



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

Ginger Melissa Villao Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018

**TEMA:**

“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.

AUTORA:

Villao Tomalá Ginger Melissa

TUTORA:

Ing. Caamaño López Libi Carol

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar la prestación de servicios que brinda la cooperativa “Riviera del Pacífico”, debido a que el trato que brindan algunos conductores repercute en la calidad del servicio. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, utilizando el enfoque cualitativo y cuantitativo, además en el proceso de este trabajo se aplicaron instrumentos de recolección de datos como la entrevista y encuesta. De igual forma la visita de campo permitió recurrir al lugar donde se produjo el contexto del problema, es decir, mediante esta indagación se pudo tener contacto directo con los directivos, socios de la Cooperativa y a la vez con los usuarios que hacen uso del servicio para de esta forma conocer las opiniones, gustos y preferencias de cada uno de ellos. Con los resultados de esta investigación se procede a implementar estrategias que aporte al desarrollo y crecimiento de la cooperativa, para que así mejore el servicio de transporte y de esta manera se logre alcanzar la fidelización de los clientes.

Palabras claves: Desempeño, talento humano, estrategias, servicio.

**TEMA:**

“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.

AUTORA:

Villao Tomalá Ginger Melissa

TUTORA:

Ing. Caamaño López Libi Carol

ABSTRACT

This work has the objective to propose strategies in order to improve the performance of the service that Rivera del Pacifico Cooperative offers, due to the behaviour that some drivers have, affects the quality of the service. The methodology of the research was the qualitative and quantitative approach, moreover in the process of this research, instruments of data collection such as interviews and surveys were applied. Likewise, the field trip let know the place where the context of the problem occurred, it means, with this research it was possible to be in touch with the directors, partners of the Cooperative, and at the same time with the users of the service to know their opinions, likes and preferences, with the results of this research the implementation of strategies started, this provides to the development and growing of the company, so the service of transportation improves and in this way reach the fidelity of clients.

Keywords: performance, human talent, strategies, service

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, **“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.”**, elaborado por la Srta. Ginger Melissa Villao Tomalá, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Libi Carol Caamaño López

PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017,”**. Elaborado por **Villao Tomalá Ginger Melissa**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** Carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se trasforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Villao Tomalá Ginger Melissa
C.C. 2450343773

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar mi etapa universitaria, por darme salud, sabiduría y las ganas de continuar para no decaer.

A mis Padres que son el pilar fundamental para que continúe con mis estudios universitarios, agradecida por el apoyo moral y económico que me han brindado durante esta etapa y por darme la mejor herencia “Mi educación”.

A los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por impartir sus conocimientos en las aulas de clases en el transcurso de mi preparación académica.

A la cooperativa Rivera del Pacífico del cantón La Libertad, por darme la apertura necesaria e información relevante para que realice mi trabajo de titulación.

Ginger Villao

DEDICATORIA

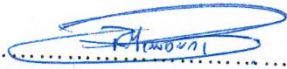
A Dios por guiar siempre mi camino y darme fuerzas necesarias para que culmine mi etapa universitaria.


A mi familia que siempre me ha brindado su apoyo incondicional en toda mi vida.

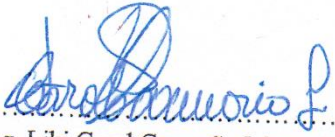
A mis amigos que de alguna forma se convirtieron en mi segunda familia y han sido participe de esta etapa maravillosa como es la universidad.

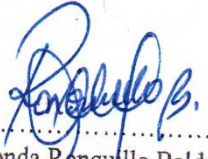
Ginger Villao

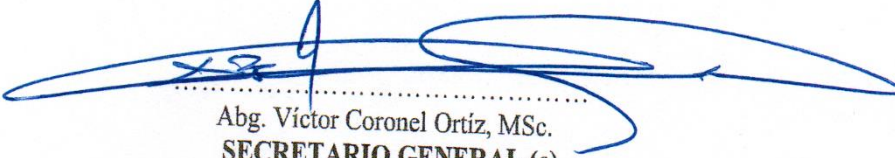
TRIBUNAL DE GRADO


.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS


.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


.....
Ing. Libi Carol Caamaño López, MSc.
DOCENTE TUTOR


.....
Ing. Gioconda Ronquillo Balda, MSc.
PROFESORA DE ÁREA


.....
Abg. Víctor Coronel Ortíz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (e)

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
MARCO TEÓRICO	2
1. Revisión de la literatura	2
1.1. Desarrollo de las Teorías y conceptos	15
1.2. Fundamentación social, psicológicos, filosóficos y legales	34
CAPÍTULO II	12
MATERIALES Y MÉTODOS	12
2.1. Tipo de investigación	12
2.2. Métodos de la Investigación	42
2.3. Diseño de muestreo	43
2.4. Diseño de recolección de datos	45
3.1. Análisis de datos	41
3.1. Limitaciones	79
3.2. Resultados	79
Conclusiones	104
Recomendaciones	105
Bibliografía	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aplicación de instrumentos	46
Tabla 2: Distribución de la muestra	47
Tabla 3: Personal entrevistado	41
Tabla 4: Edad	51
Tabla 5: Género.....	52
Tabla 6: Control del desempeño laboral	53
Tabla 7: Actividades para mejorar el desempeño del talento humano.....	54
Tabla 8: Ambiente laboral	55
Tabla 9: Comunicación interna dentro de la cooperativa.....	56
Tabla 10: Capacitaciones	57
Tabla 11: Proceso de capacitaciones por entidades	58
Tabla 12: Servicio de calidad.....	59
Tabla 13: Exigencias de los clientes	60
Tabla 14: Motivación.....	61
Tabla 15: Planes para mejorar el servicio	62
Tabla 16: Responsabilidades.....	63
Tabla 17: Compromiso	64
Tabla 18: Edad de los usuarios	65
Tabla 19: Género de los usuarios.....	66
Tabla 20: Satisfacer las necesidades	67
Tabla 21: Interés en el usuario	68
Tabla 22: Nivel de preparación.....	69
Tabla 23: Comunicación y confianza.....	70
Tabla 24: Conductores capacitados.....	71
Tabla 25: Capacitaciones indispensables	72
Tabla 26: Implementación de radio taxi	73
Tabla 27: Servicio Ágil.....	74
Tabla 28: Estrategias.....	75
Tabla 29: Condiciones del vehículo.....	76
Tabla 30: Buena presencia	77
Tabla 31: Respetan límites de velocidad y señales de tránsito	78
Tabla 32: Tablas de contingencia.....	80
Tabla 33: Recuento	81
Tabla 34: Pruebas de chi cuadrado	82
Tabla 35: Matriz Foda.....	86
Tabla 36: Matriz estratégica Foda.....	88
Tabla 37: Estructura Organizacional.....	97
Tabla 38: Ficha de Evaluación.....	100
Tabla 39: Presupuesto de publicidad	101
Tabla 40: Presupuesto de Uniformes	102
Tabla 41: Plan de Capacitaciones	103
Tabla 42: Presupuesto Total.....	103

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Tamaño de la muestra	45
Ilustración 2: Edad	51
Ilustración 3: Género.....	52
Ilustración 4: Control del desempeño laboral	53
Ilustración 5: Actividades para mejorar el desempeño del talento humano.....	54
Ilustración 6: Ambiente Laboral	55
Ilustración 7: Comunicación interna dentro de la Cooperativa.....	56
Ilustración 8: Capacitaciones	57
Ilustración 9: Proceso de capacitaciones por entidades	58
Ilustración 10: Servicio de Calidad.....	59
Ilustración 11: Exigencias de los clientes	60
Ilustración 12: Motivación.....	61
Ilustración 13: Planes para mejorar el servicio	62
Ilustración 14: Responsabilidades.....	63
Ilustración 15: Compromiso	64
Ilustración 16: Edad de los usuarios	65
Ilustración 17: Género de los usuarios	66
Ilustración 18: Satisface necesidades	67
Ilustración 19; Interés en el usuario	68
Ilustración 20: Nivel de preparación.....	69
Ilustración 21: Comunicación y confianza.....	70
Ilustración 22: Conductores capacitados.....	71
Ilustración 23: Capacitaciones indispensables.....	72
Ilustración 24: Implementación de radio taxi	73
Ilustración 25: Servicio Ágil.....	74
Ilustración 26: Estrategias.....	75
Ilustración 27: Condiciones del vehículo.....	76
Ilustración 28: Buena presencia	77
Ilustración 29: Respetan límites de velocidad y señales de tránsito	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	110
Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente.....	111
Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente.....	112
Anexo 4: Formato de la entrevista.....	113
Anexo 5: Encuesta a socios.....	114
Anexo 6: Encuesta a clientes.....	115
Anexo 7: Presupuesto del trabajo de titulación.....	116
Anexo 8: Fotos de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.	117
Anexo 9: Cronograma de Trabajo de Titulación.....	118
Anexo 10: Carta Aval.....	119

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo empresarial es muy competitivo, no basta con tener las mejores tecnologías e infraestructura, sino más bien saber administrar de manera efectiva los recursos, esto implica reducir costos e incrementar la calidad del servicio o producto que se ofrece. Mantenerse y desarrollarse en el mercado es un gran reto para las empresas ya que buscan implementar estrategias innovadoras que generen cambios positivos.

Pero esto no sería posible, sin el talento humano, ya que se requiere de aquellas personas para cumplir y alcanzar los objetivos planteados, siempre hay que tener en cuenta que el capital humano es indispensable dentro de una empresa u organización, por lo general con sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, son capaces de impulsar o contribuir un aporte significativo dentro de la misma.

Las instituciones o empresas han evolucionado con el pasar del tiempo, los constantes cambios que surgen en el mundo se refleja de manera notoria en el accionar de la misma, por ello cada uno de sus componentes se tienen que adaptar, para concertar de manera precisa los cambios que se originan a diario, razón por la que, cada organización tiene a disposición a un gran talento humano, los mismos que deben responder de manera favorable y que los resultados que alcancen deberán ser óptimos dentro de la institución, sin embargo tienen que ser monitoreados constantemente para mejorar de manera progresiva y aumente los niveles de rentabilidad tanto para la empresa como para el empleado.

El servicio de transporte que brindan dentro de la provincia ha llegado a ser considerada como ineficiente en relación a la calidad, esto se ha derivado debido a la escasa preparación y cultura que poseen las personas que están frente al volante y esto repercute en que se presenten debilidades que afectan de una u otra manera la atención al usuario y la percepción que tiene el cliente sobre el servicio que recibe, por ende se origina un ambiente de desconfianza.

Hay muchos factores que ocasionan que el cliente tenga esa inconformidad al momento de escoger el servicio de transporte, uno de ellos es la falta de cortesía de algunos taxistas, la ausencia de buenas costumbres, respeto y solidaridad a la hora de movilizarlos. Esto ha provocado un efecto negativo en no tener cliente fieles que decidan escoger el servicio de transporte con recurrencia

Tal es el caso de la Cooperativa de transporte de pasajeros de taxis “Rivera del Pacífico”, domiciliada en el Cantón La Libertad, que trata de mantener y aumentar los niveles de intervención en el mercado, el de ampliar nuevos servicios, con la finalidad de atender de forma eficiente a los usuarios, debido a que cada vez es más rigurosa y estricta.

Para ello, es preciso aficionarse a su desarrollo y crecimiento en el mercado competitivo, hay que tener en cuenta que es una ardua tarea y una gran preocupación tanto de los directivos como de los socios que tienen como objetivo acrecentar la productividad de su cooperativa, pero tienen en claro que con la ayuda primordial del talento humano que labora y colabora dentro la empresa, podrán obtener mejores resultados.

Es importante, conocer el desempeño del personal operativo para que la cooperativa pueda mantener y aumentar la productividad y de esta forma se logra promover el progreso hacia las metas estratégicas y se logre diferenciar ante la competencia en general.

Al examinar la problemática, se deriva la necesidad de realizar un diagnóstico del desempeño del talento humano de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico”, con la finalidad de desarrollar programas y recomendar estrategias que aporten a perfeccionar y motivar el desempeño en actividades de atención al usuario y progreso de la calidad del servicio que ofrecen.

Por lo antes mencionado, podemos señalar como **Planteamiento del Problema**, que las normativas o leyes del mundo empresarial están cambiando consecutivamente, concibiendo de esta forma nuevos desafíos o retos para todos los que forman parte de la economía global.

En el Ecuador, el servicio de transporte terrestre goza de prestigio en el desarrollo del país, considerado como el motor que impulsa las actividades productivas de la población y sirve de sustento a varias familias. Cabe mencionar que las personas requieren y necesitan moverse a diferentes sectores, sea por: estudio, trabajo, turismo u otras actividades; El servicio de transporte está encaminado a lograr la satisfacción del cliente, muchas de las empresas que se dedican a esta actividad se esfuerzan por innovar y mejorar su servicio. En la actualidad, el transporte terrestre está regulado, planificado y controlado por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El estado pretende garantizar que la prestación del servicio de transporte se ajuste a los principios de seguridad, eficacia, responsabilidad y calidad, para que la ciudadanía se sienta satisfecha por el servicio que recibe.

Cabe mencionar que en el País la Federación Nacional de Operadores de Transporte en taxis del Ecuador tiene alrededor 60.000 choferes agremiados, los mismos que exigen a las autoridades competentes que controle la transportación informal que se ha ocasionado en este tiempo.

En la provincia de Santa Elena, según datos de la superintendencia de compañías se encuentran registradas 21 compañías de transporte de taxis, pero sin embargo según datos de la Agencia Nacional de Tránsito menciona que solo 14 están reguladas; por lo tanto el restante solo tiene vida jurídica y por ende los directivos de cada cooperativa existente están a la espera de recibir el permiso legal para operar regularmente.

Una de esas empresas es la Cooperativa de Transporte de pasajeros de taxis “Rivera del Pacífico” domiciliada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena y fue constituida en julio de 1996, tiene 21 años de presencia en el mercado, la Cooperativa es consciente que el servicio que ofrece se despliega en un entorno dinámico, cambiante y global, en que cualquier error puede colocar en riesgo su participación en el mismo, razón por la cual, todos los que forman parte de esta cooperativa buscan que el servicio de transporte incremente su prestigio y se posicione como unas de las mejores empresas de prestación de servicios en taxis y logre ser un referente de calidad y confianza para los usuarios a nivel local.

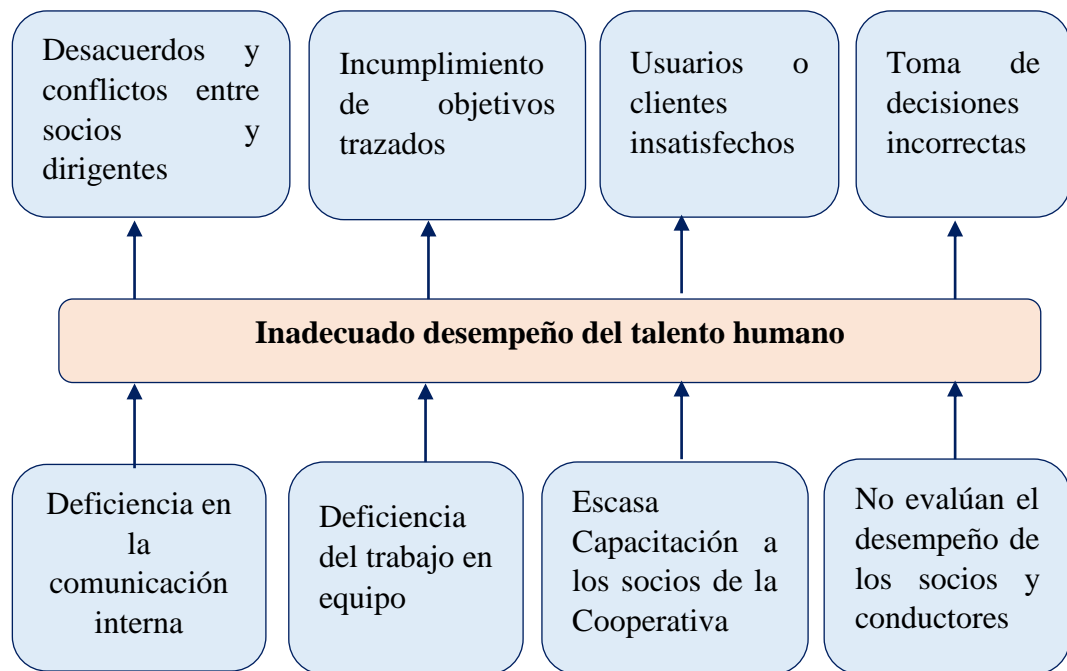
Entre los aspectos primordiales que deben prevalecer en la institución son: seguridad, comodidad y precio, estas características hacen que sean competitivas y los que están inmersos en la parte operativa deben generar valor agregado.

Esto ha sido un aspecto clave para permanecer competitivo, asumiendo retos direccionados al cambio, instaurando relaciones nuevas, con el fin de optimizar el talento de las personas y sobretodo convertir las compañías en empresas participativas inspiradas a su vez por el cliente como por el empleado.

Si bien es cierto que, desde que una persona trabaja, la labor que realiza siempre es controlada, actualmente las grandes empresas han considerado que dicho control o valoración no es suficiente, por ende utilizan un sistema informático donde verifican el desempeño laboral de sus colaboradores para ver su rendimiento.

Dentro de la cooperativa “Riviera del Pacífico” se efectuaron diversos factores que ayudarán a saber cuáles son los motivos que inciden en el inadecuado desempeño del talento humano. Los mismos que fueron relacionados mediante una técnica participativa que consiste en desarrollar las principales ideas que permitan identificar los problemas. En ese caso, se empleó el árbol de problema, en donde se pudo organizar las causas y consecuencias de la problemática que afectan directamente a la cooperativa. Para la elaboración de dicha técnica se procedió a detectar uno de los principales problemas, que afecta el desempeño del talento humano, posteriormente identificar las causas y de inmediato verificar los efectos que se originan de aquello. A continuación se presenta el árbol del problema de la cooperativa.

Ilustración 1: Árbol de problemas



Autora: Villao Tomalá Ginger

Para esto es necesario la **Formulación de Problema científico**: ¿En qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, año 2017?

Para esto se procede a **sistematizar el problema** con la finalidad de dar orden a los objetivos específicos:

- ∅ ¿Qué diagnósticos y técnicas se implementarán para conocer la situación actual de la cooperativa en taxis Rivera del Pacífico?
- ∅ ¿Cuál será el aporte que darán las bases teóricas para conocer con veracidad las conceptualizaciones del desempeño del talento humano y atención al usuario?

⌘ ¿Las estrategias propuestas para la cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” mejorarán la prestación de servicios a los usuarios?

Fundamentándonos en el problema establecido podemos definir como **Objetivo general:** Elaborar estrategias de atención a los usuarios mediante un análisis situacional que contribuya al mejoramiento del desempeño del talento humano de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Para dar cumplimiento al objetivo se establecen los siguientes **objetivos específicos:**

1. Identificar la condición actual de la cooperativa mediante un diagnóstico y utilización de técnicas de investigación que contribuyan en el desarrollo de la propuesta.
2. Argumentar las bases teóricas de desempeño del talento humano y atención al usuario a través de los criterios de varios autores que ayuden a la comprensión de la investigación
3. Proponer estrategias para mejoramiento de la prestación del servicio y atención a los usuarios de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.

En relación a la problemática podemos acotar como **Justificación**, que en la actualidad el servicio de transporte es un aporte primordial en el progreso de las actividades productivas de la sociedad, no obstante, esto ha sido una tarea difícil debido al incremento de la competencia que existe dentro del sector.

Para brindar estos servicios se requiere del talento humano que, sin duda alguna, son el motor primordial para toda organización, en este sentido, es necesario conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios por el servicio brindado. Por ende, se debe realizar una evaluación adecuada al desempeño del personal operativo.

La presente investigación busca brindar alternativas innovadoras para mejorar la atención del servicio de transporte coadyuvando al incremento de la competitividad de la Cooperativa de transporte en Taxis “Rivera Del Pacífico”. Hay que tener presente que la estrategia principal es el servicio que se brinda, respetando los parámetros de atención al cliente, calidad, precio, movilización dentro y fuera de la ciudad y siempre que el cliente tenga la seguridad y confianza.

La utilidad del presente estudio se verá reflejada en los resultados finales que se obtendrán, después de realizar esta investigación, ya que pretende generar cambios necesarios que contribuyan a mejorar el desempeño del talento humano de la Cooperativa y por consiguiente los usuarios estarán satisfechos con la atención recibida.

La metodología del caso de estudio es de tipo descriptiva – correlacional con hipótesis, debido a que se podrá identificar y describir las variables que se plantean en la investigación, mediante un diagnóstico situacional donde se pueda hacer énfasis a la situación actual en que se encuentra la cooperativa de transporte en taxis “Rivera del Pacífico, asimismo con la hipótesis planteada se podrá conocer si existe un grado de correlación entre sí.

También, se empleó el enfoque cualitativo y cuantitativo en base a la información que se recabará, utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos que servirán de soporte para conocer el problema a profundidad. De la misma forma esta investigación está fundamentada con criterios de algunos autores expertos en esta temática y que con el análisis previo se podrá desarrollar este trabajo y conseguir excelentes resultados para este caso de estudio.

Mediante el desarrollo de esta investigación se procedió a proponer estrategias para la cooperativa “Rivera del Pacífico”, conforme a los objetivos planteados en este trabajo, conociendo las falencias que tienen se implementa tácticas que aportarán a beneficiar tanto a la organización como a los clientes.

Con la implementación de estrategias de atención a los usuarios se podrá mejorar el desempeño de los que forman parte de la cooperativa; siempre y cuando las apliquen, con el pasar de los días las personas reconocerán el buen servicio que le brindan y así la cooperativa ganará prestigio en el mercado. Además, crear la filosofía empresarial será gran aporte que se les dará a los socios, puesto que sabrán la importancia que es brindar un servicio. Deben estar conscientes que el servicio que brindan es importante, considerando que todo trabajo y esfuerzo tiene su recompensa al final, pero siempre y cuando se trabaje con honestidad y respeto.

