



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

“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”.

AUTORA: Estrada Salinas María Belén

TUTORA: Ing. Mg. Vargas Ramos María Fernanda

Ambato- Ecuador

2015

***APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN***

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos; C.I.: 0501856330, en mi calidad de tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“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”**, desarrollado por la estudiante: Estrada Salinas María Belén, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

C.I.: 0501856330

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basada en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....
Estrada Salinas María Belén

C.I.: 180446693-4

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“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”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Estrada Salinas María Belén

C.I.: 180446693-4

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“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”** presentada por la Srta. Estrada Salinas María Belén, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial promoción octubre 2014- marzo 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los requerimientos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Ing. Mg. Diego Carrillo

C.I. 180358423-2

MIEMBRO

.....
Ing. Mg. Ricardo Morales

C.I. 180231816-0

MIEMBRO

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para la persona que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, por siempre mi corazón y mi gratitud.

Mamita

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida.

A mi madre por todo el esfuerzo y sacrificio, por brindarme todo su amor, la comprensión, el apoyo incondicional y la confianza en cada momento de mi vida.

A mi novio Rodrigo quien me apoyó y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir , por ser el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma.

A los docentes por brindarme la formación académica y la educación integral necesaria para formar en mí un ser humano superior.

A mi tutora por dedicarme su concentración y perseverancia hacia el cumplimiento de esta gran meta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de gráficos	x
Índice de cuadros.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de anexos.....	xv
Resumen ejecutivo	xvi

B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.3. Prognosis	8
1.2.4. Formulación del problema	9
1.2.5. Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	10

1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos	12
1.4.1. General	12
1.4.2. Específicos	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos	13
2.2. Fundamentación Filosófica	17
2.3. Fundamentación legal	19
2.4. Categorías fundamentales	22
2.5. Hipótesis.....	40
2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis	40

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Modalidad básica de la investigación	41
3.2. Nivel o tipo de investigación.....	41
3.3. Población y muestra	42
3.4. Operalización de variables	44
3.5. Plan de recolección de información	46
3.6. Plan de procesamiento de la información	46

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados	47
4.2. Interpretación de datos	68
4.3. Verificación de la hipótesis	68

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones.....	74

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

6.1. Datos informativos	76
6.2. Antecedentes de la propuesta	77
6.3. Justificación.....	78
6.4. Objetivos	80
6.5. Análisis de factibilidad.....	81
6.6. Fundamentación	86
6.7. Modelo Operativo	94
6.8. Administración de la propuesta.....	95
6.9. Previsión de la evaluación.....	97

C.- MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía	114
Anexos	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	7
Gráfico N° 2: Red de inclusiones conceptuales.....	22
Gráfico N° 3: Constelación de ideas-Variable Independiente.....	23
Gráfico N° 4: Constelación de ideas-Variable Dependiente.....	24
Gráfico N° 5: Transporte enfocado a las necesidades de la ciudadanía.....	47
Gráfico N° 6: Requerimientos generales.....	49
Gráfico N° 7: Condiciones físicas	51
Gráfico N° 8: Reclamos en las unidades de transporte	53
Gráfico N° 9: Infracciones de tránsito.....	55
Gráfico N° 10: Conductores capacitados.....	57
Gráfico N° 11: Capacitación como factor importante	59
Gráfico N° 12: Formación de los conductores.....	61
Gráfico N° 13: Temáticas de capacitación.....	63
Gráfico N° 14: Capacitación orientada a solucionar problemas	65
Gráfico N° 15: Representación gráfica del chi cuadrado	72
Gráfico N° 16: Fases que integran el proceso de capacitación	91

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operalización de la variable independiente.....	44
Cuadro N° 2: Operalización de la variable dependiente.....	45
Cuadro N° 3: Plan recolección de información.....	46
Cuadro N° 4: Presupuesto de la propuesta.....	77
Cuadro N° 5: Modelo operativo de la propuesta.....	94
Cuadro N° 6: Previsión de la evaluación de la propuesta.....	97
Cuadro N° 7: Plan Operacional de Capacitación.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama Estructural.....	95
Figura N° 2: Organigrama Funcional.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Transporte enfocado a las necesidades de la ciudadanía.....	47
Tabla N° 2: Requerimientos generales.....	49
Tabla N° 3: Condiciones físicas de las unidades.....	51
Tabla N° 4: Reclamos en las unidades de transporte	53
Tabla N° 5: Infracciones de tránsito.....	55
Tabla N° 6: Conductores capacitados.....	57
Tabla N° 7:Capacitación como factor importante	59
Tabla N° 8: Formación de los conductores.....	61
Tabla N° 9: Temáticas de capacitación.....	63
Tabla N° 10: Capacitación orientada a solucionar problemas.....	65
Tabla N° 11: Distribución de la población.....	68
Tabla N° 12: Distribución del cálculo de grados de libertad.....	69
Tabla N° 13: Frecuencias observadas.....	70
Tabla N° 14: Frecuencias esperadas.....	71
Tabla N° 15: Cálculo del chi cuadrado.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta aplicada a los conductores y usuarios del transporte.....	117
Anexo N° 2: Entrevista realizada al Gerente General.....	119
Anexo N° 3: Fotografías	120
Anexo N° 4: Listado de socios.....	126
Anexo N° 5: Análisis FODA.....	128
Anexo N° 6: Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	129
Anexo N° 7: Modelo de planeación estratégica de capacitación.....	130
Anexo N° 8: Evaluación de actividades de capacitación.....	132

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “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”.

