tomando en consideración que actualmente existe una necesidad latente y que debe ser satisfecha a la brevedad posible.

PREGUNTA 4

4. ¿Ha existido algún tipo de problemas con los usuarios?

Tabla 5 Problemas/Usuarios

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	23	18.25
NO	52	41.27
TAL VEZ	51	40.48
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 4 Problemas/Usuarios



Los resultados a esta pregunta deja entre ver y corroborar el problema existente dentro de la cooperativa siendo así que el 41.27% de los encuestados afirman que NO han tenido ningún tipo de problema con los usuarios, mientras que otro 40,48% respondieron con un tímido A VECES, se ha evidenciado que la problemática radica en ciertos grupos de los socios y choferes aunque existió una respuesta escueta sobre una actitud fuera de lugar con los usuarios se requiere tomar medidas correctivas de nada sirve contar con equipos o vehículos de punta si no existe un trato cordial por parte de ellos.

PREGUNTA 5

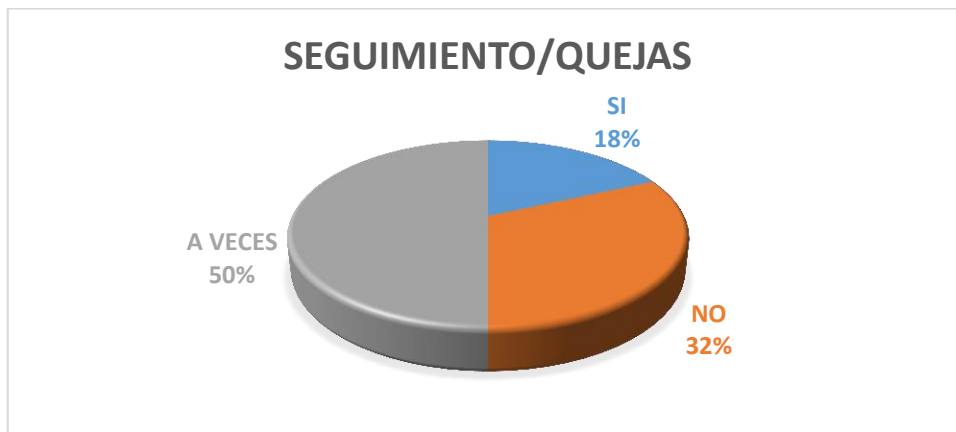
5. ¿Se realiza un seguimiento a las quejas de los usuarios?

Tabla 6 Seguimientos/Quejas

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	23	18.25
NO	40	31.75
A VECES	63	50.00
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 5 Seguimientos/Quejas



Las quejas necesitan ser resueltas por tanto se requiere de un seguimiento hasta su conclusión, los resultados frente a esta pregunta con un 50.00% respondieron que a veces, lo cual deja mucho que desear porque esto ante los usuarios es considerado como un quemeimportismo por parte de la cooperativa desatendiendo los requerimientos de los clientes. Esta situación necesita cambiar una vez que se recibe la queja se debe de realizar un seguimiento de la misma he inclusive informar al cliente que se han tomados medidas correctivas frente a reclamo esto cambiará su perspectiva frente a la empresa y se sentirá escuchado.

PREGUNTA 6

6. ¿Cómo califica la gestión de la directiva?

Tabla 7 Gestión/Directiva

RESPUESTA	CANTIDAD	%
MUY BUENA	98	77.78
BUENA	28	22.22
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 6 Gestión/Directiva



La preocupación de los directivos en cuanto a innovación tecnológica así como la renovación de los vehículos son los puntos favorables para ellos y esto se evidencia con los resultados obtenidos en las encuestas siendo así que el 77.78% la califican como MUY BUENA y otro 22.22% respondieron que es BUENA, esto muestra que existe una buena apertura y relación entre los miembros de la cooperativa lo que permite un fácil acceso con los socios y choferes.

PREGUNTA 7

7. Considera usted que la comunicación interna es:

Tabla 8 Comunicación Interna

RESPUESTA	CANTIDAD	%
MUY BUENA	126	100.00
MALA	0	0.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 7 Comunicación Interna



El 100% de los encuestados consideran que existe una MUY BUENA comunicación interna, este resultado se debe a la gestión de los directivos y la percepción que tienen los socios y choferes de ellos este resultado es favorable porque esto deba abierta una puerta que son de fácil acceso siempre y cuando se informe lo que se desea hacen en este caso es implementar un plan de formación o capacitación del cual todos saldrán beneficiados.