En relación a las temáticas planteadas en este trabajo investigativo se procede a establecer la siguiente **hipótesis** “La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño del talento humano en la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”.

Teniendo como variables las siguientes:

- ∅ Variable dependiente: Estrategias de atención a los usuarios
- ∅ Variable independiente: Desempeño del talento humano

En esta investigación se estableció el siguiente **Mapeo** el mismo que está diseñado en tres capítulos tales como:

En el **Capítulo I**, se realizó la revisión de la literatura en donde se detallarán las actividades que un investigador ha realizado para extraer y recopilar información que aporte al marco teórico, el mismo que consiste en reunir varias conceptualizaciones que enmarcan el desempeño del talento humano y la atención a los usuarios, estas temáticas servirán de sustento, para la aplicación de la propuesta a partir del planteamiento de la hipótesis.

Mientras que, en el **Capítulo II** se da a conocer los materiales y métodos que se utilizaron en la investigación, además de esto se detalla la metodología, tipos de la investigación a utilizar y recolección de información con la finalidad de obtener posibles soluciones que ayuden a conseguir mejores resultados que beneficien a la cooperativa.

Y por último en el **Capítulo III**, resultados y discusión, consisten en verificar y analizar las técnicas aplicadas, permitiendo dar soluciones al problema que afecta directamente a la empresa y de esta forma se dan aporten fructíferos que ayuden a mejorar la atención a los usuarios; además en la propuesta se diseñaran estrategias que den soluciones factibles para mejorar la productividad de la cooperativa.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1. Revisión de la literatura

Para la realización de este tema de investigación se consideró analizar fuentes bibliográficas, artículos científicos y tesis relacionadas al objeto de estudio, dicho proceso tiene carácter relevante puesto que permitió fundamentar el desarrollo del trabajo.

El primer tema que se abordó es La Gestión del Talento Humano de la Estación de Servicio Oriental y su incidencia en la atención al cliente del autor (Silva, 2017) perteneciente a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Este trabajo de investigación aportó con el **Problema general** que en el contexto actual de las estaciones de servicio, el talento Humano se visualiza como el enfoque integral que contribuye a mejorar el desempeño laboral, organizacional, atención y servicio al cliente, sus capacidades y resultados. Teniendo como **Objetivo General** establecer la gestión que realiza el talento humano en la estación de servicio Oriental y así comprobar de qué manera afecta la atención al cliente en relación a sus labores.

La Metodología o Instrumentos de recolección de datos que se empleó en esta investigación fueron la Encuesta dirigida a los empleados y la entrevista, que favoreció para conocer las principales problemáticas que enfrenta la empresa.

Y por último los **resultados** alcanzados fueron que el recurso Humano de la Estación de Servicio Oriental, mantiene un bajo nivel motivacional, desfavoreciendo el rendimiento Laboral; presentándose el salario percibido como el primer menos motivador; el cual afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y por ende de la empresa.

En función del tema planteado, puedo acotar que el talento humano es imprescindible dentro de una organización para cumplir con los objetivos estratégicos, pero éste debe ser motivado para que su rendimiento laboral sea fructífero y productivo, pero no hay que dejar a un lado el nivel de satisfacción del cliente ya que éste ha ganado mucho valor dentro de una empresa es decir, es considerado como un requisito importante dentro de la misma.

Otro tema relevante es La Capacitación laboral y su incidencia en la calidad de servicio en los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial vía Flores de la Ciudad de Ambato, realizada por (Salinas, 2015) de la Universidad Técnica de Ambato

Este autor hace énfasis que el **problema** recae en que la escasa capacitación laboral incide en la calidad del transporte público que brinda la cooperativa de transporte. Y para esto plantea el siguiente **Objetivo General**, el mismo que consiste en Indagar cual es la relación que existe en que los conductores reciban capacitaciones dentro de la empresa, y comprobar si de alguna manera mejora la calidad de servicio que brindan a los usuarios los que forman parte de las unidades de Transporte urbano e interparroquial “Vía Flores”.

Para aquello se plantea la **Metodología** en donde los Instrumentos de recolección de datos que se emplearon en la presente investigación fueron: Encuesta y entrevista dirigida al gerente general de la cooperativa.

Dejando como **resultado** que los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores” no brindan una adecuada calidad de servicio a los usuarios, y de esta manera perjudican la disponibilidad y accesibilidad que se les debe brindar a los clientes externos, a la cortesía y comunicación que se le otorga a la entidad ante el mercado laboral, a la agilidad, confianza y competencia que deben manifestarse en el cumplimiento de los objetivos organizacionales; además las quejas constantes que se reciben por parte de los usuarios manifiestan no cumplir con bases éticas que repercuten al desarrollo de una cultura de servicio eficiente, fundamentada en los valores y principios institucionales que cada uno de los integrantes de la cooperativa de transporte urbano e interparroquial “Vía Flores” deben poseer como entidad. (Salinas, 2015)

En relación al tema la capacitación laboral y la calidad del servicio repercute de manera directa en todas las empresas, debido a que los cursos de formación contribuyen para que las personas puedan ser más competentes y sobre todo a mejorar la satisfacción al cliente en relación al servicio ofrecido. Es así que se puede hacer énfasis que las capacitaciones hacen frente a las necesidades presentes y futuras en las empresas, y están encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad del talento humano, y sobre todo a contar con personal calificado que promueva la eficiencia y productividad de sus actividades en el trabajo.

En la actualidad los usuarios visualizan el servicio de transporte como una herramienta primordial que ayuda a su movilización. Las cooperativas deben cumplir y garantizar un servicio excelente, sin dejar a un lado los reglamentos y leyes de tránsito que están vigentes, los choferes profesionales deben implantar un servicio orientado a la satisfacción total de los clientes.

Además para la realización de esta investigación se escogió como referencia el libro del autor (Tschohl, Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa para alcanzar la excelencia - Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios., 2014) “SERVICIO AL CLIENTE: El arma secreta de la empresa para alcanzar la excelencia-Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios”, el mismo que aportó en este trabajo de investigación, dando directrices de un programa para mejorar la calidad del servicio, y de esta manera se pueda incrementar la rentabilidad de la organización al consolidar la satisfacción y lealtad de su clientela. Además manifiesta que unos clientes satisfechos requieren de productos o servicios y no se van con los competidores.

Por otra parte la Revista del Departamento de contaduría y Finanzas del Editor general (Parra M. E., 2013) con el tema: “Importancia de la Calidad del servicio al Cliente – Un pilar en la gestión empresarial” da a conocer que la calidad en el servicio que se le otorga al cliente es punto clave, ya que esto permitirá dar una buena imagen para la empresa y por ende los clientes seguirán prefiriéndolos y consideran que cada entidad deberá implementar temas estratégicos sobre la calidad del servicio, para poder ampliar la cartera de sus clientes.

Según el autor (Arteaga, 2014) con su tema “Plan Motivacional y Desempeño del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced LTDA. Agencia Macas”, en este trabajo de investigación describe ciertos aspectos que perjudicaban de una u otra manera a la cooperativa, el mismo que explicaba que en el departamento del talento humano, no se brindaba ningún tipo de motivación a los empleados y esto repercutía en el rendimiento de cada uno de ellos, motivo por el cual se accedió a realizar un diseño de plan motivacional para que los empleados se incentiven y puedan brindar una excelente atención a los clientes o usuarios.

1.1. Desarrollo de las Teorías y conceptos

1.1.1. Variable independiente: Desempeño del Talento Humano

1.1.2. Talento humano

Según (Gómez, 2016) opina que:

El talento humano es considerado como un pilar fundamental para el progreso y desarrollo exitoso dentro de una empresa, puesto que son las personas las responsables de ejecutar o realizar las actividades, debido a que ningún proyecto o trabajo se realiza solo dentro de una organización.

El autor (Naranjo, 2014) establece que:

El talento humano es el factor que añade valor agregado dentro de las organizaciones, las personas tienen la capacidad de solucionar inconvenientes o problemas que se pueden suscitar dentro de la empresa, puesto que poseen destrezas, habilidades, experiencia y pueden dar soluciones inmediatas.

Hoy en día, las empresas deben de tener presente que el talento humano puede llegar a convertirse en un canal continuo donde la comunicación prevalece entre los colaboradores y la empresa como tal; es ahí donde la cooperativa en taxis tiene que involucrar las necesidades y deseos de los socios, para de esta manera poder ayudarlos, darle el respaldo necesario para que puedan alcanzar un desarrollo personal que sea capaz de enriquecer la personalidad e imagen de cada uno de ellos.

1.1.2.1. Gestión de recursos humanos

El autor (López F. F., Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos, 2017) menciona que:

El medio en donde se encuentra el recurso humano es muy transversal y dinámico en toda la empresa, ellos están inmersos en las decisiones y en las actividades que se realiza en la organización. La gestión de talento humano esta direccionado a un enfoque proactivo, la misma que anticipan las dificultades o inconvenientes que pueden producirse en un tiempo futuro, es por esto que elaboran planes estratégicos que conlleven a cumplir con los objetivos planteados.

Según (Torres, 2017) expresa que: La gestión del talento humano se convierte en un canal de comunicación entre los colaboradores y la empresa, esto quiere decir, que la empresa involucra las necesidades de los trabajadores para ayudar y respaldar la personalidad de cada uno. Además se manifiesta que la gestión del talento humano involucra la participación interactiva de los miembros que conforman la empresa, y visualiza que las personas necesitan capacitación y motivación personal para conseguir los objetivos institucionales planteados.

Gestionar a un buen talento humano aporta a que se alcancen los objetivos, que se vuelva más competitivo y sobretodo que si está capacitado ayudará a que esté motivado, satisfecho y mantenga así la calidad de vida en sus labores. Es por esto que los que forman parte de la cooperativa sean los socios, conductores y de la parte administrativa deben tener en cuenta varios aspectos como las costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que forman parte de la cooperativa.

1.1.2.2.Evaluación del desempeño

Para (López F. F., Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos, 2017) la evaluación del desempeño es:

La revisión pertinente que se realiza para recabar información necesaria que ayuden en la toma de decisiones, esta evaluación se efectúa a través de una interacción formal que se da entre el empleado y supervisor, en donde hay una comunicación directa e indirecta y se verifica, sí, su desempeño es inferior al esperado; se debe realizar acciones correctivas, mientras que, sí el desempeño es satisfactorio o excelente se tendrá que potenciar y conservar.

Para el autor (Martín González García, 2014) conceptualiza la evaluación del desempeño como:

La descripción confiable que el empleado está cumpliendo de manera eficiente su labor, a través de esta evaluación se podrá verificar las mejoras que está obteniendo o si es necesario una retroalimentación.

Según (Lablanca, 2015) manifiesta que:

Es un proceso de análisis que tiene la finalidad de examinar de manera cualitativa y cuantitativa la eficacia con la que los empleados han realizado sus actividades diarias y las tareas asignadas la han cumpliendo en el tiempo estimado

Según (Chávez L. M., 2016) expresa que:

Es el monitoreo, medición o proceso que las organizaciones emplean para verificar el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de sus labores, basándose en aspectos relevantes tales como: los resultados, las competencias, el desempeño y los aspectos esenciales para lograr obtener el éxito. Esto lo efectúan con la finalidad de mejorar continuamente el talento humano en la organización.

Una evaluación para verificar el desempeño del talento humano es necesaria, siempre y cuando, ayude para comprobar y examinar el trabajo que están realizando los colaboradores de la empresa dentro de la cooperativa, debe efectuarse esta evaluación ya que esto implica que los altos mandos verán reflejados los resultados que se han planteado en un tiempo determinado y corroborarán que se estén cumpliendo a cabalidad.

1.1.2.3.Capacitación

Según (Chávez C. , 2015) indica que: Es el conjunto de actividades direccionadas a generar mayor conocimientos y mejorar las aptitudes del personal que forma parte de la empresa. Estas charlas están enfocadas a exponer temas de relevancia como contenido administrativo, financiero, motivacional, entre otros.

Las empresas deben considerar que invertir en estos programas de capacitación para los empleados ayudan a generar ventaja competitiva que conlleven a la organización a ser líder en el mercado.

Según (Chávez L. M., 2016) la capacitación es considerada como:

La preparación que se emplea en las personas para que sean productivas y mejoren su desempeño laboral, con la finalidad de que contribuyan en un corto plazo al logro de los objetivos planteados. Estas capacitaciones promueven el aprendizaje en el conocimiento de los empleados y consiguen un rendimiento más óptimo.

Las capacitaciones son un aporte esencial dentro de una organización debido a que esto ayudará a que el personal estará calificado para ejercer sus actividades diarias y así mejorará el rendimiento productivo, en el caso de la cooperativa capacitar a los choferes en temas relevantes como atención al cliente, trato a los usuarios, precaución al volante entre otros, será un componente diferenciador en desempeño laboral de cada uno de ellos y sobretodo en la cooperativa.

1.1.2.4. Beneficios de tener un talento humano capacitado

Según (Abad, 2016)

Las capacitaciones son consideradas como una de las mejores inversiones en el talento humano, esto hace énfasis a que las empresas deben de contar con personal calificado, deben de considerar que capacitar al personal ayudará a que sean más productivos dentro de la misma.

Para esto, se detalla los principales beneficios de mantener el talento humano capacitado, entre ellos tenemos:

- ⊗ Da respuesta rápida a la toma de decisiones
- ⊗ Solución de problemas
- ⊗ Aumenta confianza
- ⊗ Contribuye al manejo de conflictos
- ⊗ Cumplimiento de metas interpersonales

Los beneficios de las capacitaciones es clave para el desarrollo empresarial ya que es calificado como unos de los pilares que llevan al éxito un negocio. Las formaciones o capacitaciones ayudan a aumentar la base de conocimientos de los trabajadores.

De la misma forma los directivos de la cooperativa deben preocuparse más por la satisfacción de los clientes y es por esto que tienen que reconocer que un trabajador más satisfecho es un trabajador más productivo. A su vez estar consiente que en su mayoría los cursos de formación aportan beneficios fructíferos que hacen del tiempo y el costo una grandiosa inversión.

Sentido de pertenencia

Según (Gómez, 2016) expresa que:

Es la identificación que tienen las personas con la empresa, además es considerada como la actitud positiva que se logra inspirar al empleado para que dé lo mejor de él y realice el trabajo de la mejor manera posible.

Con esto no habrá inconveniente para que brinden excelente servicio al cliente y haya mejor ambiente empresarial.

Según (Caballero, 2013) Esto se logra a medida que las personas generan sentimientos de apego o de conexión hacia un lugar o grupos de individuos. Cuando una persona lleva un tiempo prudencial en una empresa, es casi probable que se identifique con la filosofía empresarial o con su cultura corporativa. A través de esto se puede conseguir que el empleado se inspire en dar lo mejor de sí y consiga dar un mejor servicio al cliente.

El sentido de pertenencia es catalogado como la clave que lleva al éxito una organización, esto se refleja en que si un trabajador está totalmente satisfecho y convencido que una institución o empresa es excelente y da aportes significativos a la sociedad luchará constantemente para conseguir los objetivos planteados.

Esto es lo que esencialmente la cooperativa necesita hoy en día que sus colaboradores trabajen en equipo, muestren su grado de compromiso hacia la empresa al momento de ejecutar sus actividades y marquen la diferencia con los competidores actuales.

1.1.2.5.Comportamiento Organizacional

El autor (Robbins, 2013) concurre en que:

Se encarga del estudio de las actividades que realizan las personas en una organización y conocer cuál es su comportamiento y saber de alguna manera si está afecta el desempeño de cada uno.

De igual forma está relacionada con las situaciones concernientes al ámbito laboral donde prevalecen cuestiones como saber el desempeño humano, administrativo, productivo, puestos de trabajo, comunicación y motivación que se manejó dentro de la empresa.

El autor (Chávez C. , 2015) recalca que:

Es el estudio que describe la manera de cómo actúan o se comportan los individuos dentro de la organización. En este sentido busca comprender el motivo de su conducta para controlar situaciones que no sean favorables dentro de la misma.

En este tiempo los gerentes y trabajadores deben saber enfrentar los cambios que se pueden suscitar en el mundo empresarial, relacionados a distintas índoles como puede ser en el ámbito del conocimiento, económico, tecnológico, social, entre otros. El estudio del comportamiento organizacional aporta con conocimientos importantes que ayudan a esclarecer mejor el nuevo mundo laboral y sobretodo mejorar la interacción con las personas y la organización.

1.1.2.6.Compromiso Organizacional

Según (Chávez C. , 2015) el comportamiento organizacional:

Es la honestidad o lealtad por las personas que forman parte de la empresa; es considerado además cómo el empleado se identifica con valores, normas y reglamentos en la organización. Cuando existe ese compromiso el colaborador desea continuar en su trabajo cumpliendo de manera eficiente y eficaz sus actividades diarias.

Según (Cárdenas, 2016) acota que:

El compromiso organizacional es considerado como la aspiración o deseo de cumplir eminentes esfuerzos por el bien de la empresa. Asimismo es el nivel de colaboración o compromiso que adquiere el empleado por seguir inmerso de manera activa en la organización y reconoce que se identifica con ella.

En estos tiempos es uno de los mayores retos que enfrentan las empresas y es de reconocer que el compromiso organizacional es indispensable para lograr alcanzar los objetivos y metas planteadas; todo empresario anhela que cada uno de los trabajadores dé lo mejor de sí y otorguen un máximo desempeño. Es por esa razón que la cooperativa debe alcanzar y mantener el compromiso por los colaboradores para que así cumplan con sus labores y generen ganancias productivas.

1.1.2.7. Comunicación

Según (Chávez C. , 2015) afirma que la comunicación:

Es el flujo de información que existe entre las personas que desean transmitir a través de algún medio de comunicación algún mensaje

Mientras que (Fernández, 2013) aporta que:

Es un elemento imprescindible que cumple el rol de transmitir un mensaje. Las empresas deben emplear de manera correcta una información fuera y dentro de la misma. Una buena comunicación repercutirá en el mercado global la percepción que tiene de la empresa.

Todo ejecutivo o directivo debe entender que los factores esenciales para lograr que las metas de la empresa se cumplan con éxito, tienen que formar un talento humano que cumplan con las tareas en un corto plazo, es por esto, que para conseguir que se cumpla con lo esperado deberá existir una excelente interacción o comunicación entre los miembros de la organización.

1.1.2.8.Desempeño laboral

Según (Torres, 2017) hace énfasis en que el desempeño laboral:

Es considerado como las actividades y conductas que se establecen al personal que forma parte de una organización para cumplir con las metas planificadas, esto hace énfasis al comportamiento que tiene el empleado en el trabajo, este desempeño se evalúa a través de las revisiones de su rendimiento, en la mayoría tienen capacidad de liderazgo, habilidades organizacionales, entre otros. Esto ayuda a analizar al empleado de forma individual y verificar el aporte que tiene para la empresa.

Por otro lado (Mary, 2013) acota que:

Se define como el proceso que ayuda a conocer que tan exitosa ha logrado ser la empresa o individuo en la realización de las actividades laborales. A través del desempeño laboral se puede determinar una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas, gracias a esto se puede ayudar a la dirección a tomar decisiones importantes dentro de la organización.

Las empresas deben saber que el desempeño laboral es calificado como el desenvolvimiento que tienen los trabajadores en la organización.

El desempeño laboral es también definido como la habilidad o destreza con que las personas efectúan sus labores dentro de la empresa y con los resultados que se esperan alcanzar. Del mismo modo la cooperativa debe diseñar programas de evaluación para los conductores y parte administrativa para verificar los procesos productivos y así constatar el rendimiento de cada uno de ellos.

1.1.2.9.Planeación estratégica del talento humano

Según (Gómez, 2016)acota que:

La planeación estratégica es el proceso que realiza una empresa para posesionarse dentro del mercado global, pero este criterio debe estar ligado en el estudio del talento humano. La planeación acrecienta la capacidad de la empresa, es decir ayuda a establecer un plan de forma completa, el mismo que proporcionará una oportunidad para sobresalir antes los competidores.

Según (Solano, 2016) hace énfasis que:

Es el conjunto de acciones que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos, esto hace énfasis en que se debe definir y priorizar los problemas para darle solución inmediata, delegar responsables para resolverlos, fijar recursos y medir el avances con periodicidad.

La planeación estratégica tiene inmerso el liderazgo, competencia, formulación de estrategias, conocimiento entre otros, los mismos que ayudarán a alcanzar las metas propuestas sea a corto, mediano o largo plazo, para así tomar las mejores decisiones y aportar a la organización resultados fructíferos.

Esto es lo que deberían emplear todas las empresas, porque es uno de los factores más importantes que aportan para ampliar o maximizar el alcance de los objetivos o metas corporativas.

Razón por la que los directivos de la cooperativa deberán diseñar un plan estratégico que ayude a planear los recursos de una forma más óptima y precisa. Este proceso dinámico permite visualizar, motivar y dotar a los empleados para que desarrollen un efectivo funcionamiento dentro de la misma.

1.1.2.10. Modelo de Evaluación 360°

El modelo de evaluación es un sistema que permite realizar un diagnóstico de las habilidades y actitudes. Esta evaluación integral aporta a calificar el desempeño del talento humano, tales como gerentes, clientes externos e internos, proveedores y todo el público en general.

La evaluación 360 grados, considera tres perspectivas relevantes, las mismas que estas interrelacionadas entre sí tales como familia, trabajo y trabajador. En este proceso se utilizan instrumentos que se diseñan y se validan con anterioridad, son adaptados dependiendo la actividad que realizan para que posteriormente sean respondidos. Con esta evaluación se pretende contrastar la opinión de los colaboradores.

La condición de la evaluación 360° se concentran en que toda la información recabada debe ser confidencial. . (López F. F., Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos, 2017)

Dentro de esta investigación se consideró este sistema de evaluación para conocer el desempeño de cada uno de los socios y dirigentes, con el propósito de darle a cada uno de ellos una retroalimentación acerca de las actividades que realizan para que mejore su desempeño, su comportamiento y así dar un aporte significativo en la toma de decisiones para el bienestar de la cooperativa.