AUTORA: María Belén Estrada Salinas.

TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.

Resumen: La presente tesis se desarrolló en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” de la ciudad de Ambato, esta empresa brinda el servicio de transporte público a la ciudadanía en general. La problemática principal en esta entidad es la escasa Capacitación Laboral que reciben los conductores de las unidades de transporte, perjudicando de esta manera la calidad de servicio que la institución otorga a los usuarios del cantón Ambato. La calidad del servicio es un factor primordial que debe ser atendido dentro de esta entidad, ya que representa la base primordial del crecimiento sostenible de la competitividad laboral. La capacitación se convierte en una herramienta poderosa que permite realizar un diagnóstico, análisis y la toma de decisiones para procurar el bienestar de todo el personal que conforma la entidad. El objetivo principal de este proyecto de investigación es definir las estrategias de Capacitación Laboral para mejorar la Calidad de servicio, mediante el Diseño de un Plan de Capacitación que promueva la calidad de servicio, el bienestar personal y profesional del talento humano, así como el logro del correcto desempeño y la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos que conforman la cooperativa, este plan tiende a promover una cultura de servicio eficiente, que represente los valores y principios de la entidad ante la sociedad.

La Capacitación contribuirá a los conductores en la adquisición de competencias, que les permita fomentar una adecuada servucción y la satisfacción del cliente ante el servicio prestado, mejorando la calidad del servicio de transporte público; la capacitación tiene el afán de contribuir a generar una solución asertiva a la problemática presentada y a cooperar hacia el logro de objetivos institucionales propuestos que incidan a un óptimo desarrollo organizacional dentro de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”.

Palabras claves: Capacitación laboral, calidad de servicio, competitividad laboral, estrategias, clientes internos, clientes externos, desempeño, competencias, objetivos institucionales y desarrollo organizacional.

INTRODUCCIÓN

La capacitación laboral en la actualidad es la respuesta a toda necesidad empresarial, capacitar al personal es de vital importancia para contribuir con el desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores, además que ayuda a mejorar de la productividad, aumentar la rentabilidad empresarial y promover la solución de problemas que se identifiquen a nivel interno y externo de la empresa. La investigación realizada ha sido ejecutada con un minucioso análisis y estudio, los cuales marcan la importancia del tema desarrollado, detallándose de la siguiente manera:

Capítulo I. Este capítulo comprende el tema, el planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico que hace referencia a las causas y efectos del árbol de problemas, además se establece la justificación de la investigación, y finalmente se determina el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

Capítulo II. Este capítulo está estructurado por el marco teórico, la fundamentación filosófica y legal, las categorías fundamentales, la hipótesis de la investigación y se detallan las variables dependiente e independiente de la investigación.

Capítulo III. Este capítulo hace referencia a la metodología, tipos o niveles investigativos que se emplean en el proyecto de investigación, a la población y muestra a estudiar, al planteamiento de la hipótesis y al señalamiento de variables del problema de investigación.

Capítulo IV. En este capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas al personal interno y externo, y se establece la verificación de la hipótesis que indica la correlación entre las variables de estudio establecidas en la investigación.

Capítulo V. En este capítulo se determinan las conclusiones y se realiza las recomendaciones obtenidas como resultado de la investigación.

Capítulo VI. En este capítulo se desarrolla la propuesta planteada, la cual está conformada por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, se establecen los objetivos general y específicos, el análisis de factibilidad, la fundamentación, la metodología y todos los pasos para la elaboración de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

La capacitación laboral y su incidencia en la calidad de servicio en los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “VÍA FLORES”, en la ciudad de Ambato.

1.2. Planteamiento del problema

La escasa capacitación laboral incide en la calidad de servicio del transporte público que brinda la Cooperativa de Transportes Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES” de la ciudad de Ambato.

1.2.1. Contextualización

(Abdala, 2001) menciona que a nivel **mundial** los países han adoptado a la globalización y a la tecnología como nuevas formas de organización del trabajo; lo que se ha inmiscuido en el desarrollo de las personas para obtener una mejor calidad de vida, así, las industrias, empresas u organizaciones han propagado estrategias para que el personal adquiriera ciertas destrezas y habilidades para desempeñar de mejor manera su trabajo, convirtiéndose de esa manera a la capacitación del personal como herramienta fundamental para contribuir al desarrollo personal y profesional de los individuos.