PREGUNTA 8

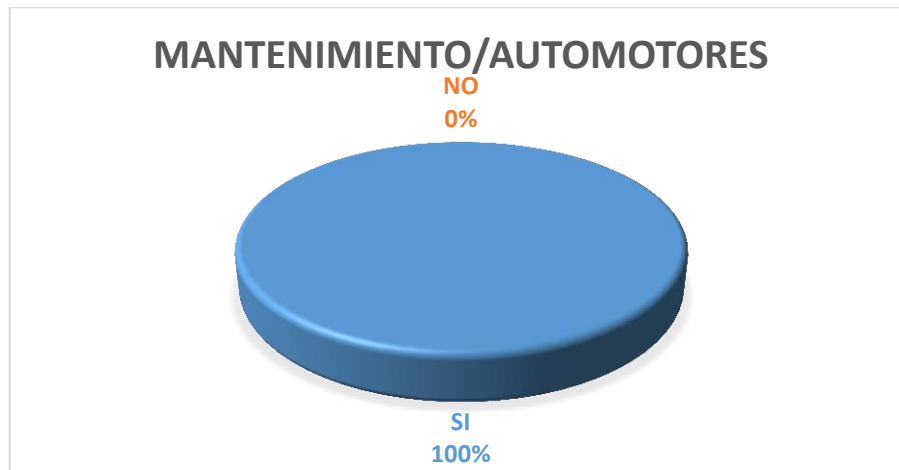
8. ¿Los automotores reciben mantenimiento adecuado y oportuno?

Tabla 9 Mantenimiento/Automotores

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	126	100.00
NO	0	0.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 8 Mantenimiento/Automotores



La pregunta seis afirmó que existe una buena gestión por parte de los directivos de la cooperativa por tanto los resultados obtenidos frente a este cuestionamiento no sorprende ya que el 100.00% de los encuestados afirman que los automotores reciben un mantenimiento que es oportuno esto se da con el fin de que existan retrasos en las rutas a seguir diariamente lo cual sería un problema no solo para la empresa sino también para los usuarios que necesitan de este medio de transporte.

Encuestas usuarios

PREGUNTA 9

9. ¿Considera que los automotores de óptima calidad?

Tabla 10 Calidad/Vehículos

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	126	100.00
NO	0	0.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 9 Calidad/Vehículos



El 100.00% de los usuarios afirman que los vehículos mantienen óptimas condiciones para el traslado de las personas y esto se debe a la buena gestión y preocupación de los directivos de la cooperativa para mantenerse a la vanguardia de la tecnología y renovación de sus unidades con el fin de proporcionar un servicio que sea de calidad, pero esto muchas veces no es el único factor que permita mantener la fidelidad de los clientes.

PREGUNTA 10

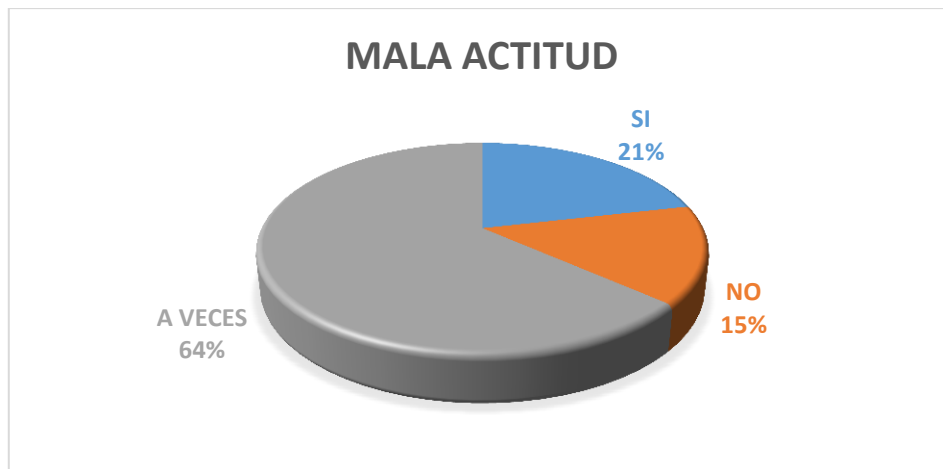
10. ¿Ha recibido alguna mala actitud por parte de los choferes o socios de la cooperativa?