1.1.3. Variable dependiente: Incidencia en la atención a los usuarios

1.1.3.1. Calidad

Según (Tschohl, Servicio Al Cliente - Técnicas, Estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios, 2014) la calidad:

Es la percepción que el cliente o usuario tiene de la actividad o servicio prestado, de la misma forma es considerado como una fijación mental por parte del consumidor que recibe el producto y la satisfacción que logra por dicha adquisición.

Mientras que (Navarro, 2016):

La calidad implica corregir o mejorar persistentemente la eficiencia y eficacia de la organización y de la misma forma de las actividades a realizar, esto conlleva a que se debe estar atento a las necesidades de los clientes y sobretodo reconocer muestras de insatisfacción o quejas que presenten en los productos o servicios.

Según (Castillo, 2016) expresa que:

La calidad se la relaciona con las características del producto y con la atención recibida tras la compra, además está compuesta de dos maneras tales como:

- ⊗ Calidad interna está enfocada con los aspectos técnicos – operativos del servicio
- ⊗ Calidad externa es la evaluación que realizan o ejecutan los clientes o usuarios de la forma en que se recibió el servicio.

Hacer énfasis a la calidad significa en otorgar un servicio o producto en excelente condiciones, a bajo costo y que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes. Para la cooperativa debe ser el eje principal en su empresa porque este factor es determinante para los usuarios ya que está estrechamente vinculado con la prestación del servicio que ofrecen al público en general.

Esta acción debe ser monitoreada por los directivos en donde deben realizar diversas gestiones para que los clientes se sientan esa satisfacción por el servicio recibido. Si logran alcanzar la calidad en el servicio ofrecido estarán alcanzando la preferencia de los usuarios.

1.1.3.2.Servicio

El autor (Laza, 2017) menciona que:

El servicio es toda actividad o beneficio que se ofrece para la venta con la finalidad de satisfacer a los consumidores. Esta direccionado a atender, satisfacer y solucionar las sugerencias, dudas y reclamos que los clientes tengan que hacer acerca de un producto o servicio que reciben. Además el servicio al cliente está enfocado a que se mantenga en contacto en cualquier instante entre el cliente y la organización.

Para (Holguín, 2016) opina que: El servicio es una diferencia profesional de la organización donde se explica el motivo de como brindar o servir de mejor manera a sus clientes; es catalogado como una meta o valor agregado para el consumidor, es aquí donde la empresa se encarga de hacer conocer su filosofía empresarial, objetivos y la calidad del producto.

Según (Castillo, 2016):

Es el criterio o percepción que un cliente obtiene o percibe de un producto o servicio y si ha logrado satisfacer sus necesidades o expectativas. Hace énfasis a aspectos esenciales como la rapidez, costo, competencia, amabilidad, cortesía entre otros.

Muchas personas esperan recibir un buen servicio, acompañado de un precio moderado y de excelente calidad puesto que consideran piezas esenciales para lograr la satisfacción; la cooperativa está consciente que el usuario debe recibir las mejores atenciones para que así tengan su preferencia en escoger el servicio de transporte que brindan. Los conductores deben ser cordiales desde el inicio de su movilización hasta el final de su trayecto, para que el cliente sienta que el servicio que recibió es excelente y recomiende a conocidos por la atención prestada

1.1.3.3.Satisfacción

El autor (López P. , 2014) opina que:

La satisfacción conlleva a superar las expectativas esperadas, para los clientes o usuarios. Ésta se basa en comparar las expectativas y el valor percibido del servicio o producto que recibe.

Por otro lado (Ale, 2015):

Se refiere al nivel de conformidad o estado de ánimo que tiene el individuo cuando efectúa una compra o hace uso de un servicio, de la misma manera es considerado como la comparación que realiza la persona con el rendimiento percibido del producto o bien y si de alguna forma esté cumplió con sus expectativas.

Cuando se logra la satisfacción de los clientes se consigue que regresen a adquirir el servicio o producto y hasta se obtiene algunas veces que se alcance la fidelización por parte de ellos, en este sentido, la cooperativa debe saber con exactitud qué es lo que el usuario siempre espera recibir para cubrir con sus necesidades y expectativas.

1.1.3.4. Atención al cliente

Según (Navarro, 2016):

Es un elemento indispensable que consiste en satisfacer al cliente o consumidor por encima de la competencia, constituye un factor esencial y clave al momento de proporcionar ventaja competitiva. La atención al cliente debe prevalecer el trato cordial y atento hacia al usuario.

Para (Candil, 2016) la atención al cliente:

Son pautas a seguir que deben ser previamente establecidas por la empresa, es decir se tiene que instaurar comportamientos esperados, para que el cliente reciba un trato amable y estreche lazos con la empresa, para que de esta manera se identifique esa cordialidad como un valor que la organización ofrece o entrega al público.

Hoy en día las micro y grandes empresas en su mayoría dan mayor relevancia a la administración de como dirigir los recursos humanos, financieros y materiales; dejando a un lado la atención al cliente, pero deberían percatarse que éste con el pasar de los tiempos toma mayor importancia y ha llegado a ser un detonante para crecer en el mercado global y competitivo.

La cooperativa debe estar consiente que si descuida esta área puede perder muchos clientes y podía darle paso a la competencia, pero si efectúa una excelente atención al cliente y trata de cubrir sus necesidades o expectativas logrará establecer en ellos la seguridad y confianza de que el servicio que escoge es el mejor.

1.1.3.5.Cliente

Para (Villagrá, 2013) opina que:

Es la persona que compone el eje primordial de toda la actividad de la organización.

El cliente es la razón por la que se fabrican, crean, producen y comercializan bienes, productos o servicios.

Mientras que para (Pisonero, 2014)

El cliente es aquella persona, empresa u organización que adquiere o compra un bien, producto o servicio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades a otra persona a cambio de una remuneración económica. Hay que considerar que un cliente satisfecho es la mejor publicidad que se logra obtener en una empresa, esto implica que en su mayoría las personas suelen escuchar recomendaciones dadas por personas cercanas a ellas.

El cliente es catalogado como el comprador potencial que accede a la compra de productos o servicios. De este modo es la persona más importante dentro de una organización, la misma que se encarga de escoger un servicio o producto para satisfacer necesidades y lo hace a través de un valor monetario.

La cooperativa siempre debe acoger y escuchar las sugerencias, quejas o inquietudes por parte de sus clientes puesto que estos son fundamentales, y gracias a esto se podrá mejorar continuamente.

1.1.3.6.Evaluación del servicio

Es el cuestionamiento permanente que se realiza a los clientes para saber la percepción que tienen acerca sobre el servicio que reciben. Esta evaluación se efectúa mediante interrogantes planteadas para obtener el interés de los consumidores en relación al servicio que se ofrece. Mediante esta evaluación los resultados que se arrojan podrán servir para mejorar tanto la parte interna de la empresa y ejecutar cambios dentro de la misma. (Villa, 2014)

1.1.3.7.Ventaja competitiva

Según (Chedraui, 2017): Es considerada como una destreza o habilidad especial que se alcanza o desea desarrollar una empresa y que la ubica en una posición diferente o de preferencia en el mercado global. Es un factor diferenciador que hace que los clientes perciban las características del producto o servicio como únicas dentro del mismo. La ventaja competitiva es el aporte de exclusividad que permite al cliente decidir por la compra.

1.1.3.8.Fidelización de clientes

El autor (Aguilera, 2017) expresa que la fidelización de cliente consiste en lograr que un cliente o consumidor que ha adquirido el producto o servicio se convierta en un cliente fiel o frecuente al producto, marca o servicio que recibe. Permite que el usuario decida volver a comprar y sobretodo recomendando a otros consumidores. Conseguir su fidelización suele ser más rentable para la empresa.

Existen algunas estrategias que ayudan para fidelizar clientes tales como:

1. **Brindar excelente servicio al cliente:** Esto se refiere a ofrecer una buena atención, considerando que el trato debe ser amable, con un ambiente agradable, trato personalizado, ser rápido y eficiente con la atención.
2. **Mantener contacto con el cliente:** Prevalece la comunicación directa que se debe obtener con cliente, conseguir crear una estrecha relación y hacerle sentir que es una persona importante para la empresa.
3. **Buscar sentimiento de pertenencia:** El cliente debe sentirse parte de la empresa, procurar pedirle comentarios o sugerencias que ayuden a mejorar el producto o servicio que recibe.
4. **Ofrecer producto de calidad:** Conlleva a ganar la preferencia del cliente y la fidelización de la misma.

Para (Parra M. E., 2013) la fidelización del cliente se basa en que: El cliente es considerado como la razón principal dentro de la empresa, pero para que esto se mantengan se debe regir mediante un procedimiento estratégico, el mismo que consiste en planear y saber qué tipo de cliente desea vincular con la empresa.

Pero para que suceda se debe lograr mantener una relación eficaz y eficiente con los clientes para sí lograr que ellos sigan adquiriendo los productos y descarten el de la competencia.

La miembros de la cooperativa deben estar conscientes que existe mucha competencia en el servicio de transportación, que hay otros medios de movilización que las personas acceden a escoger y ponen como segunda opción los taxis amarillos, es por esta razón que todos los conductores deben saber tratar al usuario siempre como respeto y amabilidad, para que así logre convertirse en el medio de movilización de confianza y de esta forma con el pasar del tiempo logre tener clientes fieles que escojan su servicio en todo momento.

1.2.Fundamentación social, psicológicos, filosóficos y legales

1.2.1. Fundamentos sociales

Las Cooperativas de transporte en taxis tienen sus propias competencias, en donde la mayoría de ellas se orientan en conservar y mantener una retribución económica por el servicio que ofrecen a la comunidad, pero pocas de ellas están encaminadas a brindar una excelente prestación en el servicio y que los habitantes del sector tanto de manera interna y externa queden satisfechas.

Los problemas sociales que pueden enfrentar los usuarios por el inadecuado desempeño del talento humano dentro de la cooperativa en taxis son:

- ⊗ Trato inadecuado en la prestación de servicios
- ⊗ Poco compromiso y responsabilidad al conducir

- ⊗ Inseguridad en la personalidad de las conductores
- ⊗ Cobro elevado por el servicio

Los que forman parte de esta cooperativa tienen que ser más sociables con los clientes que requieren del servicio, de tal manera que puedan servir a la comunidad de forma eficiente y consigan obtener una imagen corporativa admisible ante la sociedad. Asimismo en este ámbito social se puede amparar mediante el plan nacional del buen vivir, donde especifica en el objetivo 1 que se debe garantizar una vida digna con las mismas oportunidades para todos los habitantes.

1.2.2. Fundamentos psicológicos

La forma de pensar, la actitud, la inteligencia entre otros son los que forman parte esencial de la psicología humana, que utilizado de una manera correcta ayudan en el desempeño y desenvolvimiento de los seres humanos en sus labores diarias.

El mismo que permite que los que forman parte de la cooperativa de transporte en taxis empleen o mejoren su trabajo con eficiencia.

Hay que considerar que tanto los trabajadores de la cooperativas y los usuarios deben mantener un equilibrio emocional, acorde con una compostura servicial para que puedan actuar con armonía en el desempeño de sus actividades.

Se debe tener presente que la comunidad es exigente y siempre va a solicitar más de lo que recibe. Es porque esto, que debe prevalecer una excelente atención a los usuarios por parte de los conductores para que logren que los clientes siempre escojan el servicio que ofrecen.

1.2.3. Fundamentos Filosóficos

Cada ser humano busca el confort, el bienestar y la productividad, en el ámbito que se desarrolla. Las cooperativas de transportes domiciliadas en la Provincia de Santa Elena, son entidades que de una u otra forma son reconocidas a nivel local por los servicios que prestan a la comunidad. Y esta es la labor que hacen los directivos que son participes, ellos pretenden que sus cooperativas sean posesionadas en el mercado. Asimismo el buen manejo productivo laboral debe ser diferenciado por la competencia. Hay que reconocer que gracias a la competencia ellos se fortalecen y tratan de ser líderes en el mercado local y nacional.

Axiológicamente, se analiza la filosofía corporativa, es decir, esto se basa en los principios, valores, factores principales para garantizar el comportamiento humano que vaya acorde a las exigencias y necesidades de la empresa y la sociedad en general. Mientras que epistemológicamente, se disputa la relación entre la ciencia y el comportamiento del ser humano, debido a que la cooperativa se desarrolla en una sociedad direccionada al cambio donde se debe aportar a la economía.

1.2.4. Fundamentación legal

1.2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 394. El estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción de transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El estado regulará el transporte terrestre, aéreo, acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

1.2.4.2. Plan nacional de Desarrollo – Toda una vida

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

“El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas – individuales y colectivas-, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercer sus derechos.”

1.2.4.3. Intervenciones Emblemáticas para el Eje 3

2. Calidad y calidez en los servicios

“El Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de sus derechos, así como las necesidades y expectativas ciudadanas.”

2.1.1.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector

Financiero Popular y Solidario

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común.

Art. 28. Cooperativas de servicio: Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

2.1.1.2.Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 3.- El estado garantizará que la prestación de servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 5.- El estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de persona o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano.

Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la real vial internacional.

Art. 51.- para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial;
- c) Por cuenta propia; y,
- d) Particular.

Art. 54.- La prestación de servicios de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. El servicio de taxis se prestará exclusivamente en el área del territorio ecuatoriano, establecido en el permiso de operación respectivo.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

Al momento de resolver un problema se debe conocer los tipos de investigación a emplear, razón por la cual este estudio se utilizó los siguientes tipos:

2.1.1. Investigación Cualitativa y Cuantitativa

Esta investigación es de tipo cualitativa, en donde se indaga sobre un fenómeno social que se enfoca específicamente en el desempeño del talento humano aplicada a la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, esta investigación se efectuó a los dirigentes, conductores y usuarios, de esta manera se consiguió información de los distintos criterios. En el enfoque cuantitativo se realizó un análisis estadístico de la información recabada en las encuestas aplicadas a los socios y usuarios de la cooperativa en taxis, con los resultados alcanzados se midió el grado de correlación que tienen las variables y así poder comprobar la hipótesis planteada mediante el cálculo de chi-cuadrado y obtener un resultado verifico y confiable.

2.1.2. Investigación de Campo:

Esta investigación permite recurrir al lugar donde se produjo el contexto del problema, es decir, mediante esta indagación se puede tener contacto directo con los Directivos, conductores de la Cooperativa de taxis y a la vez con los usuarios que hacen uso del servicio.

Con la finalidad de recabar información relevante mediante la utilización de entrevistas y encuestas aplicadas a cada uno de ellos, en la que con datos obtenidos en el campo fueron procesados en información veraz y real que conlleven a conocer la situación real en la que se encuentra la empresa.

2.1.3. Investigación Documental – Bibliográfica

Mediante esta indagación se puede profundizar teorías, criterios y distintas conceptualizaciones de diferentes autores sobre el tema, la investigación se basó en buscar en fuentes primarias como documentos, libros, revistas científicas, trabajo de titulación y otras publicaciones que ayuden a la comprensión del tema a tratar.

El propósito de utilizar esta investigación bibliográfica consistió en conocer y analizar los diferentes enfoques de autores, cabe recalcar que fue de suma importancia considerar los documentos mencionados, porque así se pudo tener un criterio más explícito y claro sobre el objeto de estudio.

2.1.4. Investigación descriptiva- Correlacional

Esta investigación consiste en buscar aspectos de mayor relevancia para analizar la situación de la cooperativa, diagnosticar los aspectos más relevantes en relación al desempeño del talento humano y la atención a los usuarios, para posteriormente analizar la correlación que existe entre las variables mediante la comprobación de hipótesis planteada en este estudio. De esta manera permitió describir y analizar los distintos enfoques que se obtuvo en el campo de estudio para que posteriormente se pueda realizar un análisis y presentar una propuesta de mejoramiento.

2.2. Métodos de la Investigación

2.2.1. Método Inductivo

Este método se destaca, por que se determinó el estudio de los elementos de las variables, desempeño del talento humano y la atención a los usuarios de la Cooperativa en taxis Rivera del Pacífico, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos se obtuvo información importante de cómo se encontraban el personal de la empresa y de esta manera saber cómo se desenvuelven dentro de la misma.

La relevancia del método, conllevó a utilizar estrategias para garantizar la calidad en la atención al servicio por parte de los conductores.

2.2.2. Método deductivo:

Esta investigación consideró este método porque esta direccionado con las conceptualizaciones relacionadas a las variables, desempeño del talento humano y la atención a los usuarios, de igual forma está fundamentada con bases teóricas relacionadas al desempeño laboral y calidad del servicio, en este estudio intervino también la observación directa y permitió implementar parámetros y características fundamentales para formular la implementación de estrategias adecuadas para la cooperativa en taxis Rivera del Pacífico.

De igual forma con la utilización del método deductivo se podrá establecer cuáles serían las medidas apropiadas e idóneas para programar soluciones que aporten a resolver la problemática que se presenta en la cooperativa de taxis.

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por las siguientes personas: Nivel Directivo y operativo de la cooperativa, asimismo a los clientes y usuarios que acceden a escoger el servicio de transporte en taxis; esto se efectúa con finalidad de recabar información necesaria y valedera.

La cooperativa “Rivera del Pacífico” del cantón La Libertad, posee un total de 67 socios, distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1: Número total de Integrantes de la cooperativa

Integrantes	Cantidad	Porcentaje
Personal Directivo	5	7%
Personal Operativo	62	93%
Total de Socios	67	100%

Autora: Villao Tomalá Ginger

Asimismo para esta investigación la población que también se considero es la PEA (población económicamente activa) de la Provincia de Santa Elena, obteniendo un total de 99897 habitantes. Pero cabe recalcar que como es un número extenso se procederá a aplicar la fórmula del muestreo del autor

Con la aplicación de esta fórmula se podrá obtener una muestra que permita indagar de forma rápida y con mayor precisión a la población. Para este caso, el objeto de estudio de esta investigación se tomará en cuenta el total de los socios y usuarios que forman parte de la cooperativa de transporte en taxis “Rivera del Pacífico”.

2.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de los clientes y usuarios se basa en los datos proporcionados en el censo realizado por el INEC que corresponde a 99897 habitantes. Para la obtención de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

En este caso el programa que se empleó es *MACSTAT 2*, el mismo que permitirá calcular el tamaño de la muestra, a través de un modelo asociado con *Z*, en esta opción se establece la muestra de una población mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1 - P)}{N}}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza	1.96
E = Error permisible que el usuario acepta	6%
P = Proporción de la población compuesto por	0.5
N = Tamaño de la población	99897

A continuación se procede a aplicar la fórmula para conocer el número de total de encuestados:

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)}{\frac{(0.06)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5(1 - 0.25)}{99897}}$$

$$n = \frac{0.25}{0.0009425}$$

$$n = 266$$

El tamaño de la muestra con el 95% es de 266 encuestas que se realizará a los usuarios o clientes; el mismo que permitirá conocer el motivo de porque escogen el servicio de transporte en taxis de la provincia de Santa Elena y otras interrogantes planteadas que servirán para dar solución a la problemática que presenta la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.

La muestra de los socios fue considerada como el 100%, es decir se entrevistaron a 5 socios que forman parte del área administrativa con la finalidad de conocer cuáles son los aportes primordiales que hacen para lograr el bienestar de la cooperativa. Mientras que a las 62 personas restantes se les aplicó encuestas para saber las actividades que realizan para mejorar el desempeño del talento humano y sobre todo si brindan a los usuarios un servicio de calidad.

2.4. Diseño de recolección de datos

Al indagar en la presente investigación de la cooperativa de transporte en taxis “Rivera del Pacífico” fue necesario utilizar las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la entrevista y encuesta que dirigida para los dirigentes y socios que forman parte de la empresa; de igual forma a los clientes externos de la misma. Es importante mencionar que los datos que se recolectarán se llevarán a cabo de la siguiente manera:

Tabla 2: Aplicación de instrumentos

Personal	Número	Aplicación de instrumentos
Personal Directivo de la Cooperativa en taxis	5	Entrevista
Personal Operativo (socios)	62	Encuesta
Clientes o usuarios que escogen el servicio de la cooperativa en taxis Rivera del Pacífico	266	Encuesta

Autora: Villao Tomalá Ginger

2.4.1. Entrevista

La entrevista es considerada como una técnica fundamental que sirve para recolectar datos tomados directamente del individuo a indagar.

En este caso se realizará la entrevista a los dirigentes de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” por ser las autoridades de la empresa y está será, una forma de interactuar de manera espontánea y directa, para saber más acerca de la problemática o dificultades en que la cooperativa se encuentra; con las respuestas recabadas se puede emprender nuevas alternativas para mejorar el servicio en atención a los usuarios. Cabe mencionar que la entrevista fue elaborada con preguntas abiertas, y de esta forma se pudo recabar información relevante.

2.4.2. Encuesta

Es una herramienta de suma importancia que se realizó por medio de interrogantes para saber con exactitud los principales problemas que afronta la cooperativa al momento de ofrecer un servicio de calidad y los motivos del porque el cliente en ocasiones no queda satisfecho con la atención brindada.

A la población de estudio se le realizó dos encuestas con 14 interrogantes cada una, las 62 encuestas se destinarán al personal operativo debido a que son las personas que forman parte de la cooperativa y prestan el servicio a los habitantes de la Provincia de Santa Elena; mientras que las 266 encuestas se realizaron a los clientes o usuarios que prefieren el servicio que ofrece la empresa.

Este instrumento de recolección fue estructurado bajo la modalidad de preguntas cerradas con escalas de Likert, para que posteriormente se cuantifique los datos y realizar un análisis general.

2.4.3. Distribución de la muestra

La muestra representativa fue dividida en los tres cantones que pertenecen a la Provincia de Santa Elena, debido a que el servicio brinda la movilización a distintos lugares, donde se asignó el valor de 2x debido a que son con más afluencias de clientes y de 1x menor aglomeraciones; mediante este procedimiento se conoció el número total de habitantes por cada cantón que se le realizará la encuesta de los clientes u usuarios.