Tabla 11 Mala Actitud

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	27	21.43
NO	19	15.08
A VECES	80	63.49
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 10 Mala Actitud



Los usuarios con un 63.49% manifiestan que a veces y otro 21.43% afirman que SÍ han sido objeto de una mala actitud por parte de algunos de los socios o choferes ésta situación genera en ellos una molestia que debilita la imagen institucional además de adquirir una publicidad inadecuada por lo tanto, es necesario que se cambie este proceder incorrecto, el trato cordial debe de predominar y si se desconoce algún tema en específico derivar a otro lugar donde despejen las inquietudes que tenga el usuario.

PREGUNTA 11

11. ¿Ha presentado alguna queja por considerar que fue objeto de una mala actitud?

Tabla 12 Quejas Presentadas

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	48	38.10
NO	11	8.73
A VECES	67	53.17
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 11 Quejas Presentadas



El 38.10% de los usuarios respondieron que han presentado algún tipo de queja respecto a una actitud inadecuada o que la han percibido de esa forma por parte de los socios o choferes y otro 53.17% respondió que a veces, estos resultados reflejan que existen una inconformidad por parte de los usuarios y se necesita de una solución inmediata para que cada persona que forma parte de la cooperativa cuente con los recursos necesarios para tratar a los usuarios de forma cordial.

PREGUNTA 12

12. ¿Considera que sus quejas son escuchadas?

Tabla 13 Quejas escuchadas

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	0	0.00
NO	126	100.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 12 Quejas escuchadas



La pregunta anterior evidenció que los usuarios si presentan sus quejas aunque estas sean eventuales pero, los resultados obtenidos en este cuestionamiento se percibe una total abatimiento por parte de los clientes porque afirmaron con un 100.00% que sus reclamos NO son escuchados por parte de la cooperativa lo que incrementa la insatisfacción y reduce la intención por realizar algún reclamo porque consideran que es una pérdida de tiempo. Cada reclamo debe ser escuchado y atendido a la brevedad posible esta es una forma de brindar un servicio de calidad y que los clientes se sientan escuchados en todo momento y que son una prioridad para la empresa.

PREGUNTA 13

13. ¿Cree que es necesario que los socios o choferes mejoren su actitud?

Tabla 14 Mejor Actitud

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	126	100.00
NO	0	0.00
	126	100.00

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 13 Mejor Actitud



Las preguntas doce y trece guardan relación con este cuestionamiento siendo así que el 100.00% de los usuarios afirmaron que los socios y choferes de la cooperativa SÍ necesitan mejorar su actitud frente a ellos, y esta es una forma más de corroborar que existe un problema latente que necesita ser disipado para recuperar la confianza de cada uno de ellos y mejorar la imagen de la empresa que está debilitada por este trance que está pasando el negocio.

PREGUNTA 14

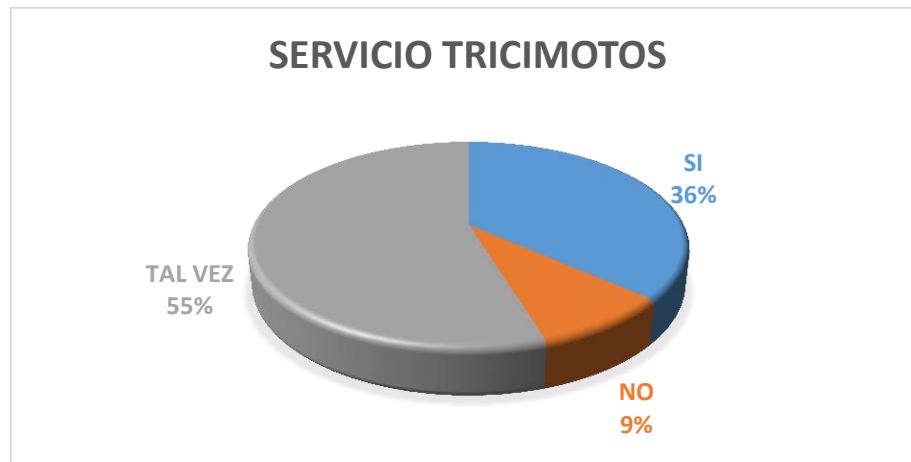
14. ¿Ha considerado usar el servicio de las tricimotos?

Tabla 15 Servicio Tricimotos

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	46	36.51
NO	11	8.73
TAL VEZ	69	54.76
	126	100

Elaborado por: Geovanna García Correa

Gráfico 14 Servicio Tricimotos



La situación actual de la cooperativa ha provocado que exista una inconformidad por parte de los usuarios siendo así que el 54.76% de ellos respondieron con un TAL VEZ frente a la posibilidad de cambiar los servicios de la cooperativa por el de las tricimotos que son la competencia indirecta ya que estos medios de transportes no cuentan con los permisos o autorizaciones por parte de los organismos reguladores pero, esto no debe

de evitar que sea tomado a la ligera o de forma indiferente siendo así el punto de partida para perder a los usuarios frecuentes.

PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Implementar un programa de capacitación mensual dirigidas a los socios y choferes	Con la capacitación los socios y choferes mejoren su actitud, así mismo le den un buen trato al usuario	Mediante las capacitaciones que se realizaran mensualmente	01 de agosto del 2019	Centro de capacitación	Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro	7,680

Se sugiere realizar un seguimiento al buzón de quejas para mantener un contacto más cercano con los usuarios	Así se conocerá cuáles son sus inquietudes y se buscará darle una solución óptima a las mismas	Informando a los usuarios que sus recomendaciones o quejas las pueden hacer mediante el buzón	01 de agosto del 2019	Recursos humanos	Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro	7,680
Establecer medidas de control permanente	Se podrá identificar los problemas existentes en un momento preciso	Mediante los indicadores que se han establecido	01 de agosto del 2019	Recursos humanos	Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro	7,680

La presentación del plan de mejoras permite desplegar las alternativas o soluciones que se han ideado una vez que se ha analizado cada una de las informaciones que se han podido recopilar durante la marcha del trabajo investigativo para resolver la problemática existente en la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, situación que está afectando la satisfacción de los usuarios y a su vez afecta la imagen del negocio. El plan de mejoras o propuesta tiene como fin de presentar de forma escrita y breve el problema existente y que se necesita darle una solución (Lema, 2016). Todo el trabajo investigativo se resume en la propuesta la cual debe de reunir los medios o vías necesarias para dar una solución oportuna frene al problema que ha sido identificado y que se ha corroborado cómo afecta negativamente al negocio.

El trabajo desarrollado permitió identificar así como corroborar que existe un problema que se encuentra latente dentro de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro y esto se debe a una actitud inadecuada por parte de algunos de los socios y choferes de esta empresa pero de igual manera la información recopilada permitió establecer que existe una buena comunicación interna lo que facilitará fomentar la colaboración mutua para eliminar la situación que afecta al negocio.

Las herramientas de investigación utilizadas para recopilar la información necesaria permitieron establecer los siguientes aspectos negativos que están afectando a la empresa originada a la situación interna que está mermando la satisfacción de los clientes siendo estos:

1. La actitud inadecuada por parte de algunos socios y choferes está afectado a los clientes.

2. Satisfacción decreciente por parte de los usuarios.
3. Nulo seguimiento de las quejas recibidas.
4. Desatención del desarrollo profesional de los socios y choferes por la ausencia de formación o capacitación interna.

Cada uno de los ítems expuestos son la conclusión a la que se llegó después de procesar la información que se recogió para conocer el problema que afecta a la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, situación que de no ser corregida afectará mayormente la satisfacción de los clientes. Sin embargo, varios de estos se los podrá reunir como un todo por las semejanzas que mantienen entre sí, porque solucionando uno de ellos se creará un efecto rebote que permitirá que se evidencie un cambio en el otro.

Actitud y satisfacción del usuario

La cordialidad hacia los clientes es fundamental para ellos, por eso si se muestra una actitud inadecuada o es apreciada de esa forma por el lenguaje corporal que proyecte una molestia del socio o chofer hacia alguna inquietud del usuario, esto mermará poco a poca la satisfacción hacia el servicio recibido, siendo esta la problemática que está afectando actualmente a la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro y durante el desarrollo del trabajo se exponen la solución que se considera viable para cambiarla.