Tabla 3: Distribución de la muestra

Lugar	Cantidad	Fórmula	Resultado	Total de encuestas
Santa Elena	2x	$2/5*266$	106.4	106
La Libertad	2x	$2/5*266$	106.4	106
Salinas	1x	$1/5*266$	53.2	54
Total	5x			266

Autora: Villao Tomalá Ginger

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

3.1.1. Análisis de los resultados de la entrevista

Esta entrevista fue realizada a los directivos de la cooperativa “Rivera del Pacífico”, tales como:

Tabla 4: Personal entrevistado

Directivos	Cargos
Sr. Mateo Guerrero César Amador	Gerente
Sr. Toledo Arévalo Carlos Alberto	Presidente
Sr. Bravo Alvarado Luis Vinicio	Vicepresidente
Sr. Torres Reyes Andrés Mauricio	Consejo de Administración
Sr. Plua Sánchez Kleber Alcívar	Consejo de vigilancia

Autora: Villao Tomalá Ginger

Cada interrogante planteada tuvo respuestas similares, motivo por el cual se procedió a realizar un análisis general de cada una de ellas para tener una respuesta clara y se obtuvo lo siguiente:

1. ¿La cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, cuenta con una filosofía empresarial?

Años atrás tenían la idea de fundar una filosofía empresarial, pero se desistió debido a que no llegaron ideas concretas que ayuden a crearlas, pero se idealizan en un futuro poderla crear y así la cooperativa gane más realce.

2. ¿Cómo dirigente de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” ha implementado estrategias para mejorar la calidad de servicio que ofrecen los conductores de transporte?

En estos últimos años, no se ha realizado ningún tipo de estrategias que ayuden a mejorar el servicio que se ofrece a la comunidad, anteriormente se había pensado en ubicar puntos estratégicos en la empresa para brindarle el servicio, pero no se ha gestionado eso por ahora.

3. ¿Cada que tiempo realizan capacitaciones dirigidas a los socios y/o conductores de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”?

Se ha capacitado por el medio de SEPS, pero esto solo se realiza a los socios que conforman la cooperativa “Rivera del Pacífico”, no a los conductores, debido a que implicaría más gastos y solo se la efectúa una vez al año.

4. ¿Han realizado una encuesta o preguntas a los socios o conductores para conocer qué tipos de capacitación deberían recibir?

No, no se ha hecho debido a que esto implica gastos, y como no se realiza de manera concurrente, se considera poco necesario preguntarle a cada uno de ellos.

5. ¿Consideran ustedes que para lograr la fidelización y satisfacción de los usuarios es importante la atención que reciben por parte de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”?

Si, esto es primordial debido a que el cliente es el principal motor que hace que cada uno de ellos genere un ingreso diario.

6. ¿En relación al servicio que ofrece la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, considera necesario colocar un radio operador para mejorar o aumentar el crecimiento económico de los socios; al incorporar un radio operador este implicaría mayor aporte por parte de los socios y como beneficiaria a la empresa?

Consideran que es buena idea, colocar un radio operador, tal vez en unos meses se puede implementar aquello, debido a que esto influiría de manera positiva para ellos, puesto que los clientes confiarían más en escoger el servicio que se ofrece, ya se comunicarían directamente con la cooperativa y con esto se aumentaría la cartera de clientes fijos, y así cada uno podrá generar más ingresos, en este sentido se beneficiarían ambos, es decir tanto la cooperativa como los socios.

7. ¿Según su percepción consideran que la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” brinda a sus usuarios un servicio oportuno y confiable? ¿Cómo ha medido usted el servicio?

Eso no se puede asegurar, puesto a que cada socio se encarga de efectuar su labor como desee, y no hay un seguimiento continuo por parte de la directiva para cada uno, pero si se puede acotar que es confiable, la cooperativa está integrada por personal profesional y responsable.

8. ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa?

No se cuenta con eso, debido a que mayor tiempo no pasamos dentro de la cooperativa, y por ende no se ha diseñado ningún tipo de estrategias ni FODA

3.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.

1. Edad

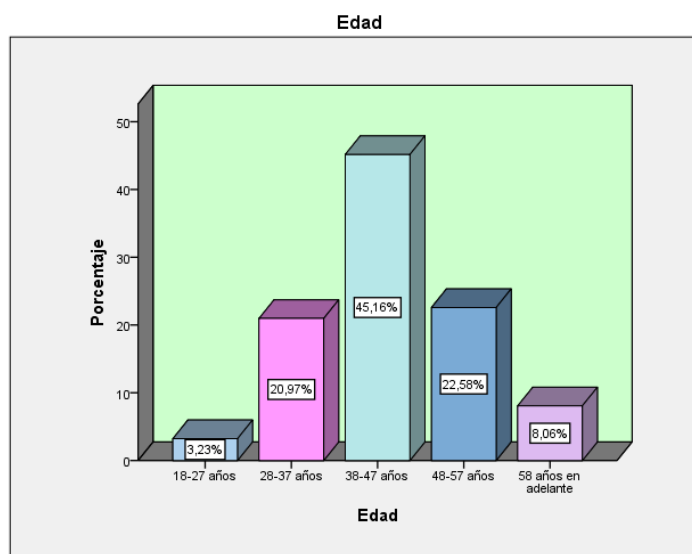
Tabla 5: Edad

Edad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	18-27 años	2	3,2
	28-37 años	13	21,0
	38-47 años	28	45,2
	48-57 años	14	22,6
	58 años en adelante	5	8,1
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 2: Edad



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

La edad de los encuestados se encuentra en su mayor parte en el rango entre los 38-47 años, mientras que en un término medio posee edades entre 48 y 57 años, dejando tan solo una minoría a los de 18 y 27 años de edad, esto quiere decir, que la mayor parte de los socios se encuentran en esta etapa madura de su vida y que tienden a laborar en esta cooperativa para conseguir un sustento diario para su hogar.

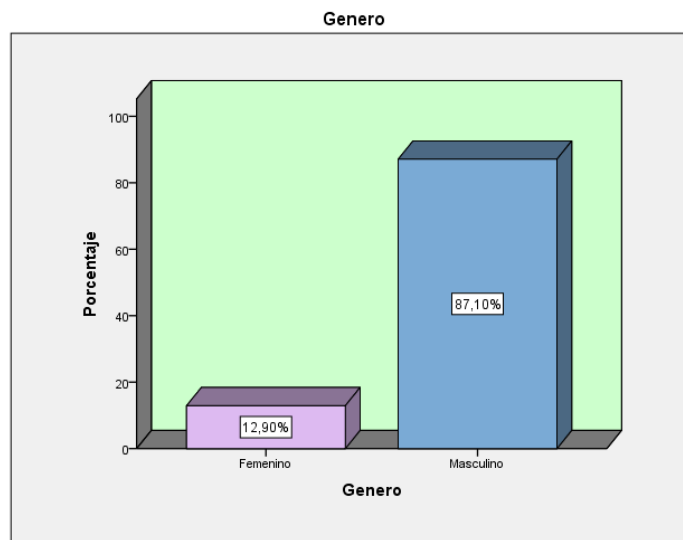
2. Género

Tabla 6: Género

Género			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	8	12,9
	Masculino	54	87,1
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 3: Género



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

Como se reflejó en los datos, la mayor concentración de socios son hombres, esto se debe a que han decidido escoger esta profesión para laborar en dicha cooperativa constituida hacía varios años atrás, con la finalidad de trabajar sin tener ningún inconveniente y sobretodo poder obtener una retribución económica diariamente. Mientras que un mínimo porcentaje es de género femenino.

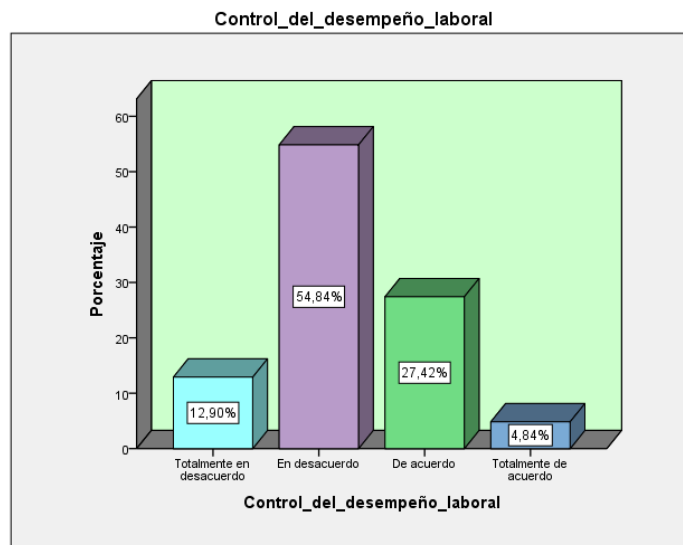
3. ¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral?

Tabla 7: Control del desempeño laboral

3.- Control del desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	12,9
	En desacuerdo	34	54,8
	De acuerdo	17	27,4
	Totalmente de acuerdo	3	4,8
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Riviera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 4: Control del desempeño laboral



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Riviera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

La mayor parte de los socios que forman parte de la cooperativa manifestaron que dentro de la empresa no llevan un buen control en relación al desempeño laboral, esto se debe a que no verifican constantemente el comportamiento de cada uno de los que forman parte de la cooperativa, sino más bien su interés se centra en que no tengan deudas pendientes en sus mensualidades, mientras que un menor porcentaje ostentaron que si existe un seguimiento continuo en sus labores, acotaron esto porque se percatan en ciertas gestiones y acciones que realizan los dirigentes.

4. ¿La cooperativa en taxis realiza actividades para mejorar el desempeño del talento humano?

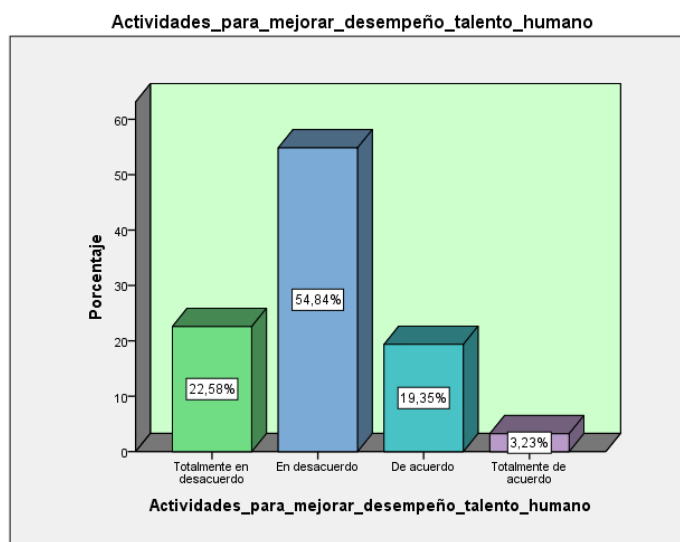
Tabla 8: Actividades para mejorar el desempeño del talento humano

Actividades para mejorar desempeño talento humano			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	22,6
	En desacuerdo	34	54,8
	De acuerdo	12	19,4
	Totalmente de acuerdo	2	3,2
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 5: Actividades para mejorar el desempeño del talento humano



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Los que forman parte de esta entidad corroboraron en gran porcentaje estar en desacuerdo que dentro de la cooperativa estén esforzándose por mejorar el desempeño laboral, aunque un porcentaje medio ostentaron en decir que si hay cambios que poco a poco van mejorando para el bienestar de la empresa.

Se puede exteriorizar indicando que de acuerdo a los resultados adquiridos se concreta que los que forman parte de la directiva no están trabajando en equipo para mejorar el desempeño laboral dentro y fuera de la empresa y sí no realizan mejoras para la cooperativa en un corto tiempo no podrán ver resultados fructíferos que ayuden al crecimiento de la empresa, más bien se puede manifestar que se limitan a obtener un interés personal.

5. ¿Cree usted que dentro de la cooperativa en taxis el ambiente laboral es adecuado?

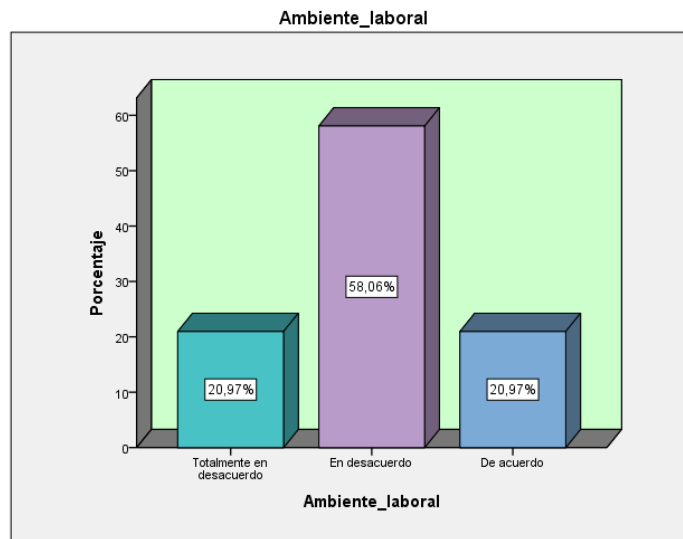
Tabla 9: Ambiente laboral

Ambiente laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	21,0
	En desacuerdo	36	58,1
	De acuerdo	13	21,0
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 6: Ambiente Laboral



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

El ambiente laboral que existe dentro de la cooperativa no es el adecuado, debido a que así revelan los socios en un gran porcentaje respondieron estar en desacuerdo y manifestando que no hay la satisfacción laboral para cumplir con cada una de sus funciones, pero a pesar de esa respuesta, un mínimo recalca que en la organización están logrando un rendimiento eficiente y eficaz para dar lo mejor de sí. Debido a la respuesta dada por los socios se puede constatar que no se percibe un buen ambiente laboral con todos los miembros de la cooperativa, esto repercute en que si no hay un ambiente favorable los trabajadores no podrán realizar las actividades dentro de la empresa y en los procesos de funcionamiento como es la calidad de servicio que logran ofrecer.

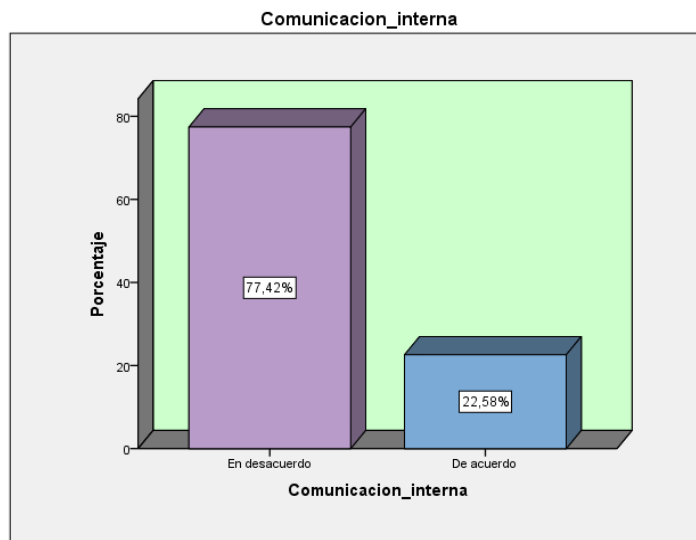
6. ¿Según su percepción, considera usted que la comunicación interna dentro de la cooperativa funciona de manera correcta?

Tabla 10: Comunicación interna dentro de la cooperativa

Comunicación interna			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	48	77,4
	De acuerdo	14	22,6
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 7: Comunicación interna dentro de la Cooperativa



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

El mayor porcentaje recae que está en desacuerdo y manifiesta que no hay una buena comunicación dentro de la cooperativa, debido a que ellos no mantienen un diálogo frecuentemente, pero el menor porcentaje afirma que cuando se da la oportunidad de hablar entre compañeros lo hacen así sea por un poco tiempo.

Según los datos obtenidos se puede evidenciar que no hay una buena comunicación entre ellos, esto se debe a que su mayor interés es trabajar de manera individual y realizar las actividades diarias. No hay un diálogo continuo solo más bien se da cuando se encuentran en las reuniones o eventos y en su mayoría solo se enfocan a realizar las actividades que desean hacer y retirarse de manera inmediata.

7. ¿Considera Usted que las capacitaciones brindadas contribuyen al desarrollo de sus funciones?

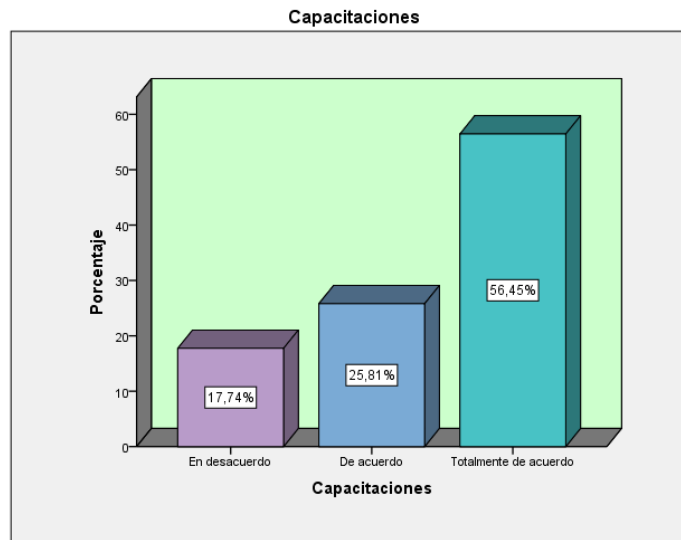
Tabla 11: Capacitaciones

Capacitaciones			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	11	17,7
	De acuerdo	16	25,8
	Totalmente de acuerdo	35	56,5
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 8: Capacitaciones



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Un porcentaje alto está totalmente de acuerdo, consideran que estar actualizados con las normativas o cambios que puedan suscitar en el mercado es de suma importancia para ellos, y que recibir capacitaciones de manera constante ayudará a desarrollar mejor sus funciones, pero una minoría está en desacuerdo, acotan que si son importante pero recalcan que no solo las capacitaciones son las idóneas para contribuir a nuevos cambios. Estar actualizados con lo que sucede a diario, con las nuevas tendencias del mercado y entre otros temas de relevancia es importante, es por esto que los socios que forman parte de la cooperativa en taxis, desean seguir participando en capacitaciones para contribuir al ambiente profesional y personal para alcanzar objetivos organizacionales.

8. ¿Ha sido participe en procesos de capacitación organizados por parte del Ministerio de Economía Popular y Solidaria u otra entidad?

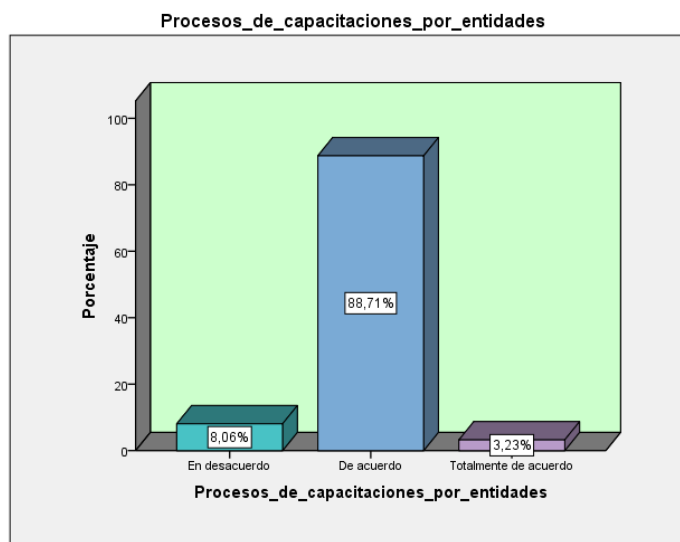
Tabla 12: Proceso de capacitaciones por entidades

Procesos de capacitaciones por entidades			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	5	8,1
	De acuerdo	55	88,7
	Totalmente de acuerdo	2	3,2
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 9: Proceso de capacitaciones por entidades



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

La mayor parte recae en que está de acuerdo y acota que solo han recibido capacitaciones por parte de la superintendencia de economía popular y solidaria, no es que menosprecien sus conocimientos, pero consideran que si es recomendable escuchar criterios de otras entidades y consideran que deben hacer gestiones para recibir más capacitaciones impartidas por otras entidades, ya que esto aportará con ideas innovadoras y fructíferas para la cooperativa. Según los resultados obtenidos por la aportación de los socios se puede manifestar que el motivo de que solo hayan recibido capacitaciones por una sola entidad se debe a que los dirigentes no muestran interés en que las capacitaciones, son consideradas como un aporte fundamental para todos los que forman parte de la cooperativa y además indican que sería un gasto para la empresa.

9. ¿Considera usted que el servicio que la cooperativa brinda a los usuarios es de calidad?

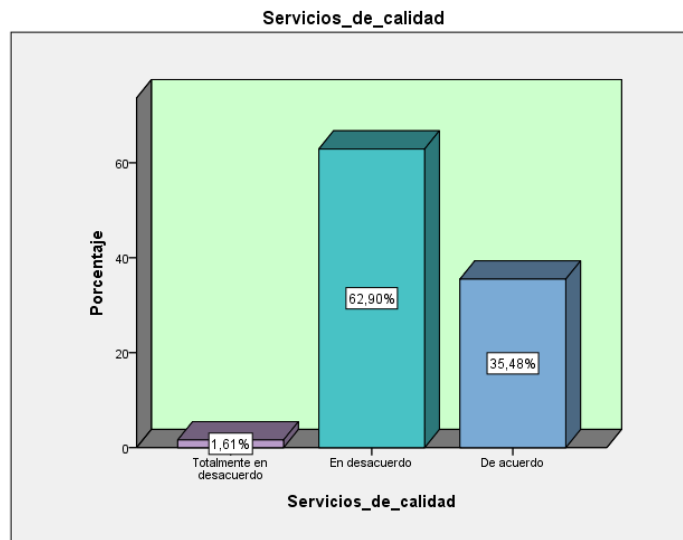
Tabla 13: Servicio de calidad

Servicios de calidad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,6
	En desacuerdo	39	62,9
	De acuerdo	22	35,5
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 10: Servicio de Calidad



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

La gran mayoría de los socios aportó estar en total desacuerdo en considerar que brindan un servicio de calidad, pero un porcentaje significativo acotaron estar de acuerdo en ofrecer un servicio excelente debido a que son cortés y responsables en sus labores.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los socios piensan que en cierta parte, algunos de los servicios no son de calidad, debido a que siempre hay pequeñas inconformidades por parte del cliente sea por precio, servicio, movilización, condiciones de los vehículos, entre otros; y esto repercute en que su trabajo no logre obtener la eficacia debida.

10. ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?

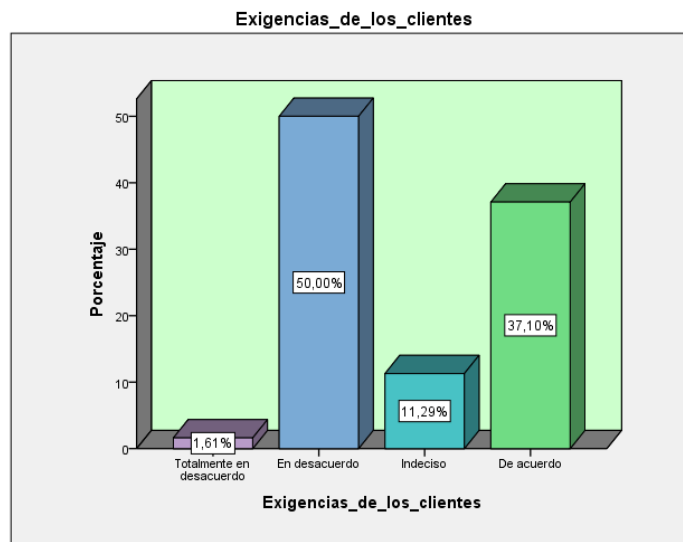
Tabla 14: Exigencias de los clientes

Exigencias de los clientes			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,6
	En desacuerdo	31	50,0
	Indeciso	7	11,3
	De acuerdo	23	37,1
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 11: Exigencias de los clientes



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

La mitad de los encuestados demuestran que están en desacuerdo en asegurar que el servicio que se brinda a los usuarios, cumplen con las exigencias de los mismos, mientras que un porcentaje parcial de los socios encuestados están de acuerdo con el servicio que brindan a los usuarios ya que ellos suponen que con brindarle el servicio es suficiente. Con los resultados obtenidos se puede manifestar que gran parte de los socios consideran que el servicio que brindan a los usuarios no cumple o alcanzan con las expectativas de los clientes, es por esto que requieren de estrategias o capacitaciones que les ayude a mejorar su servicio, debido a que hay distintos tipos de clientes que siempre esperan recibir las mejores atenciones y cumplir con sus exigencias y necesidades.

11. ¿Considera que la cooperativa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral?

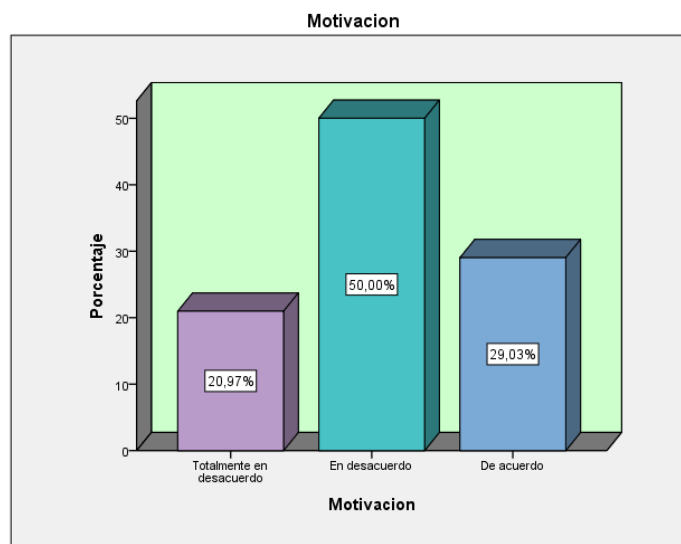
Tabla 15: Motivación

Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	21,0
	En desacuerdo	31	50,0
	De acuerdo	18	29,0
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 12: Motivación



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

La gran mayoría de los encuestados están en total desacuerdo y acotan que no hay motivación por parte de la cooperativa para mejorar el desempeño laboral, mientras que uno cuantos socios consideran que la empresa está otorgando pequeños incentivos para mejorar su rendimiento laboral. Con los resultados obtenidos se puede manifestar que gran parte de los socios piensan que no existe una motivación, algún incentivo por parte de la directiva que ayude a mejorar su desempeño laboral y así de esta forma puedan ejercer un buen servicio, que cumplan con los requerimientos que el cliente desea recibir a diario y puedan sobresalir ante la competencia. Pero sobretodo ellos manifestaron que la motivación para obtener un desempeño laboral depende de cada uno porque requieren trabajar para generar ingresos para sus hogares.

12. ¿Cree usted que la cooperativa en taxis debe elaborar planes para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios?

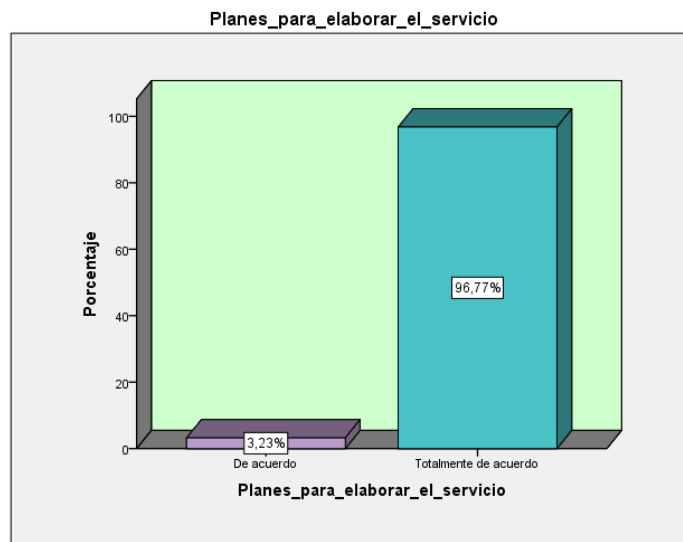
Tabla 16: Planes para mejorar el servicio

Planes para mejorar el servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	2	3,2
	Totalmente de acuerdo	60	96,8
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 13: Planes para mejorar el servicio



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

El total del porcentaje de los encuestados están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada, esto se evidencia que ellos creen conveniente que la cooperativa debe elaborar planes para mejorar el servicio que la empresa ofrece a la ciudadanía.

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que gran parte de los socios considera que para poder sobresalir ante la competencia debe haber una planificación acorde y de esta forma cumplir con los objetivos planteados, así se podrá ofrecer servicios de calidad a los usuarios y ellos se puedan sentir satisfechos gracias al servicio de calidad que brindan y la cooperativa se diferencie de las demás.

13. ¿Considera usted que los dirigentes de la cooperativa en taxis deben asumir toda la responsabilidad de las decisiones que se toman dentro de la misma?

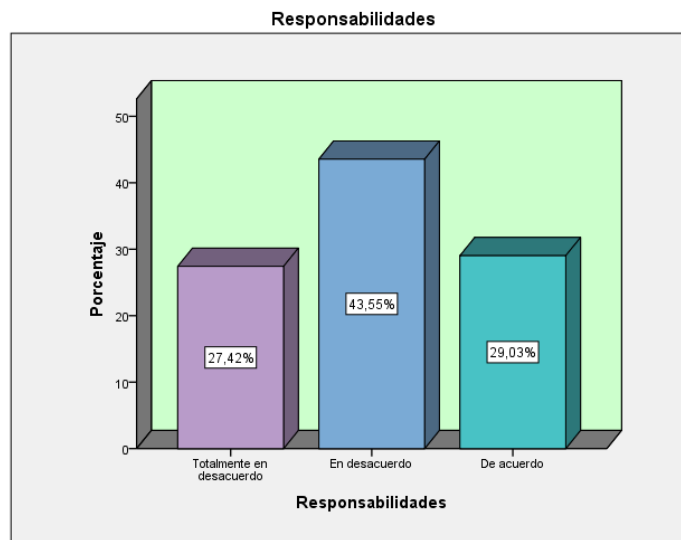
Tabla 17: Responsabilidades

Responsabilidades			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	27,4
	En desacuerdo	27	43,5
	De acuerdo	18	29,0
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 14: Responsabilidades



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

El mayor porcentaje de los encuestados están en total desacuerdo con la decisión de que los dirigentes de la cooperativa deban asumir toda la responsabilidad, mientras que un mínimo de los socios está de acuerdo con que las decisiones que se tomen dentro de la cooperativa sean asumidas por los dirigentes, porque son ellos los representantes de la misma. En conclusión gran parte de los socios consideran que las decisiones que surjan dentro de la cooperativa deban ser aceptadas, socializadas en consenso de todos y que por igualdad tengan voz y voto para resolver y asumir cualquier anomalía. Así las diferentes circunstancias o problemáticas y las decisiones que deban tomarse no dependa solo de los dirigentes, sino más bien se den alternativas de solución en consentimiento de todos los socios.

14. ¿Se siente comprometido de pertenecer a la Cooperativa en taxis Rivera del Pacífico?

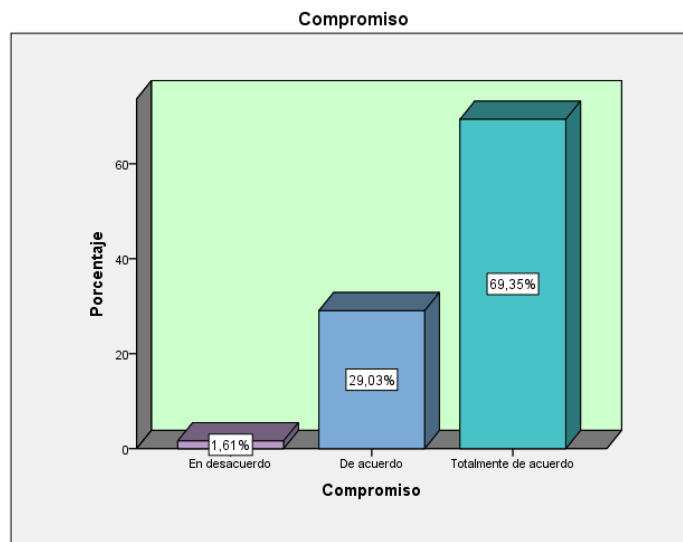
Tabla 18: Compromiso

Compromiso			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	1	1,6
	De acuerdo	18	29,0
	Totalmente de acuerdo	43	69,4
	Total	62	100,0

Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 15: Compromiso



Fuente: Socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Todos los encuestados están totalmente de acuerdo, se sienten comprometidos de pertenecer a la cooperativa, debido a la responsabilidad y las ganas de brindar un servicio de calidad para así cumplir con las exigencias del cliente y hacer que se sientan satisfechos. Mientras que un grupo inferior de los socios están Totalmente en desacuerdo es decir no se siente comprometidos al pertenecer a la cooperativa de taxis, ya que realizan su labor por necesidad de trabajar. Se puede manifestar que gran parte de los socios se siente realmente comprometidos al pertenecer a la cooperativa de taxis Rivera del Pacífico, ya que ellos día a día buscan satisfacer y cumplir con la exigencias de los clientes y lograr que la entidad logre el reconocimiento a nivel local, además que gracias a pertenecer a esta empresa pueden laborar sin algún inconveniente y obtener un sustento diario.

3.1.3. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.

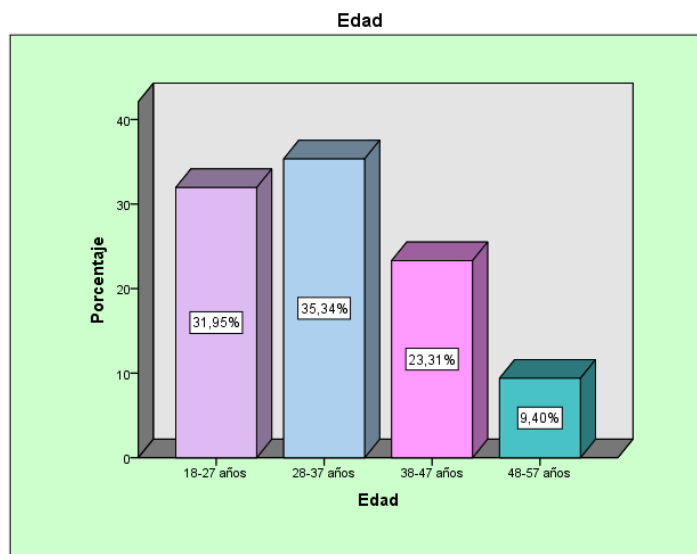
1. Edad

Tabla 19: Edad de los usuarios

Edad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	18-27 años	85	32,0
	28-37 años	94	35,3
	38-47 años	62	23,3
	48-57 años	25	9,4
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 16: Edad de los usuarios



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Como se evidencia en el gráfico, la edad de los encuestados se encuentra en su mayor parte en el rango de los 28 y 37 años, se puede acotar que los clientes o usuarios se hallan en etapa madura de su vida, es de resaltar que otro porcentaje menor están en edades que superan los 38 y 47 años, dejando tan solo un mínimo para aquellos encuestados que cuentan con edades entre los 48 y 57 años, lo que refleja que los clientes potenciales se encuentran en personas en edad activa.

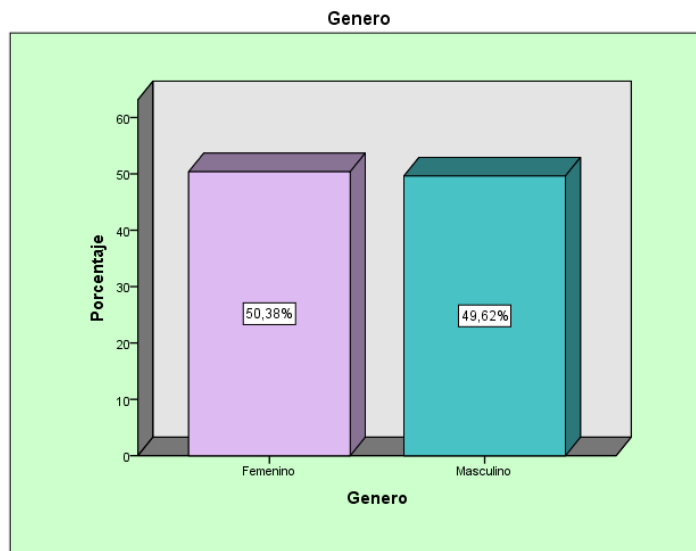
2. Género

Tabla 20: Género de los usuarios

Género			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	134	50,4
	Masculino	132	49,6
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 17: Género de los usuarios



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

De acuerdo a las encuestas realizadas, se evidencia que del total de la muestra obtenida de 266 personas que forman parte de la población económicamente activa, corresponde al cincuenta por ciento y es del género femenino, las mismas que hacen uso de los servicios de movilización que presta la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, y con un mínimo de diferencia son pertenecientes al género masculino, lo que refleja que en la población los usuarios que utilizan el transporte de taxis está conformado por las mujeres.

3. ¿El servicio de Taxis que recibe por parte de la Cooperativa cubre satisfactoriamente sus necesidades?

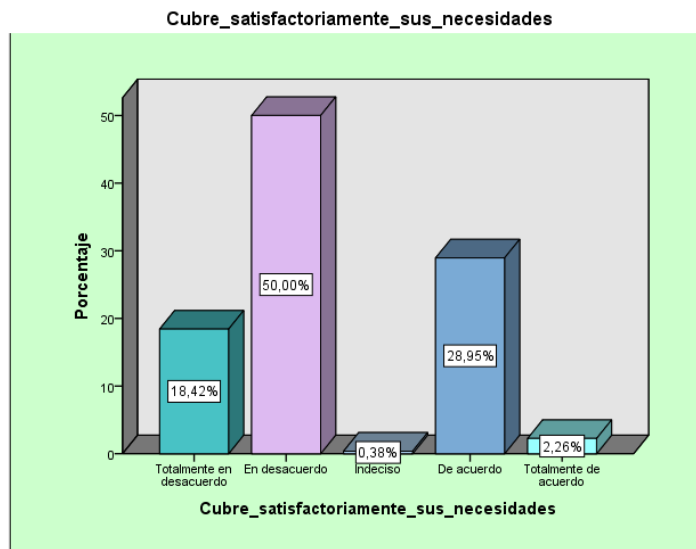
Tabla 21: Satisfacer las necesidades

Cubre satisfactoriamente sus necesidades			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	49	18,4
	En desacuerdo	133	50,0
	Indeciso	1	,4
	De acuerdo	77	28,9
	Totalmente de acuerdo	6	2,3
	Total		266

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 18: Satisface necesidades



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Se evidencia en el gráfico la totalidad de encuestados en cuanto si el servicio de taxis cubre satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, el mayor porcentaje manifiesta estar en total desacuerdo con que los conductores o socios que brindan el servicio de transporte cumplan todas sus expectativas. Esto se debe a que en su mayoría el único beneficio de ellos sea llevarlos al destino indicado y cobrar por la movilización, razón necesaria para que la cooperativa de taxis debe de seguir mejorando su servicio aplicando las TIC's, mientras que un grupo pequeño señala que hay conductores amables que cumplen en su mayor parte sus necesidades y han logrado la satisfacerlos, debido a que han emprendiendo otras formas de seguridad a los usuarios.

4. ¿Según su percepción uno de los requerimientos principales que debe ofrecer el conductor profesional de taxis es interés en el usuario?

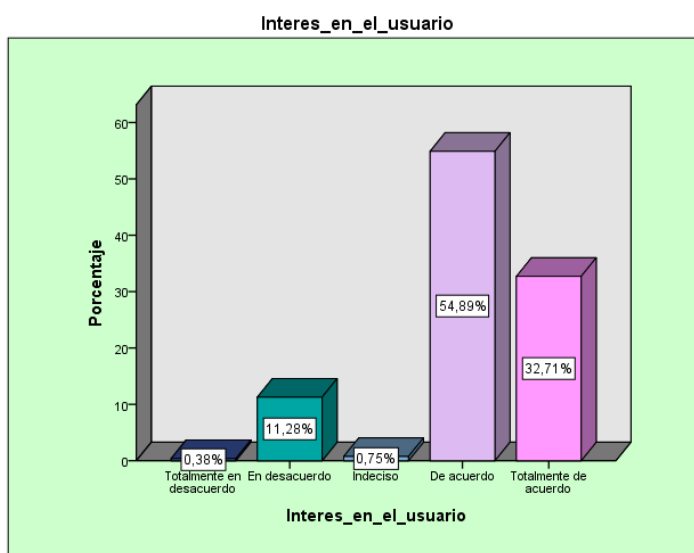
Tabla 22: Interés en el usuario

Interés en el usuario			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4
	En desacuerdo	30	11,3
	Indeciso	2	,8
	De acuerdo	146	54,9
	Totalmente de acuerdo	87	32,7
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 19; Interés en el usuario



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

La mayoría de los encuestados están en total acuerdo que lo que debe prevalecer por parte de los conductores es el interés en el cliente, debido a que cuando a alguien le gusta lo que hace, o está predispuesto siempre muestra el mejor interés en hacer las cosas y es por esto que debe existir un compromiso ético por parte de los conductores para cumplir con su labor y satisfacer a los clientes de la mejor forma, ofreciendo un servicio excelente y teniendo siempre presente que la atención al cliente es primordial

5. ¿Considera usted que el nivel de preparación de los conductores de taxi influye al momento de brindar el servicio?

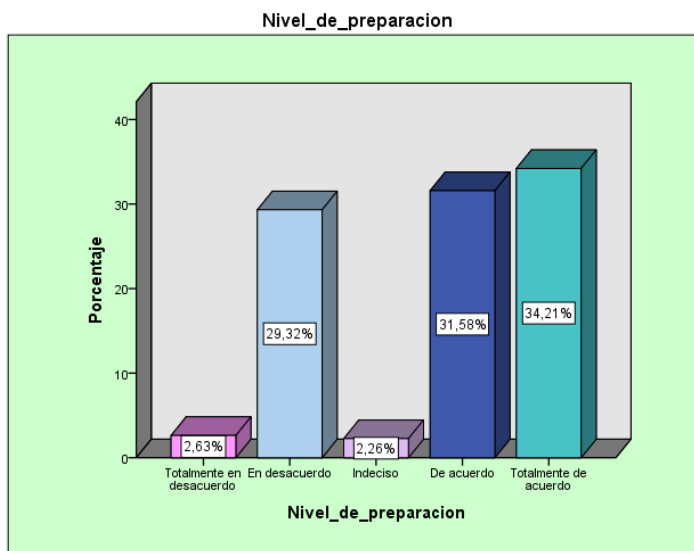
Tabla 23: Nivel de preparación

Nivel de preparación			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	2,6
	En desacuerdo	78	29,3
	Indeciso	6	2,3
	De acuerdo	84	31,6
	Totalmente de acuerdo	91	34,2
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 20: Nivel de preparación



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

De los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de los usuarios piensan que el nivel de preparación es imprescindible para poder ejercer esta profesión, puesto que más del cincuenta por ciento está en total acuerdo que los conductores se adiestren y se instruyan ya que la educación y la preparación académica es una puerta que se abre para un futuro mejor, mientras que un grupo mínimo de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo con esta interrogante, ellos consideran que el nivel de preparación es para personas que quieran ejercer otro tipo de actividad y quieran desempeñarse mejor en el mundo profesional

6. ¿Considera usted que la comunicación y confianza debe prevalecer entre conductor y cliente?