Con el fin de mejorar la actitud de los socios y choferes de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro se propone un plan de formación o capacitación para ellos, orientado en primer lugar hacia el cliente pero, sin descartar que en un futuro se deben contemplar otros aspectos que serán considerados a través de un trabajo de investigación para identificarlas y que permita desarrollar y fortalecer sus destrezas y aptitudes. La formación o

capacitación permite desarrollar o adquirir nuevas aptitudes para que las personas que forman parte de una empresa desempeñe su labor de la mejor forma posible es decir, que se obtiene un beneficio para las partes involucradas en este proceso porque se contará con un equipo de trabajo que sean más proactivo y sea capaz de resolver cualquier situación que se le presente (Orozco, A, 2017). Una vez que se ha consultado con varios centros de formación se ha optado por el Instituto de Desarrollo Profesional (IDEPRO), en vista que este ofrece un taller de ochos horas por lo que es más factible rotar a los socios y choferes para que puedan concurrir al mismo sin desatender sus tareas diarias en la tabla 2 se presenta su descripción.

Tabla 16 Taller de Liderazgo y Servicio al Cliente

Taller/contenido	Horas	# Part.	Valor unitario	Valor total
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El rol de integrador. ✓ Motivación ✓ Liderazgo y gerencia ✓ Liderazgo como influencia ✓ Liderazgo situacional ✓ Estilo predominante del líder ✓ ¿Qué es servicio al cliente? ✓ Lo que espera el cliente de su servicio ✓ Pautas a aplicar en el servicio ✓ Actitud positiva ✓ Trato y atención personalizada ✓ Saber escuchar ✓ Comunicación oral ✓ Lenguaje corporal ✓ Evitar distracciones ✓ Manejo de clientes difíciles 	8	144	\$160.00	\$23,040.00
Subtotal				\$ 23,040.00

IVA 12%	\$ 0
Total	\$ 23,040.00

Taller sugerido para los socios y choferes de la cooperativa

Fuente: Instituto de Desarrollo Profesional

Elaborado por: Geovanna García Correa

La ventaja de este centro de capacitación como ya se ha es indicado es que ofrece un taller donde se podrá rotar al personal para que pueda concurrir al mismo además, que los valores fijados para el mismo están exentos de IVA por lo que se va a cancelar un valor líquido sin agregar dicho tributo.

Las encuestas con un 45.14% reflejaron que el plan de formación o capacitación debería impartirse de forma anual pero, debido a la situación actual de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro es recomendable que esta se realice de forma trimestral para que posteriormente sean semestrales o según las necesidades de la empresa y personal pero tomando en consideración que no se debe de desatender este aspecto tan sensible para el negocio y debe existir un estudio previo para que se genere el resultado deseado.

Gestión de control

Las encuestas permitieron evidenciar que la problemática existente en la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, ha sido la causa para que se deriven otros sub problemas que están afectando la satisfacción de los usuarios para establecer un control permanente y que no represente un costo para la empresa son los indicadores de gestión con cada uno de ellos será posible detectar los problemas a tiempo. La implementación de indicadores de gestión o control permite mantener un control permanente sobre sus procesos con el fin de medirlos y realizar correcciones en el caso de ser necesario para reorientarlos (Fuentes, 2013). La utilización de los indicadores de control se ha

convertido en una gran herramienta administrativa porque son de fácil manejo e inclusive se los puede adaptar según las necesidades de la empresa o lo que se desee medir, a continuación se exponen algunos indicadores para mediar los sub problemas identificados:

✓ **Satisfacción del cliente**

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Quejas solucionadas}}{\text{Número de quejas que se han recibido}}$$

✓ **Capacitación**

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Número de persona a capacitar}}$$

✓ **Control**

$$\text{Control} = \frac{\text{Número de controles ejecutados}}{\text{Número de controles que se han programado}}$$

Lo que se busca con estos indicadores es establecer un control permanente y que sea económico para la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro, con el fin de identificar los problemas y resolverlos en el momento que estos inician permitiendo de esta manera reducir la existencia de cuellos de botellas que afecten los procesos.

Seguimiento Del Proceso Propuesto

La información que se ha recolectado durante el desarrollo del trabajo presentado ha permitido la elaboración de este plan de mejoras pero, el éxito del mismo dependerá también del compromiso de los directivos y de cada miembro que forma parte de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro además, de una supervisión permanente a través de los indicadores de control para de esta forma corregir cualquier falla o inconveniente que se dé durante su implementación esta es la mejor vía para evitar contratiempos que mermen los logros alcanzados.