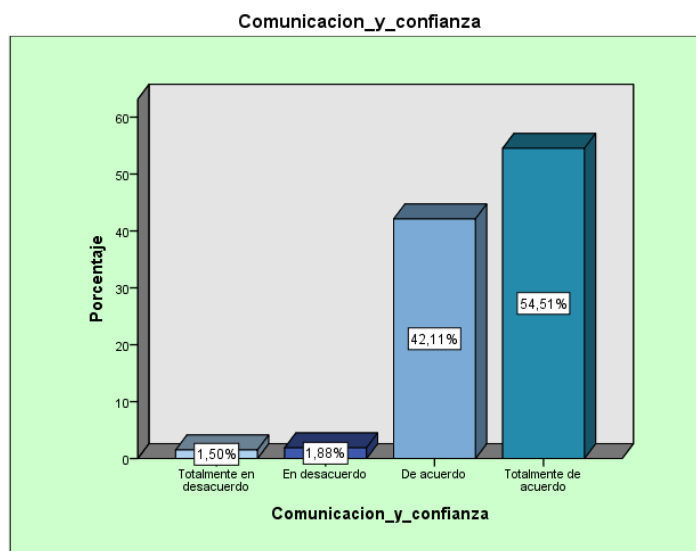
Tabla 24: Comunicación y confianza

Comunicación y confianza			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	1,5
	En desacuerdo	5	1,9
	De acuerdo	112	42,1
	Totalmente de acuerdo	145	54,5
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 21: Comunicación y confianza



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Casi en su totalidad manifestaron que para comenzar un diálogo y esté sea armonioso en el lugar donde se encuentran, debe prevalecer una comunicación acorde y a medida que se transmite una información se logra una confianza por parte de las personas, lo que refleja que en su mayoría la ciudadanía está en total acuerdo que los conductores de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, sean más expresivos con los clientes hasta que lleguen al lugar de su destino, para que así obtengan de ellos la confianza, se sientan seguros y de esta forma el cliente vuelva a elegirlos para que realicen de manera continua la trasportación de taxis y pueda movilizarlos a diferentes partes de la ciudad.

7. ¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

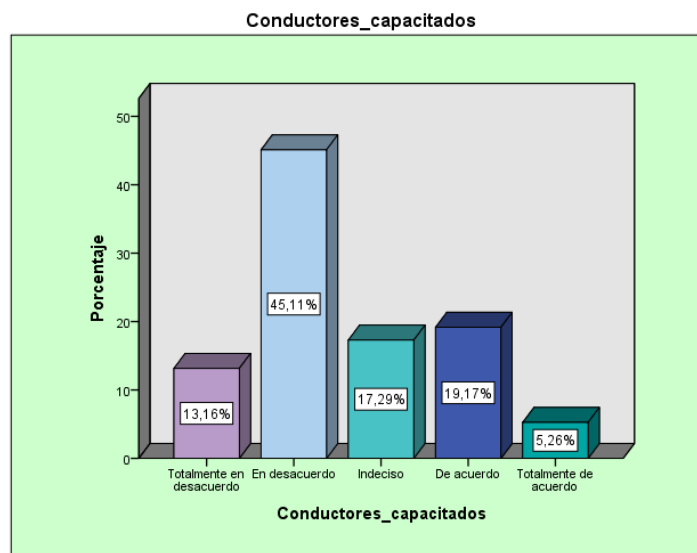
Tabla 25: Conductores capacitados

Conductores capacitados			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	35	13,2
	En desacuerdo	120	45,1
	Indeciso	46	17,3
	De acuerdo	51	19,2
	Totalmente de acuerdo	14	5,3
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 22: Conductores capacitados



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Casi en un cincuenta por ciento de los encuestados están en desacuerdo, debido a que consideran que la mayoría de los conductores no cuentan con la debida capacitación para brindar un buen servicio a los usuarios, esto se debe a que no existe una buena planificación por parte de la directiva de la cooperativa, es por esta razón que sugieren que se realicen capacitaciones actualizadas tanto a socios como conductores para que contribuyan al mejoramiento del servicio al cliente, mientras que un grupo de los usuarios están totalmente de acuerdo que los socios están capacitados para brindar un servicio de calidad a los diferentes usuarios.

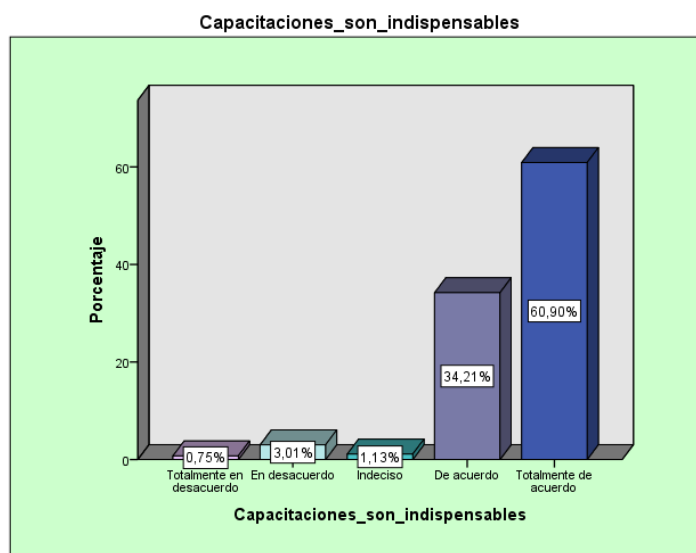
8. ¿Considera usted que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad de servicio y atención que brindan los conductores de la cooperativa de taxis?

Tabla 26: Capacitaciones indispensables

Capacitaciones son indispensables			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	,8
	En desacuerdo	8	3,0
	Indeciso	3	1,1
	De acuerdo	91	34,2
	Totalmente de acuerdo	162	60,9
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 23: Capacitaciones indispensables



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Casi el total de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad del servicio, esto se debe a que consideran que con una constante capacitación los conductores pueden tratar mejor a los usuarios y satisfacer las necesidades de los mismos, es por esta razón que la cooperativa necesitará brindar constante capacitaciones a los conductores sobre temas relacionados como atención y servicio al cliente, para de esta forma los usuarios tengan la confianza en elegir los servicios que se brindan y se conviertan en clientes fijos.

9. ¿Para su seguridad le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi para fortalecer la confianza de los usuarios?

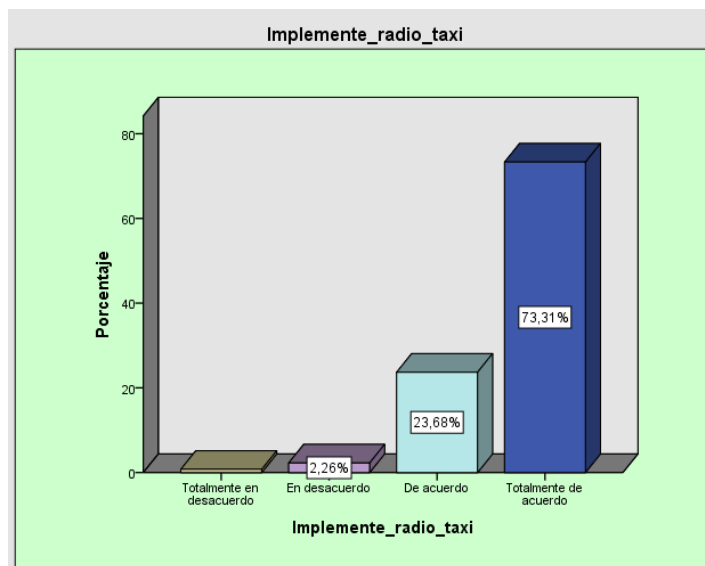
Tabla 27: Implementación de radio taxi

Implementación de radio taxi			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	,8
	En desacuerdo	6	2,3
	De acuerdo	63	23,7
	Totalmente de acuerdo	195	73,3
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 24: Implementación de radio taxi



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

El mayor porcentaje de los encuestadas manifiesta que le agradaría que la cooperativa en taxis “Riviera del Pacífico” implemente un radio taxi a los vehículos, puesto a que esto ayudaría a que los clientes tengan la seguridad y confianza que están en un vehículo que le brindará los mejores servicios; es de suma importancia que los dirigentes consideren esto como una herramienta imprescindible para que los clientes tengan la certeza que están protegidos por que hacen uso del servicio de una empresa de prestigio y sobretodo confiable, de la misma forma esto también ayuda a que las conductores de las unidades estén comunicados con todos y tengan conocimiento al lugar donde se dirigen.

10. ¿Considera usted que los conductores de la cooperativa “Rivera del Pacífico” ofrece un servicio ágil y siempre están predispuestos a ayudar a sus clientes?

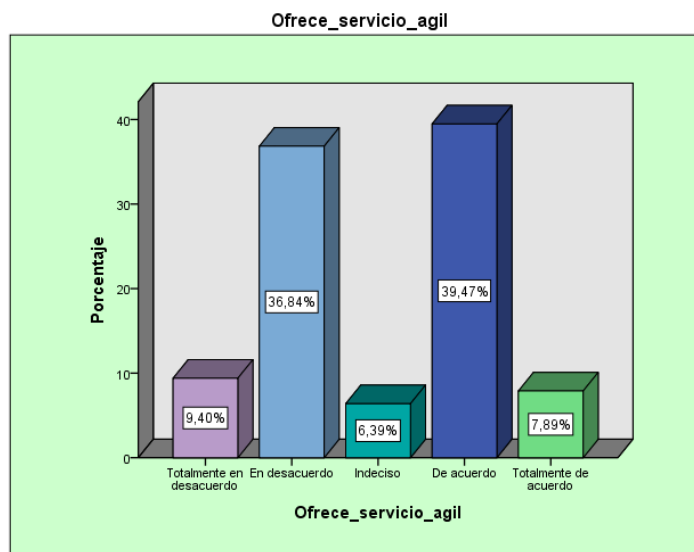
Tabla 28: Servicio Ágil

Ofrece servicio ágil			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	25	9,4
	En desacuerdo	98	36,8
	Indeciso	17	6,4
	De acuerdo	105	39,5
	Totalmente de acuerdo	21	7,9
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 25: Servicio Ágil



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Los resultados alcanzados en relación a las personas encuestadas está en total desacuerdo, puesto a que muestran un grado de inconformidad al momento de recibir el servicio que ofrecen los conductores de la cooperativa “Rivera del Pacífico”, debido a que en su mayoría no se percibe esa predisposición en ayudar a las personas cuando andan con productos o cargas que requieran de esfuerzo de otras personas, más bien ellos desean que suban al vehículo a la brevedad posible, mientras que el otro porcentaje significativo está en total acuerdo en que el servicio que hasta ahora ha percibido es ágil y cumple con sus necesidades.

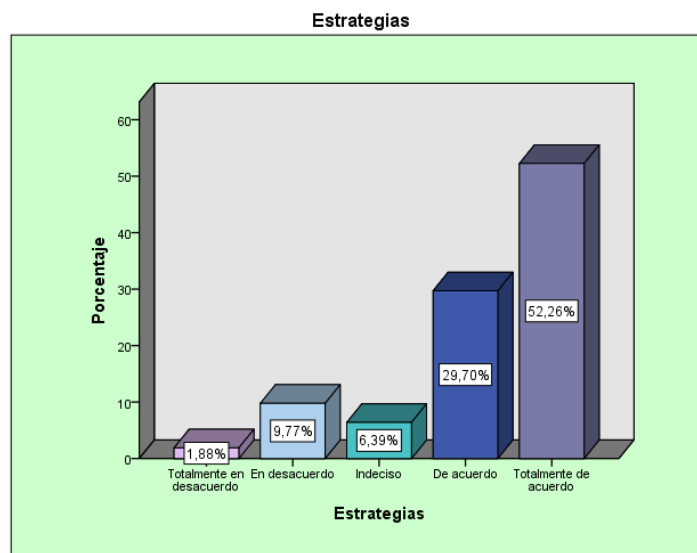
11. ¿Considera usted que implementando estrategias la cooperativa pueda mejorar el servicio de taxis?

Tabla 29: Estrategias

Estrategias			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	1,9
	En desacuerdo	26	9,8
	Indeciso	17	6,4
	De acuerdo	79	29,7
	Totalmente de acuerdo	139	52,3
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 26: Estrategias



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

En relación a las estrategias, un porcentaje bien alto está en total acuerdo que la cooperativa debe implementar estrategias para mejorar el servicio, esto se puede efectuar a través de una excelente asesoría que ayude a que dichas estrategias den a los clientes la garantía y confianza que llegarán a su destino sin tener ningún inconveniente, en tiempo esperado y cancelando un valor cómodo por su movilización. Efectuar dichas tácticas se logrará un beneficio mutuo, tanto como para el cliente y conductor, puesto a que con esto se logrará el reconocimiento de la cooperativa y los socios obtendrán mayor retribución económica por día, es decir a más clientes mayores ganancias.

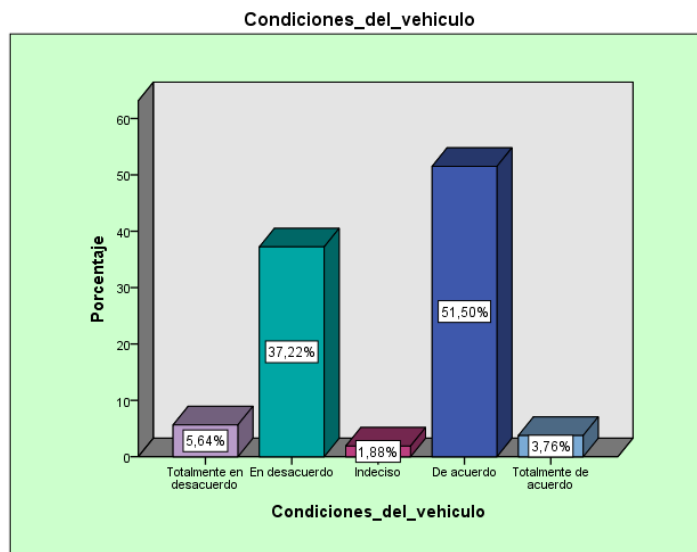
12. ¿Considera usted que las condiciones del vehículo que le brindan las unidades de taxis de la Cooperativa son las apropiadas para su movilidad?

Tabla 30: Condiciones del vehículo

Condiciones del vehículo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	5,6
	En desacuerdo	99	37,2
	Indeciso	5	1,9
	De acuerdo	137	51,5
	Totalmente de acuerdo	10	3,8
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 27: Condiciones del vehículo



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena
Autora: Villao Tomalá Ginger

La mitad de los encuestados manifiestan que los usuarios están de acuerdo con las condiciones de los vehículos para movilizarse, esto se debe a que la cooperativa cumple con todos los reglamentos establecidos para su correcto funcionamiento y en su mayoría de los vehículos han sido renovados para brindar un buen servicio, mientras que otro grupo está en desacuerdo, indican que las condiciones de ciertos vehículos son inadecuadas para brindar el servicio, puesto a que no todos los móviles han tenido la respectiva reposición del mismo.

13. ¿Considera usted que los conductores de la cooperativa muestran una buena presencia?

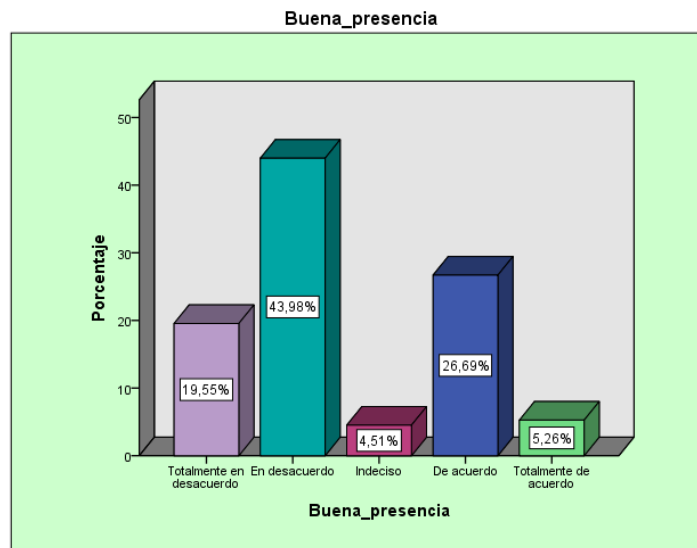
Tabla 31: Buena presencia

Buena presencia			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	52	19,5
	En desacuerdo	117	44,0
	Indeciso	12	4,5
	De acuerdo	71	26,7
	Totalmente de acuerdo	14	5,3
	Total	266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 28: Buena presencia



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Del total de los encuestados en relación a la buena presencia de los conductores, la gran mayoría indica que ellos no muestran el debido cuidado personal que conlleva a la vestimenta, mientras que un grupo pequeño acota que si muestra una presencia acorde, por lo que se refleja que los conductores deben mejorar la imagen personal, puesto que deberían utilizar un uniforme que identifique al personal que forma parte de la cooperativa, con esto se lograría dar una excelente presencia e imagen; además se obtiene la confianza del usuario para que escoja el vehículo para su respectiva movilización

14. ¿Considera usted que los conductores respetan los límites de velocidad y las señales de tránsito?

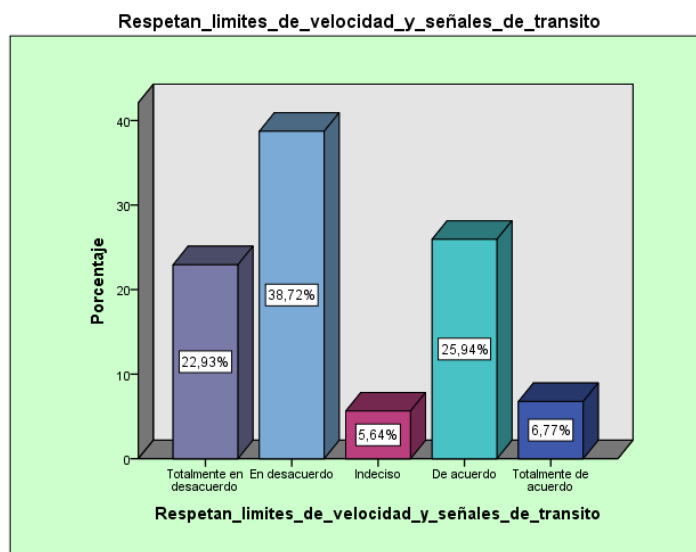
Tabla 32: Respetan límites de velocidad y señales de tránsito

Respetan límites de velocidad y señales de tránsito			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	61	22,9
	En desacuerdo	103	38,7
	Indeciso	15	5,6
	De acuerdo	69	25,9
	Totalmente de acuerdo	18	6,8
Total		266	100,0

Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

Ilustración 29: Respetan límites de velocidad y señales de tránsito



Fuente: Población Económicamente activa de la Provincia de Santa Elena

Autora: Villao Tomalá Ginger

La mayoría de los encuestados responden en cuanto a si respetan los límites de velocidad y señales de tránsito revelan que en su gran parte evaden ciertas normativas que en ocasiones por incumplirlas se convierten en accidentes, mientras que un grupo mínimo declara que están en total acuerdo en que si respetan los límites de velocidad y señales de tránsito debido a que la ciudad es pequeña y muy transitada.

3.1.Limitaciones

En la realización de esta investigación existieron pequeñas dificultades que estancaron por un momento el proceso de este trabajo debido a que existe poca predisposición en las personas y se abstiene a contestar las interrogantes planteadas en uno de los instrumentos de recolección de datos como fue las encuestas dirigida a los usuarios.

3.2.Resultados

3.2.1. Validación de hipótesis

La hipótesis alternativa planteada en este trabajo de investigación es la siguiente:

H1: La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

Con la información alcanzada mediante la aplicación de las encuestas, se consideraron preguntas que permitieron conocer si la implementación de estrategias mejorará el desempeño eficiente del talento humano de la cooperativa “Rivera del Pacífico”.

Para esto fue preciso comprobar la hipótesis mediante el programa estadístico SPSS20 por medio de las pruebas Chi-Cuadrado, a través de aquello se verifica si las variables a comprobar se relacionan. En esta investigación se analizaron las dos variables que fueron empleadas en la encuesta dirigida a los socios.

1. ¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral?
2. ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?

Mediante el cálculo realizado para verificar la respectiva comprobación, se consiguen los resultados siguientes:

3.2.1.1.Procedimiento del cálculo de la Hipótesis

Tablas de contingencia

Tabla 33: Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral? * ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

Fuente: Programa estadísticos SSPS de las encuestas aplicadas a los socios

Autora: Villao Tomalá Ginger

La tabla de contingencia del programa SSPS está conformada por dos variables en donde se procede a realizar el cálculo de porcentajes.

Esta técnica estadística se encarga de verificar si las dos variables están relacionadas entre sí y la forma de saber es a través de la distribución de porcentajes

3.2.1.2. Recuento, tabla de contingencia

A continuación se muestra que en la tabla de contingencia, en donde 62 encuestados han sido ordenados dependiendo dos interrogantes que responden a la hipótesis planteada, es decir en la primera se quiere conocer si lleva un control del desempeño laboral; mientras que la otra pregunta se basa en conocer las exigencias de los clientes. Dando como respuesta los siguientes valores:

Tabla 34: Recuento

Tabla de contingencia ¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral? * ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?						
Recuento						
		¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?				Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	
¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral?	Totalmente en desacuerdo	0	6	0	2	8
	En desacuerdo	1	24	3	6	34
	De acuerdo	0	1	2	14	17
	Totalmente de acuerdo	0	0	2	1	3
Total		1	31	7	23	62

Fuente: Programa estadísticos SSPS

Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.1.3. Pruebas de Chi- cuadrado

Tabla 35: Pruebas de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,242 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	35,749	9	,000
Asociación lineal por lineal	19,409	1	,000
N de casos válidos	62		

a. 12 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

Fuente: Programa estadísticos SPSS

Autora: Villao Tomalá Ginger

Para realizar el respectivo cálculo de la chi cuadrada se precedió a utilizar el programa SPSS, esta herramienta permitió saber con exactitud si existe relación entre las dos variables establecidas en el trabajo de investigación, dicho procedimiento se llevó a cabo a través de los consecutivos pasos:

La primera etapa es la **Validación**, la misma donde se procede a realizar un análisis de las dos variables establecidas, siguiendo con el proceso se realiza el **cálculo** en donde se efectúa la respectiva verificación mediante la herramienta del SPSS, aquí se escriben las preguntas claves aplicadas en la encuesta dirigida a los socios, haciendo referencia en que el desempeño laboral incide en la atención a los usuarios de la provincia de Santa Elena.

A continuación se efectúa la **verificación de las dos variables**, en esta parte se estableció si las variables determinadas están relacionadas entre sí, es decir si la implementación de estrategias de atención a los usuarios MEJORARÁ o NO el desempeño del talento humano de la Cooperativa en taxis “**Rivera del Pacífico**”, del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Mientras que, en la **comparación de las variables**, se procede a aplicar la herramienta estadística llamada Chi Cuadrada, la misma que entre las variables a emplear se establecieron para el trabajo de investigación se estructuró la siguiente hipótesis:

Hi: La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, año 2017.

Y por último dio como **resultado**, en la aplicación de la herramienta estadística SPSS que existe una relación entre las variables independiente y dependiente, motivo por el cual *se acepta la hipótesis planteada*, puesto que la significancia asintótica bilateral tiene una frecuencia esperada inferior a 5, con 5 grados de libertad (gl) y un valor de 35,242,

El mismo que su significado recae en que la implementación de estrategias de atención al usuario mejorará el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, año 2017.

3.2.2. Propuesta

Diseño de matriz estratégica para la atención al usuario de la cooperativa “Rivera del Pacífico” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

3.2.2.1.Introducción

Hoy en día, vivimos en un mundo competitivo donde todas las personas se esfuerzan para dar lo mejor de sí, y así sobresalir de la competencia, motivo suficiente para que las empresas que brindan un servicio no se queden atrás; Es por esto que toda empresa debe estar al mismo ritmo que las demás y pueda enfrentarse de manera continua a las necesidades y exigencias de los diversos clientes, entre las empresas que existen en el mercado, se pueden destacar las que brindan servicio de transporte en modalidad de taxis convencionales.

Dentro del cantón La Libertad, en el sector 5 de junio, existe la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, empresa con algunos años en mercado, prestando sus servicios a toda la comunidad, esta cooperativa de transporte tiene como finalidad lograr la captación de clientes potenciales, pero para que se logre esto, se plantea la implementación de una filosofía empresarial y estrategias, debido a que la empresa tiene falencias administrativas que impide generar ventaja competitiva.

Con las estrategias que se propone en esta investigación se logrará ofrecer un servicio diferenciado, garantizando sobretodo la satisfacción de las necesidades de los usuarios, buscando siempre mejorar continuamente en los servicios desde su inicio hasta el final de su movilización.

3.2.2.2. Datos de identificación de la empresa

- ⊗ **Razón Social:** Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis “Rivera del Pacífico”
- ⊗ **RUC:** 0992579951001
- ⊗ **Representante Legal:** Mateo Guerrero Cesar Amador
- ⊗ **Dirección:** Ciudadela La Unión Avenida 37 calle 21 a 4 cuadras pasando colegio Antonio García.
- ⊗ **Objeto Social:** Prestación del servicio de transporte en modalidad de Taxis Convencionales
- ⊗ **Logo**



El logo expuesto representa la identidad de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”. Debido a que sus elementos representan la de la Provincia de Santa Elena, debido que es donde brinda el servicio de transporte en taxis.

3.2.2.3. Análisis situacional de la cooperativa (FODA)

A continuación, se procede a efectuar una matriz FODA de la cooperativa “Rivera del Pacífico”, en donde se puede identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que la empresa presenta.

Con la realización de esta matriz se puede identificar tanto los puntos fuertes y débiles de la cooperativa y de igual manera las amenazas y oportunidades externas, esto permitirá establecer estrategias que potenciaran el capital intelectual que posee la empresa de transporte.

Tabla 36: Matriz Foda

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Cooperativa está legalmente constituida ✓ Personal con experiencia en el servicio ✓ Alta demanda en el servicio de transporte ✓ Establecimiento e infraestructura propia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercado en actual crecimiento ✓ Mejorar las condiciones de los vehículos e imagen de los conductores ✓ Alianzas estratégicas ✓ Implementar nuevas tecnologías ✓ Lograr alcanzar la fidelización de los clientes
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percepción de inadecuado desempeño y atención al clientes ✓ Carencia de capacitaciones ✓ No han desarrollado una planificación estratégica ✓ Restricción en la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exceso de creación de cooperativas legales que efectúen la misma actividad de servicio de transporte. ✓ Incremento de taxis ilegales ✓ Desconfianza por parte de los clientes ✓ Destrucción de vías o calles de acceso.

Fuente: Cooperativa en Taxis “Riviera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.2.4. Matriz Estratégica FODA

Matriz estratégica elaborada para la cooperativa “Rivera del Pacífico” está diseñada mediante herramientas analíticas que permitieron seleccionar las estrategias más acorde a cada uno de los factores que forman parte de esta cooperativa.

En donde se procede a desarrollar 4 tipos de estrategias tales como:

- ⊗ **Estrategias FO:** En esta parte se analizan las fuerzas internas de la cooperativa par así aprovechar la ventaja que presentan las oportunidades externas de la organización.
- ⊗ **Estrategias DO:** Mientras que aquí, se pretende superar las debilidades interna que tiene la empresa para luego favorecernos de las oportunidades externas
- ⊗ **Estrategias FA:** Por otro lado, se trata de aprovechar al máximo las fortalezas y contrarrestar las amenazas que se presentan a diario
- ⊗ **Estrategias DA:** Y por último, la empresa pretender disminuir las debilidades internas y sobretodo evitar las amenazas del entorno.

Con la elaboración de esta matriz se podrá comparar y analizar cada Fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza, para posteriormente tomar decisiones estratégicas que ayuden a mejorar la situación de la cooperativa.

Implementando esta herramienta se procura generar estrategias alternativas que sean viables y alcanzables para un futuro mejor.

Tabla 37: Matriz estratégica Foda

Factores Internos Factores Externos	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercado en actual crecimiento ✓ Mejorar las condiciones de los vehículos e imagen de los conductores ✓ Alianzas estratégicas ✓ Implementar nuevas tecnologías ✓ Lograr alcanzar la fidelización de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exceso de creación de cooperativas legales que efectúen la misma actividad de servicio de transporte ✓ Incremento de taxis ilegales ✓ Desconfianza por parte de los clientes ✓ Destrucción de vías o calles de acceso.
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Aprovechar la experiencia y el conocimiento del personal operativo acerca del servicio que brindan para buscar nuevos clientes y ampliar el mercado actual. 2.- Brindar un servicio de calidad siempre prevaleciendo la responsabilidad y a si posicionarse en toda la provincia. 3.- Gestionar para la adquisición de nuevas tecnologías como GPS o radio taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Desarrollar reuniones periódicas con los socios y conductores para buscar mecanismos y rutas diferentes para enfrentar a la competencia. 2.- beneficiarse de la legalidad de la cooperativa para captar nuevos clientes 3.- Implementar cámaras de seguridad en todas las unidades para un mejor servicio y así los clientes esto permite ganarse la confianza de los clientes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Cooperativa está legalmente constituida ✓ Personal con experiencia en el servicio ✓ Alta demanda en el servicio de transporte ✓ Establecimiento e infraestructura propia. 		
	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Impartir cursos de capacitación y motivación a los conductores y socios con el fin que mejoren su desenvolvimiento con los clientes. 2.- Mejorar la imagen de los conductores de taxis (uniforme) para lograr obtener el reconocimiento y aceptación por parte de los clientes 3.- programar cursos de capacitación por profesionales que puedan dar soluciones a los problemas y necesidades que surjan en la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Implementar un plan estratégico para fomentar el trabajo en equipo y con esto se cumplirá con los objetivos establecidos. 2.- Elaboración de una filosofía empresarial para que el cliente tenga seguridad y confianza con el servicio de taxis que escoge. 3.- Desarrollar capacitaciones de manera constante con los socios y conductores para que eviten contratiempos y así mantenga la fidelidad de los clientes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percepción de inadecuado desempeño y atención al cliente. ✓ Carencia de capacitaciones. ✓ No han desarrollado una planificación estratégica. ✓ Restricción en la toma de decisiones. 		

Fuente: Cooperativa en Taxis “Riviera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.2.5. Matriz de Evaluación de factores internos (EFI)

La matriz EFI, ayuda a estructurar las estrategias internas, evaluando fortalezas y debilidades que se observan dentro de la organización.

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
La Cooperativa está legalmente constituida	0,15	4	0,60
Personal con experiencia en el servicio	0,20	4	0,80
Alta demanda en el servicio de transporte	0,15	4	0,60
Establecimiento e infraestructura propia.	0,20	4	0,80
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Percepción de inadecuado desempeño y atención al cliente.	0,10	2	0,20
Carencia de capacitaciones.	0,10	2	0,20
No han desarrollado una planificación estratégica.	0,05	1	0,05
Restricción en la toma de decisiones.	0,05	1	0,05
INDICADORES	1		2,90

Fuente: Cooperativa en Taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

En relación a los datos obtenidos el mayor peso recae en las fortalezas, en donde se puede interpretar que éstas las que mejores calificaciones obtuvieron fue la de contar con personal con experiencia y tener infraestructura propia. Por otros el peso que soportan las debilidades es de 0,50 y el mismo que implica que se debe trabajar arduamente en establecer una planificación estratégica para la cooperativa.

3.2.2.6. Matriz de Evaluación de factores externos (EFE)

La matriz EFE, califica de manera individual las oportunidades y amenazas que fueron identificadas en el entorno donde la empresa se desarrolla.

Tabla 38: Matriz de Evaluación de Factores Externos

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN N (1-4)	PONDERACIÓN N
Mercado en actual crecimiento	0,15	3	0,45
Mejorar las condiciones de los vehículos e imagen de los conductores	0,09	4	0,48
Alianzas estratégicas	0,13	3	0,45
Implementar nuevas tecnologías	0,10	4	0,40
Lograr alcanzar la fidelización de los clientes	0,09	4	0,48
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN N (1-4)	PONDERACIÓN N
Exceso de creación de cooperativas legales que efectúen la misma actividad de servicio de transporte	0,12	2	0,24
Incremento de taxis ilegales	0,15	3	0,45
Desconfianza por parte de los clientes	0,09	3	0,27
Destrucción de vías o calles de acceso.	0,08	3	0,24
INDICADORES	1		3,16

Fuente: Cooperativa en Taxis “Rivera del Pacífico”

Autora: Villao Tomalá Ginger

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que las oportunidades más representativas hacen énfasis a lograr la fidelización de clientes, mientras que las amenazas son más relacionado al aspecto legal y del sector. Además se puede constatar que la empresa puede enfrentar el entorno de manera adecuada utilizando las oportunidades contra las amenazas.

3.2.2.7. Filosofía empresarial

Como consecuencia de que la Cooperativa “Rivera del Pacífico” no posee una filosofía empresarial, se procedió a construirla con la parte directiva, para posteriormente hacerla conocer a los socios y den opiniones sobre la misión, visiones, políticas, valores y metas que harán identificar a la empresa.

3.2.2.7.1. Misión

Somos una empresa de servicios de transporte, que ofrece al cliente seguridad y confianza en toda su movilización, contando con un talento humano capacitado, comprometido, con principios y valores, satisfaciendo oportunamente las necesidades del clientes y brindando un servicio personalizado con el fin de cubrir las demandas de la comunidad.

3.2.2.7.2. Visión

Ser la empresa de servicios de transporte líder en el mercado, considerada como la mejor opción de movilización, a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios, personal con experiencia y capacitados que busca el bienestar económico tanto de la cooperativa y de los socios, de estar forma poder garantizar un servicio de calidad, confiable, satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

3.2.2.7.3. Valores

La cooperativa “Rivera del Pacífico” basa su gestión administrativa en valores universales tales como:

- ⊗ **Responsabilidad:** Debe existir el cumplimiento de las obligaciones atribuidas u otorgadas dentro de sus funciones y sobre todo satisfacer las necesidades de los clientes.
- ⊗ **Sentido de pertenencia:** Es uno de los valores más importante, debido que aquí se refleja el amor que tiene por realizar los diferentes trabajos con la finalidad de alcanzar los mejores resultados
- ⊗ **Respeto:** Es uno de los valores imprescindibles que deben existir entre todos, es decir, parte administrativa, socios y clientes.
- ⊗ **Trabajo en equipo:** Debe existir la cooperación por parte de los integrantes de la cooperativa, puesto que esto ayudará a tomar las mejores decisiones que favorezcan al crecimiento de la cooperativa.
- ⊗ **Seguridad:** Dentro de la empresa debe ser considerado como un tema muy indispensable, debido a que debe garantizar por parte de los socios que se resguardará la integridad y seguridad de los usuarios durante el trayecto a su destino final.

3.2.2.7.4. Políticas

- ⊗ Cumplir a cabalidad con las disposiciones o reglamentos legales a cargo por la administración
- ⊗ Todos los socios deberán asistir a los cursos de capacitación que se planifiquen dentro de la cooperativa
- ⊗ Por cada uno de los socios debe existir un compromiso ético en todo momento, deberán abstenerse a difundir rumores indebidos o falsos que dañe la imagen o integridad de la cooperativa o de los dirigentes.

3.2.2.7.5. Políticas de atención al cliente

- ∅ Lograr la satisfacción de nuestros clientes, mediante la prestación de servicios, en donde siempre prevalezca la calidad, respeto y seguridad.
- ∅ El trato debe ser amable y cordial hacia todos clientes.
- ∅ Ayudar a los clientes con las encomiendas o productos que dispongan al momento de que requieran el servicio de movilización.

3.2.2.7.6. Metas

- ∅ Capacitar a todos los socios y conductores de la cooperativa “Riviera del Pacífico”, para mejorar sus habilidades y el desempeño laboral en cada uno de ellos.
- ∅ Implementar radio operador para mejorar o aumentar el crecimiento económico de los socios.

3.2.2.7.7. Objetivo general

Ofrecer un servicio confiable y oportuno a los clientes, contando con unidades de transporte en excelentes condiciones, un talento humano comprometido y capacitado para contribuir al desarrollo y crecimiento de la cooperativa.

3.2.2.7.7.1. Objetivos específicos

- ∅ Realizar alianzas estratégicas con entidades para incrementar el bienestar económico de los socios, conservando la calidad del servicio y dar las mejores atenciones a los clientes activos.
- ∅ Lograr la satisfacción total de los clientes por el servicio de calidad que se le ofrece a diario.

- ∅ Ser una cooperativa referente a nivel provincial, a través de la calidad y valores que ofrecen al mercado.
- ∅ Contar con estrategias a corto y largo plazo para mejorar el servicio que se ofrece en la comunidad.

3.2.2.7.8. Estrategias

La cooperativa en taxis “Riviera del Pacífico” deberá establecer o implementar estrategias para de esta forma socializarlas entre los directivos y socios para que así puedan mejorar el servicio día a día, estas tácticas deben ser ejecutadas en un tiempo oportuno y de manera inmediata para que se mejoren tanto la parte externa e interna de la empresa, y lograr resultados satisfactorios, pero se debe trabajar en equipo debido a que la esencia de alcanzar lo propuesto se basa en eso.

La cooperativa en taxis para lograr la satisfacción de los clientes tendrá que mejorar el servicio que ofrece a diario, a continuación se detalla aspectos relevantes que deberán implementar.

- ∅ Ofrecer a los clientes un servicio personalizado
- ∅ Tener una comunicación activa con el usuario, escuchar al cliente es la clave para alcanzar la confianza y seguridad por parte de ellos.
- ∅ Brindar un servicio con comodidades esperadas por el cliente.
- ∅ Instaurar alianzas con empresa públicas y privadas para que accedan al servicio que se ofrece
- ∅ Brindar a los clientes vehículos en las mejores condiciones para preservar la integridad personal y los bienes de cada uno de ellos

- ⊗ Utilizar de manera justa el taxímetro de acuerdo a distancia que recorre y hacer respetar ese sistema tarifario para alcanzar la satisfacción de los clientes
- ⊗ Proporcionar beneficios a socios para sus vehículos entre ellos hacerle participe de revisión mecánica y provisión de repuestos, a costos asequible.
- ⊗ Capacitar a los socios y conductores de la cooperativa en taxis

Las mejores recomendaciones se reciben por personas que se sienten satisfecho con el servicio que recibieron y es más propenso a que logre la preferencia absoluta de adquirir el servicio y siempre sea la elección principal para escoger en el momento que desee movilizarse de un lugar a otro.

La cooperativa en taxis debe comprometerse a dar un aporte significativo que ayude al mejoramiento continuo en relación al servicio de transporte; siempre prevaleciendo la seguridad y confianza, debido a que estos son factores esenciales que el cliente desea encontrar.

La responsabilidad que debe adquirir la empresa es conservar y mantener vehículos en óptimas condiciones para conservar el medio ambiente.

3.2.2.7.9. Capacitaciones

Formalizar capacitaciones 3 a 4 veces al año influirá de manera positiva en el personal de cooperativa, debido a que con esto se conseguirá alcanzar un impacto positivo en el rendimiento.

Por ende se mejoraría el desempeño laboral y se obtendrá altos niveles de excelencia, es por ello, que las capacitaciones y formación a los socios y conductores debe convertirse en una inversión para aumentar los conocimientos y habilidades del talento humano. Esto se puede efectuar realizando convenios con entidades públicas que ayuden a la realización de estas actividades. Los temas de mayor relevancia que serían necesarias recibir son los siguientes:

- ✓ Técnicas de atención y servicio al cliente
- ✓ Relaciones humanas
- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Hábitos para mejorar la calidad de vida de los usuarios
- ✓ Cambios o reforma en la ley de tránsito
- ✓ Seguridad vial

3.2.2.7.10. Diseño Organizacional

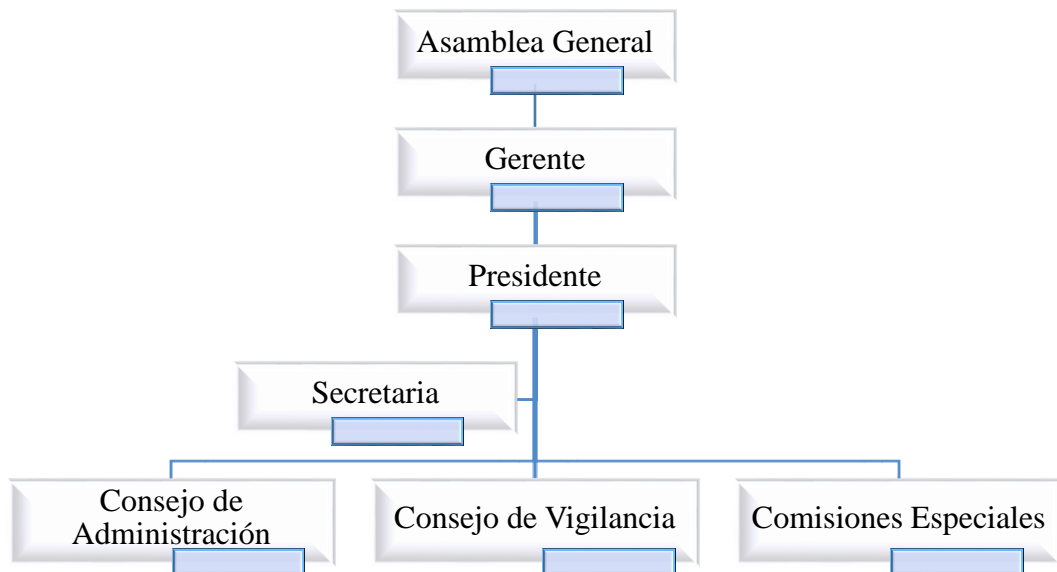
3.2.2.7.10.1. Estructura funcional

La cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” cuenta con una estructura interna la misma que se ejerce por medio de los siguientes organismos:

- ⊗ Asamblea general de Socios o Representantes
- ⊗ Consejo de Administración
- ⊗ Consejo de vigilancia
- ⊗ Gerencia
- ⊗ Comisiones especiales

3.2.2.7.10.2. Estructura Organizacional de la cooperativa “Rivera del Pacífico”

Tabla 39: Estructura Organizacional



Fuente: Cooperativa en Taxis “Rivera del Pacífico”
Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.2.7.10.3. Funciones específicas de cada miembro de la directiva:

- ∅ La asamblea general es el máximo órgano de la cooperativa y se encarga de las decisiones, rigiéndose siempre en la organización, funcionamiento correcto y que las actividades de la cooperativa se cumplan a cabalidad.
- ∅ Consejo de administración esta delegado para la parte del direccionamiento de la cooperativa, es decir planifica y evalúa el funcionamiento de la misma.

- ⊗ Consejo de vigilancia esta direccionado para llevar el control de las actividades económicas de la cooperativa
- ⊗ Comisiones especiales pueden ser escogidas de manera permanente u ocasional y se encarga de la parte de la asesoría.
- ⊗ Gerente ejerce la representación legal de la cooperativa, propone al consejo de administración políticas y reglamentos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.

3.2.2.7.11. Evaluación del desempeño

Para verificar si se están haciendo cambios fructíferos se debe realiza un progreso de evaluación de desempeño para todos los socios de la cooperativa.

Políticas de evaluación a los socios de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”

En lo que respecta a la evaluación del desempeño de la cooperativa “Rivera del Pacífico”, se han considerado las siguientes políticas a evaluar

- ⊗ Calidad del trabajo
- ⊗ Organización y control
- ⊗ Comunicación y relaciones
- ⊗ Servicio al cliente
- ⊗ Puntualidad y cumplimiento

Estos son los parámetros que se evaluarán a los que forman parte de la cooperativa, y saber si ellos están aportando al crecimiento de la empresa.