Impacto

El impacto esperado es cambiar la actitud inadecuada que se ha evidenciado en algunos socios o choferes de la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro y que han mermado la satisfacción de los usuarios además, de debilitar la imagen institucional frente a ellos el giro positivo que se desea alcanzar con el plan de mejoras propuesto es el siguiente:

1. Mejorar la actitud de los socios y choferes, con el fin de brindar un trato cordial y agradable a los usuarios que recurran a ellos para despejar alguna duda en cuanto al servicio ofrecido, con el fin de restablecer la satisfacción que se ha visto afectada.
2. Realizar un seguimiento a las quejas hasta llegar a una resolución de las mismas además de mantener un contacto con los usuarios que las hayan interpuesto sea de forma verbal o escrita esta es una forma de hacerlos sentir que son escuchados por la empresa.
3. Ejecutar medias de control permanente a través de los indicadores sugeridos con el fin de identificar problemas en el momento oportuno para evitar así que estos magnifiquen y ocasionen molestias no solo a nivel interno sino hacia los usuarios.
4. Fomentar la formación o capacitación como una cultura institucional con el fin de que esta no sea impartida en momentos críticos al contrario que se realicen estudios para identificar las deficiencias del personal para tomar la mejor opción que se ajuste a las necesidades existentes.

Con cada uno de los puntos expuestos se busca que la satisfacción de los usuarios se restablezca, fortalecer la imagen de la empresa y que los socios y choferes aprendan la mejor forma de tratar con los clientes además, de sobre llevar las complicaciones que suelen afectar a las personas que están vinculadas a la transportación pública y que están sujetos a un gran estrés.

Para alcanzar las mejoras esperadas e iniciar con el plan de formación o capacitación se requiere de una inversión de \$23,040.40 siendo este el valor que encierra el taller sugerido, no es un valor que se desembolsará de una sola vez este será en etapas ya que el personal asistirá de forma rotativa y en grupos máximos de diez personas con el fin de no alterar las actividades de la empresa.

CONCLUSIONES

El desarrollo del trabajo permitió evidenciar y corroborar que existe un descontento en los usuarios originados por la mala actitud de algunos de los socios y choferes.

No ha existido un seguimiento de las quejas realizadas por parte de los clientes este ha sido otro factor que ha provocado que la satisfacción de los usuarios se vea afectada.

La satisfacción de los usuarios de ha visto disminuida por la situación actual, lo que ha logrado que la imagen de la cooperativa se vea afectada por la perspectiva que cada uno de ellos tienen frente a la problemática identificada.

Se evidenció a través de las encuestas que por varios años se ha desatendido el aspecto de formación o capacitación, orientando todos los esfuerzos solo hacia la parte tecnológica y renovación de los vehículos con el fin de brindar un mejor servicio a sus usuarios.

RECOMENDACIONES

Es recomendable implementar el plan de mejoras con el fin de eliminar el problema existente en la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro para aumentar la satisfacción de los usuarios que utilizan sus servicios diariamente.

Se sugiere que el establecimiento la formación o capacitación se convierta en una cultura institucional con el fin de que se aplique de forma recurrente y no simplemente cuando sumas que afecten a la empresa y sus usuarios.

Se recomienda utilizar los indicadores de control con el objetivo de controlar el desarrollo del plan de mejoras y evitar que se presenten problemas durante su ejecución y después de esta.

Es recomendable que cada una de las quejas sean recibidas se les dé el seguimiento adecuado hasta llegar a una resolución de la misma y no perder contacto con los usuarios para hacerles conocer que sus requerimientos son importantes.

Bibliografía

- Alcaide, J. (2016). *Comunicación y marketing*. España: Esic Editorial.
- Alles, M. (2013). *Diccionario de términos, recursos humanos* (1era ED ed.). Buenos Aires: Grupo Granica.
- Baquero, A. (2013). *Administración de recursos humanos*. (1era. ED ed.). Costa Rica: Editorial Euned.
- Barragán, R. (2013). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* (3ra. ED ed.). Bolivia: Ediciones Pieb.
- Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro. (2019).
- Di Summa, A. (2013). *Capacitación en liderazgo*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Díaz, Á ; Luna, A. (2014). *Metodología de la investigación educativa: aproximaciones para comprender sus estategias*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Escudero, J. (2017). *Comunicación y atención al cliente* (2da. ED ed.). España: Ediciones Paraninfo.
- Fuentes, E. (2013). *Control de gestión. Herramientas para aportar valor*. Barcelona: Ediciones Universitat.
- García, G. (2016). *INVESTIGACION COMERCIAL*. MADRID: ESIC.
- Hernández, A; Ramos, M; Placencia, B; Indacochea, B; Quimis, B; Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1era. ED ed.). Ecuador: Editorial 3ciencias.
- Huaman, H. (2013). *Manual de técnicas de investigación, conceptos y aplicaciones* (2da ED ed.). Perú: Editorial Pladees.

- Lema, H. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (5ta. ED ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ley Orgánica de Servicio Público, L. (2016). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Obtenido de Ley Orgánica de Servicio Público: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- López, V. (2014). *Orientación laboral y promoción de la calidad en formación profesional para el empleo*. España: Editorial Elearning.
- Manual de Metodología de Investigación Científica. (2019). *Manual de Metodología de Investigación Científica*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_de_investigaciones._1.pdf
- Medina, A; De la Herrán, A; Domínguez, M. (2014). *Fronteras en la investigación de la didáctica*. Madrid: Editorial Uned.
- Medina, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013 (tesis de postgrado)*. Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Unid.
- Pensante, E. (2016). *La Investigación Explicativa*. <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>.

- Pérez Porto , Julián; Gardey, Ana. (2015). *Definición de variable dependiente*. Obtenido de Definición de variable dependiente: <https://definicion.de/variable-dependiente/>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas, manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (6ta. ED ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas, manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (6ta. ED. ed.). Madrid: Esic Editorial.
- QuestionPro. (2019). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Ramos Chagoya, E. (2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Ricardo, A. (2012). *slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/avilessistemas/tipos-de-muestreo-12906873>
- Sinnaps. (2019). *Método de Investigación Cualitativa*. Obtenido de Método de Investigación Cualitativa: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- Torres, Z; Torres, A;. (2017). *Desarrollo del talento humano* (1era. ED ed.). México: Grupo editorial Patria.

Webgrafía

- ✓ <http://reyesestadistica.blogspot.com/2011/07/muestreo-simple-aleatorio.html>
- ✓ <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- ✓ <http://idepro.edu.ec/events/taller-liderazgo-y-servicio-al-cliente/>

ANEXOS

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora para formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la cooperativa de transportes urbanos Ciudad de Milagro.”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la formación del socio y chofer respecto al servicio brinda la Cooperativa de Transportes Urbanos ciudad de Milagro en la satisfacción de sus clientes?**, presentado por **Geovanna García Correa** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Mercedes Geovanna García Correa

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



Factura: 002-002-000014412



20190910003D00280

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190910003D00280

En mi presencia, NOTARIO(A) AMPARO GIOCONDA AGUILERA DI LORENZO de la NOTARÍA TERCERA, comparece(n) MERCEDES GEOVANNA GARCIA CORREA portador(a) de CÉDULA 0921533147 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en MILAGRO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de compareciente; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. MILAGRO, a 21 DE MAYO DEL 2019, (14:05).

MERCEDES GEOVANNA GARCIA CORREA
CÉDULA: 0921533147

NOTARIO(A) AMPARO GIOCONDA AGUILERA DI LORENZO
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN MILAGRO



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**



Yo, Geovanna Mercedes Garcia Correa en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE MEJORA PARA FORMACIÓN DEL SOCIO Y CHOFER RESPECTO AL SERVICIO BRINDA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS CIUDAD DE MILAGRO** de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Geovanna Mercedes Garcia Correa

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0921533147

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0921533147

Nombres del ciudadano: GARCIA CORREA MERCEDES GEOVANNA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/MILAGRO/MILAGRO

Fecha de nacimiento: 18 DE MARZO DE 1982

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: CARLOS HURTADO FREIRE

Fecha de Matrimonio: 26 DE ABRIL DE 2002

Nombres del padre: ANTONIO GARCIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ROSA CORREA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 17 DE AGOSTO DE 2012

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 21 DE MAYO DE 2019

Emisor: MEDINA AGUILERA PEDRO DANIEL - GUAYÁS-MILAGRO-NT 3 - GUAYAS - MILAGRO



N° de certificado: 198-226-32732



198-226-32732

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Luis Alberto Abatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT



Luis Alberto Abatep.

Firma