3.2.2.7.11.1.1. Formato de evaluación

Nota: Antes de iniciar con la evaluación del personal, leer detenidamente las instrucciones.

- a) Llenar con letra legible los datos encontrados en la parte superior de esta hoja.
- b) Leer bien el contenido de la competencia a evaluar y sea sincero(a) al responder cada ítems.
- c) Llenar a conciencia y de manera objetiva cada una de las competencias encontradas en la ficha de evaluación.
- d) Para la calificación de la evaluación asegúrese a utilizar la siguiente escala:
 - 1. Rendimiento laboral no aceptable
 - 2. Rendimiento laboral regular
 - 3. Rendimiento laboral bueno
 - 4. Rendimiento laboral muy bueno
 - 5. Rendimiento laboral excelente muy bueno
- e) En la parte final de la ficha de evaluación se considera un espacio donde puede emitir comentarios sobre el desempeño del socio
- f) Antes de entregar la ficha de evaluación se debe fotocopiar la misma, los dos ejemplares deben estar firmados
- g) Revisar la ficha de evaluación a fin de asegurarse que han completado
- h) Entregar el resultado de la evaluación al encargado, este analizaras y emitirá soluciones de mejora del desempeño.

Tabla 40: Ficha de Evaluación

FICHA DE EVALUACIÓN

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “RIVERA DEL PACÍFICO” FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL						
Nombre del evaluado:						
Cargo:						
Nombre del evaluador						
Fecha de evaluación:						
ÁREA DEL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5	Puntaje
Calidad de trabajo						
Requiere de supervisión frecuente						
Concluye su trabajo oportunamente						
Puntualidad y cumplimiento						
Es puntual en su área de trabajo						
Cumple a cabalidad con sus labores						
Organización y control						
Planifica sus actividades						
Se preocupa por alcanzar sus metas						
Comunicación y relaciones						
Trabaja en equipo						
Evita problemas con sus colegas						
Servicio al Cliente						
Se muestra amable y brinda un buen servicio						
PUNTAJE TOTAL						
COMENTARIOS:						
EVALUADOR		EVALUADO		GERENTE		

Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.2.7.11.2. Desarrollo de estrategias

Estrategias N° 1: Elaborar publicidad en medios radiales.

Objetivo: Conseguir que los habitantes de la Península conozcas los servicios que ofrece la cooperativa y así se podrá atraer nuevos clientes potenciales.

Acciones:

- ∅ En el Cantón La Libertad existen una radio con alta sintonía como es Radio Amor 89.3 FM tiene mayor rating por lo que sería factible hacer anuncios publicitarios de los servicios de la cooperativa.

Presupuesto de publicidad

Tabla 41: Presupuesto de publicidad

Medio		Descripción	Valor
Radio Amor 89.3 FM	2	Transmisiones diarias	\$ 5
Total			\$ 5

Fuente: Investigación
Autora: Villao Tomalá Ginger

Estrategias N° 2: Confeccionar uniformes para los socios de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”

Objetivo: Mejorar la imagen de los socios de la cooperativa.

Acciones:

- ∅ Diseñar un modelo de uniforme acorde para los socios

- ⊗ La Camisa debe ser un solo color para todos.
- ⊗ El personal administrativo también deberá usar el uniforme
- ⊗ El uniforme debe ser ligero y sobretodo cómodo.
- ⊗ Cada socio es responsable de cuidar su vestimenta
- ⊗ El uso es obligatorio en horas laborables.

Presupuesto de uniformes

Tabla 42: Presupuesto de Uniformes

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Total
Camisa y pantalón	54	25	\$1350
Blusa y Pantalón	8	23	\$184
Total			\$1534

Fuente: Investigación

Autora: Villao Tomalá Ginger

Estrategia N° 3: Plan de capacitaciones

Las temáticas a tratar son fundamentales para los socios de la cooperativa debido a que esto ayudará a fomentar el desarrollo personal de cada uno de ellos. Los temas a tratar son los siguientes:

- ⊗ Técnicas de atención y servicio al cliente
- ⊗ Relaciones humanas
- ⊗ Estrategias de marketing
- ⊗ Seguridad vial y leyes de tránsito

Objetivo: Mejorar la atención al cliente para lograr la fidelización

Acciones:

- ∅ Las capacitaciones deberán ser impartidas para todo el personal que forma parte de la cooperativa.
- ∅ Se hará convenio con diferentes entidades para reducir el costo de las capacitaciones.
- ∅ Elaborar cronogramas de capacitaciones, el horario será establecido con la finalidad de que no obstaculice sus jornadas laborales.

Tabla 43: Plan de Capacitaciones

Curso	Dirigido	Cant.	Tiempo	Lugar	Horario	V. unit	Valor total
Técnicas de atención y servicio al cliente	Todo el personal	62	2 días	Sede de la Cooperativa	19hoo a 21h00	10	\$620
Relaciones humanas	Todo el personal	62	2 días	Sede de la Cooperativa	19hoo a 21h00	10	\$620
Estrategias de marketing	Personal Administrativo	5	2 días	Sede de la Cooperativa	19hoo a 21h00	8	\$40
Seguridad vial	Todo el personal	62	2 días	Sede de la Cooperativa	19hoo a 21h00	10	\$620
Total							\$1900

Fuente: Investigación

Autora: Villao Tomalá Ginger

3.2.2.7.12. Presupuesto Total

Tabla 44: Presupuesto Total

Descripción	Costo Total
Publicidad	\$ 5
Uniformes	\$ 1,534
Capacitaciones	\$ 1,900
Total	\$ 3,439

Autora: Villao Tomalá Ginger

Conclusiones

- ∅ En la cooperativa “Rivera del Pacífico”, el desempeño laboral del personal *afecta en la atención a los usuarios* debido que no existe un direccionamiento estratégico, es decir una filosofía empresarial que oriente a los conductores y socios para que tengan una percepción en cuanto a la calidad y efectividad que deben ofrecer día a día; además, la parte administrativa desconoce de lo que es una matriz **FODA** y por ende no pueden evaluar los aspectos que pueden favorecer o perjudicar de una u otra manera a la empresa.

- ∅ El factor primordial que afecta directamente a la atención a los usuarios por parte del personal de la Cooperativa es debido a que **NO** existe capacitaciones, ya que solo reciben una charla al año, por parte de una sola entidad, no han tenido la oportunidad de escuchar nuevas ideas o conocimientos de otras personas en temas relacionados con la atención a los usuarios e impiden a que los conductores o socios adquieran nuevos aprendizajes.

- ∅ Dentro de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” carecen de estrategias o mecanismos que aporten a mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios, puesto que si los socios o conductores contaran con las herramientas necesarias será de gran aporte para fortalecer los servicios.

Recomendaciones

- ∅ Diagnosticar las debilidades y amenazas que existen en la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, con la finalidad de convertirlas en fortalezas y oportunidades para la empresa y esto ayude al mejoramiento continuo del servicio que se brinda a los usuarios; Además se debe socializar con talento humano la elaboración de un plan estratégico institucional, con el fin de que los preceptos establecidos se cumplan con lo que se quiere lograr como empresa.

- ∅ Se recomienda a todos los miembros de la cooperativa “Rivera del Pacífico” ofrecer capacitaciones tanto a los choferes y socios en temas de atención a los usuarios, de esta forma incentivar y motivar al personal y así ellos aporten en dar soluciones inmediatas a los problemas que se puedan presentar; de esta manera puedan brindar un servicio adecuado a las necesidades y exigencias de los clientes. Esto se puede efectuar de manera mínima dos a tres veces años haciendo alianzas estratégicas o convenios con entidades públicas, de esta manera ser más competitivos.

- ∅ Dentro de la cooperativa “Rivera del Pacífico”, se debe implantar estrategias a corto y largo plazo, para mejorar el servicio y atención a los usuarios, puesto a que si se disponen de estos mecanismos o herramientas se pueden lograr atraer más clientes.

Bibliografía

- Abad, M. A.-M. (2016). *Gestión del Talento Humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje* . Estados Unidos.
- Aguilera, F. P. (Mayo de 2017). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. Madrid: CEP S.L.
- Ale, F. L. (2015). ¿En qué consiste la satisfacción del cliente? *Merca 2.0*.
- Arteaga, I. O. (2014). *Plan Motivacional y desempeño del talento humano en la Cooperativa de ahorro y crédito la Merced LTDA*. Ambato.
- Caballero, H. P.-J.-L.-C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Candil, I. M. (2016). *Comercialización de productos y servicio en pequeños negocios o microempresas*. Cano Pina SL.
- Cárdenas, M. C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5).
- Castillo, C. R. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: CEP S.L. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5213985&query=calidad>
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos - Técnicas Organizacionales y teorías Administrativas* (Primera ed.). Mexico.
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba - Ecuador .
- Chedraui, L. (2017). *El Poder del posicionamiento*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Fernández, M. D. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Cep.
- Galeas, L. E. (2016). *Sistema de Gestión del talento humano y su incidencia en las estrategias organizativas de la "Compañía de Taxi Ejecutivo" del cantón Quevedo* . Quevedo.
- Gómez, J. E. (2016). *Gestión de Talento Humano: Enfoques y Modelos*. (C. C. desarrollo, Ed.) Colombia: Corpración CIMTED.

- González, A. C. (2014). *Administración Estratégica* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Holguín, M. M. (2016). *Fundamentos de Marketing* . Bogotá: Ecoediciones.
- Lablanca, I. d. (2015). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos* . España.
- Laza, C. A. (2017). *Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor*. Tutor Formación .
- López, F. F. (2017). *Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. San Millán: Tutor Formación.
- López, P. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes*. España: Aenor.
- Martín González García, S. O. (2014). *Planeación e integración de los recurso Humanos* . México: Grupo Editorial Patria.
- Mary, S. R. (2013). *Administración - Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.
- Naranjo, J. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo - Herramienta para la gestión del talento humano*. Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Navarro, M. A. (Enero de 2016). *Gestión de Costes y Calidad del servicio de transporte por carretera*. 128. Madrid: CEP S.L.
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la Calidad del servicio al cliente - Un pilar en la gestión empresarial. El Buzón de Pacioli*.
- Pisonero, C. T. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. Madrid, España: RA-MA.
- Plan Nacional de Desarrollo - Toda una Vida. (2017 - 2021). Quito , Ecuador .
Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salinas, M. B. (2015). *La capacitación laboral y su incidencia en la calidad de servicio en los conductores de la unidades de transporte urbano e interparroquial Vía Flores de la Ciudad de Ambato (Trabajo de Titulación)*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12787/1/FCHE-PSIC-90.pdf>

- Silva, F. M. (2017). La Gestión del talento Humano de la gestión de servicio Oriental y su incidencia en la atención al cliente (Tesis). Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3909/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0017.pdf>
- Solano, D. M.-D.-E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Economics CUC*, 37(1). doi:<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2014). *Ley Organica de Economía Popula y Solidaria*. Quito. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>
- Torres, Z. T.-A. (2017). *Desarrollo del Talento Humano* . México.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio Al Cliente - Técnicas, Estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios* (Décima ed.). Estados Unidos.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa para alcanzar la excelente - Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Estados Unidos .
- Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y Usuarios*. Barcelona.
- Villagrà, C. B.-F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. MACMILLAN .

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>El desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017-</p>	<p>¿En qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?</p>	<p>Determinar en qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.</p>	<p>La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena</p>	<p>Variable independiente: Desempeño del talento humano</p> <p>Variable dependiente: Estrategias de atención a los usuarios</p>	<p>Indicadores de la variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño ✓ Capacitaciones ✓ Eficiencia y productividad <p>Indicadores de la variable dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes internos y externos ✓ Calidad del servicio ✓ Compromiso

Autora: Villao Tomalá Ginger

Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Inst. de recolección de información
<p>La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Desempeño del talento humano</p>	<p>El talento humano debe tener actitud activa ante cualquier situación o problema que se presente y tener siempre la iniciativa para realizar un proyecto o mantener a la empresa en el éxito. Y Capacidad para aprender y crear novedades eficaces</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Ventaja competitiva</p> <p>Sentido de pertenencia</p>	<p>Experiencia Capacitación Conocimiento</p> <p>Eficiencia Atención al cliente Recursos</p> <p>Motivación Rendimiento Satisfacción</p>	<p>¿Cree usted que las capacitaciones son un aporte fundamental para el desarrollo y aprendizaje de los socios?</p> <p>¿Considera usted que la comunicación debe prevalecer dentro y fuera de la cooperativa?</p> <p>¿Recibe usted un buen servicio por parte de los conductores de la cooperativa?</p>	<p>Entrevista y Encuesta</p>

Autora: Villao Tomalá Ginger

Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Inst. de recolección de información
<p>La implementación de estrategias de atención al usuario permitirá mejorar el desempeño eficiente del talento humano de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena</p>	<p>Variable dependiente: Estrategias de atención a los usuarios</p>	<p>Es fundamental para la buena marcha de la empresa, ya sea grande o muy pequeña. Tan fundamental es para la empresa, que constituye una gran parte de su planificación estratégica. Muchas empresas se distinguen de sus competidores para realizar una buena estrategia de atención al cliente.</p>	<p>Servicio</p> <p>Calidad</p> <p>Clientes</p>	<p>Agilidad Confianza Estrategias</p> <p>Compromiso Motivación Responsabilidad</p> <p>Interno Externo Comunicación</p>	<p>¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple las necesidades de los clientes?</p> <p>¿Cuáles cree usted que son los motivos por los que los conductores cometen infracciones?</p> <p>¿Cuáles serían los requerimientos que los clientes desean recibir por parte de los conductores?</p>	<p>Encuesta y Entrevista</p>

Autora: Villao Tomalá Ginger

Anexo 4: Formato de la entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

TEMA: El desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de taxis RIVERA DEL PACÍFICO del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

1. ¿La cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, cuenta con una filosofía empresarial?
2. ¿Cómo dirigente de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” ha implementado estrategias para mejorar la calidad de servicio que ofrecen los conductores de transporte?
3. ¿Cada que tiempo realizan capacitaciones dirigidas a los socios y/o conductores de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”?
4. ¿Han realizado una encuesta o preguntas a los socios o conductores para conocer qué tipos de capacitación deberían recibir?
5. ¿Consideran ustedes que para lograr la fidelización y satisfacción de los usuarios es importante la atención que reciben por parte de la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”?
6. ¿En relación al servicio que ofrece la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”, considera necesario colocar un radio operador para mejorar o aumentar el crecimiento económico de los socios; al incorporar un radio operador este implicaría mayor aporte por parte de los socios y como beneficiaria a la empresa?
7. ¿Según su percepción consideran que la cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico” brinda a sus usuarios un servicio oportuno y confiable? ¿Cómo ha medido usted el servicio?
8. ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5: Encuesta a socios



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA EN TAXIS “RIVERA DEL PACÍFICO”.

TEMA: El desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de taxis RIVERA DEL PACÍFICO del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

Escala valorativa

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Indeciso 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
-----------------------------------	------------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------------------

N°	Datos Informativos										
1	Edad:	18-27años		28 –37 años		38-47 años		48-57 años		58 años en adelante	
2	Género:	Femenino						Masculino			

Preguntas		5	4	3	2	1
Variable Independiente: Desempeño del Talento Humano						
Desempeño						
3	¿Considera usted que dentro de la cooperativa en taxis se lleva un buen control del desempeño laboral?					
4	¿La cooperativa en taxis realiza actividades para mejorar el desempeño del talento humano?					
Eficiencia y comunicación						
5	¿Cree usted que dentro de la cooperativa en taxis el ambiente laboral es adecuado?					
6	¿Según su percepción, considera usted que la comunicación interna dentro de la cooperativa funciona de manera correcta?					
Capacitaciones						
7	¿Considera Usted que las capacitaciones brindadas contribuyen al desarrollo de sus funciones?					
8	¿Ha sido participe en procesos de capacitación organizados por parte del Ministerio de Economía Popular y Solidaria u otra entidad?					
Variable dependiente: Atención a los usuarios						
Clientes						
9	¿Considera usted que el servicio que la cooperativa brinda a los usuarios es de calidad?					
10	¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa en taxis cumple con las exigencia de los clientes?					
Calidad del servicio						
11	¿Considera que la cooperativa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral?					
12	¿Cree usted que la cooperativa en taxis debe elaborar planes para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios?					
Compromiso						
13	¿Considera usted que los dirigentes de la cooperativa en taxis deben asumir toda la responsabilidad de las decisiones que se toman dentro de la misma?					
14	¿Se siente comprometido de pertenecer a la Cooperativa en taxis Rivera del Pacífico?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6: Encuesta a clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA EN TAXIS “RIVERA DEL PACÍFICO”.

TEMA: El desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de taxis RIVERA DEL PACÍFICO del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida el inadecuado desempeño del talento humano incide en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis “Rivera del Pacífico” del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

Escala valorativa

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Indeciso 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
-----------------------------------	------------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------------------

N°	Datos Informativos									
1	Edad:	18-27 años		28 –37 años		38-47 años		48-57 años	58 años en adelante	
2	Género:	Femenino			Masculino					

Preguntas		5	4	3	2	1
Variable Independiente: Desempeño del Talento Humano						
Desempeño						
3	¿El servicio de Taxis que recibe por parte de la Cooperativa cubre satisfactoriamente sus necesidades?					
4	¿Según su percepción uno de los requerimientos principales que debe ofrecer el conductor profesional de taxis es Interés en el usuario?					
Eficiencia y productividad						
5	¿Considera usted que el nivel de preparación de los conductores de taxis influye al momento de brindar el servicio?					
6	¿Considera usted que la comunicación y confianza debe prevalecer entre conductor y cliente?					
Capacitaciones						
7	¿Considera usted que los conductores de las unidades están capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?					
8	¿Considera usted que las capacitaciones son un factor indispensable para mejorar la calidad de servicio y atención que brindan los conductores de la cooperativa de taxis?					
Variable dependiente: Atención a los usuarios						
Cientes						
9	¿Para su seguridad le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi para fortalecer la confianza de los usuarios?					
10	¿Considera usted que los conductores de la cooperativa “Rivera del Pacífico” ofrece un servicio ágil y siempre están predispuestos a ayudar a sus clientes?					
Calidad del servicio						
11	¿Considera usted que implementando estrategias la cooperativa pueda mejorar el servicio de taxis?					
12	¿Considera usted que las condiciones del vehículo que le brindan las unidades de taxis de la Cooperativa son las apropiadas para su movilidad?					
Compromiso						
13	¿Considera usted que los conductores de la cooperativa muestran una buena presencia?					
14	¿Considera usted que los conductores respetan los límites de velocidad y las señales de tránsito?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 7: Presupuesto del trabajo de titulación

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis Rivera del Pacífico del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Nº	DETALLE	Tiempo	V. UNITARIO	V. TOTAL
Recursos Tecnológicos				
1	Computador Portátil Hp		\$ 550.00	\$ 550.00
1	Flash Memory Kingston 8GB		\$ 10.00	\$ 10.00
1	Impresora		\$ 325.00	\$ 325.00
1	Internet	5	\$ 25.00	\$ 125.00
Total				\$ 1,010.00
Recursos Materiales				
3	Remas de papel bond 75 gr.		\$ 3.50	\$ 10.50
4	Carpetas Plásticas		\$ 0.75	\$ 3.00
1	Caja de grapadora		\$ 3.00	\$ 3.00
1	Perforadora		\$ 2.90	\$ 2.90
1	Caja de esferográficos		\$ 2.75	\$ 2.75
1	Caja de Clips		\$ 2.50	\$ 2.50
800	Impresiones		\$ 0.10	\$ 80.00
4	Anillados		\$ 1.20	\$ 4.80
3	CD		\$ 1.00	\$ 3.00
Total				\$ 112.45
Otros				
100	Transporte		\$ 0.30	\$ 30.00
Total				\$ 30.00
Total				\$ 1,152.45

Autora: Villao Tomalá Ginger

Anexo 8: Fotos de la Cooperativa en taxis “Rivera del Pacífico”.



Fotografía N° 1: Instalaciones de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”.



Fotografía N° 2: Parte de los Vehículos de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”.



Fotografía N° 3: Encuestas a los socios de la Cooperativa “Rivera del Pacífico”.

Anexo 9: Cronograma de Trabajo de Titulación

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la Cooperativa de taxis Rivera del Pacífico del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Actividades	Meses	Marzo				Abril				Mayo				Junio					Julio					Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	
Anteproyecto																															
Marco Teórico																															
Materiales y Métodos																															
Resultados y Discusión																															
Conclusiones y Recomendaciones																															
Revisión Final																															
Revisión por Especialista																															
Revisión por Dirección																															
Entrega del Trabajo Final																															

Autora: Villao Tomalá Ginger

Anexo 10: Carta Aval



Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxi
“RIVERA DEL PACÍFICO”
ACUERDO MINISTERIAL 1082
Registro General de Cooperativas No. 5926
R.U.C. No. 0992579951001 fono: 2537324-0959250789
E-mail: riveradelpacifico@hotmail.es

La libertad, 25 de septiembre del 2018

Economista
Margarita Panchana Panchana
**DIRECTORA DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**
En su despacho

De mis consideraciones.-

Por medio del presente notifico a usted, que nuestra Cooperativa de transporte de Pasajeros en Taxi “Rivera del Pacifico”, apoya la realización del proyecto **“EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXI RIVERA DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**, de la Srta. **VILLAO TOMALÁ GINGER MELISSA**, con C.I. **245034377-3** egresada de la Carrera Administración de empresa, me complace aprobar la solicitud, comprometiéndome a brindar la apertura y el apoyo necesario para el desarrollo del respectivo trabajo de titulación.

Además, autorizo con esta **CARTA AVAL** hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración del trabajo de titulación; y para que pueda publicarse en su totalidad en el repositorio del portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Por la atención que se dé a la presente quedo de Ud. muy agradecido.

Atentamente,



Sr. Cesar Matero Guerrero
**GERENTE GENERAL
COOP. EN TAXI “RIVERA DEL PACÍFICO”**
cel.: 0959250789