Para (Rodríguez, 2002) en la actualidad la organización de las empresas están experimentando cambios, y no sólo en el uso de la tecnología, sino en el cambio de actitudes, compromiso y la innovación en el trabajo; para ello los trabajadores requieren recibir capacitación profesional, que les permitirá realizar un trabajo más inteligente, creativo, que promueva cambios para mejorar los resultados.

Así la capacitación hace frente a las necesidades presentes y futuras de cualquier organización, y está dirigida al mejoramiento de la calidad del talento humano, como recurso estratégico y complejo de gestionar ante las demandas del mundo de trabajo, la formación profesional es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas, de contar con personal calificado, que promueva la eficiencia, eficacia, efectividad y la productividad en sus labores, con el desarrollo y mejora de sus habilidades, actitudes y conocimientos en sus puestos de trabajo.

El mundo empresarial y la sociedad contemporánea requieren que los colaboradores sean competitivos, capaces de experimentar el deseo de crecer, evolucionar y mejorar por medio de adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, para obtener resultados esperados.

Así también la capacitación en **Latinoamérica** en las últimas décadas se ha transformado drásticamente, ya que los países padecían de un mal común, la baja competitividad de sus trabajadores pero la apertura económica implicó asumir a las empresas nuevos retos, cambios tecnológicos ante las demandas de trabajo, de ahí la necesidad de implementar estrategias competitivas, nuevas metodologías y la detección de necesidades mediante la capacitación, ya que la misma desarrolla potenciales de cada uno de los colaboradores, con el fin de descubrir fortalezas y

debilidades, para mantener un adecuado posicionamiento en el mercado, competitividad, rentabilidad y productividad empresarial.

Las empresas tienen que asumir la responsabilidad de preparar a sus trabajadores ante las exigencias del mercado de trabajo, para promover el crecimiento y el empleo, constituyendo a la capacitación como un proceso permanente de reconversión laboral, que vincula la empleabilidad del trabajador y la posesión de competencias dentro de sus funciones laborales. Los requerimientos y la adaptación a las condiciones cambiantes del mercado de trabajo requieren de sistemas de capacitación que articulen la educación, el trabajo y la tecnología con el fin de hacer a las empresas u organizaciones cumplir las exigencias del mercado laboral y del sistema productivo de trabajo, dirigidas a potencializar la capacidad del talento humano y al aumento de la productividad y competitividad laboral.

Para la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (STCFP, 2013), los índices de producción y productividad en las actividades económicas de un país tienen relación directa con el nivel de capacitación y formación profesional de su talento humano; así en el **Ecuador** se constituye al trabajo como la columna vertebral de la sociedad, como un derecho y deber social de realización personal que se inmiscuye a nivel político, económico, laboral, social, ambiental y cultural.

Las empresas ecuatorianas demandan que la capacitación se plantee como proceso formativo, que debe aportar metodologías de enseñanza para brindar información general sobre el mundo laboral, y es necesario que hombres y mujeres que quieran integrarse al trabajo, posean: habilidades, destrezas y competencias, como: conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer), que permitan responder exitosamente los criterios de desempeño laboral que se vean

reflejados en los resultados esperados de la empresa, la capacitación de esta manera permite determinar los conocimientos propicios para ejecutar de manera competente las funciones, responsabilidades y tareas propias del puesto de trabajo, así como en el establecimiento de políticas y estrategias operativas de las entidades.

La capacitación es vital en toda empresa u organización, ya que involucra al colaborador y al desarrollo sus habilidades y conocimientos, para el logro del perfeccionamiento laboral y la obtención de desempeños positivos, demostrados en la productividad y la rentabilidad empresarial así como el fortalecimiento productivo y dinámico en el ámbito laboral.

En la provincia de Tungurahua el servicio de transporte público se ha desarrollado en las últimas décadas, debido al aumento de la población, ya que permite el desplazamiento de personas de un lugar a otro, convirtiéndose de esa manera como uno de los pilares fundamentales dentro del contexto social-económico de la provincia, cantones y ciudades. Así en el cantón Ambato el sistema de transporte público está integrado por varias líneas, conformadas por cooperativas y/o empresas privadas, entre las que se destacan las cooperativas de transporte urbano: Unión Ambateña, Tungurahua, Jerpazol y Vía Flores; operadas por alrededor de 150 unidades de transporte que cubren diferentes rutas dentro del sector urbano e interparroquial acorde a las demandas y sectorización de la ciudad.

La Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, fue fundada el 18 de octubre del año 1961, mediante Acuerdo Ministerial N° 4850, está ubicada en la parroquia de Santa Rosa, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, tiene como propósito: la prestación del servicio de transporte en la

modalidad de pasajeros con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos Tipo Bus de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

El transporte público en nuestro cantón es un sistema integral, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamiento de las personas, pero este ha recibido quejas permanentes de los usuarios como:

- Condiciones deplorables de las unidades de transporte (llantas lisas, deterioro de la carrocería y las emisiones contaminantes de monóxido de carbono)
- Irrespeto por parte de los choferes, e incluso de los vendedores ambulantes
- Incumplimiento de la Ley de Tránsito Terrestre vigente

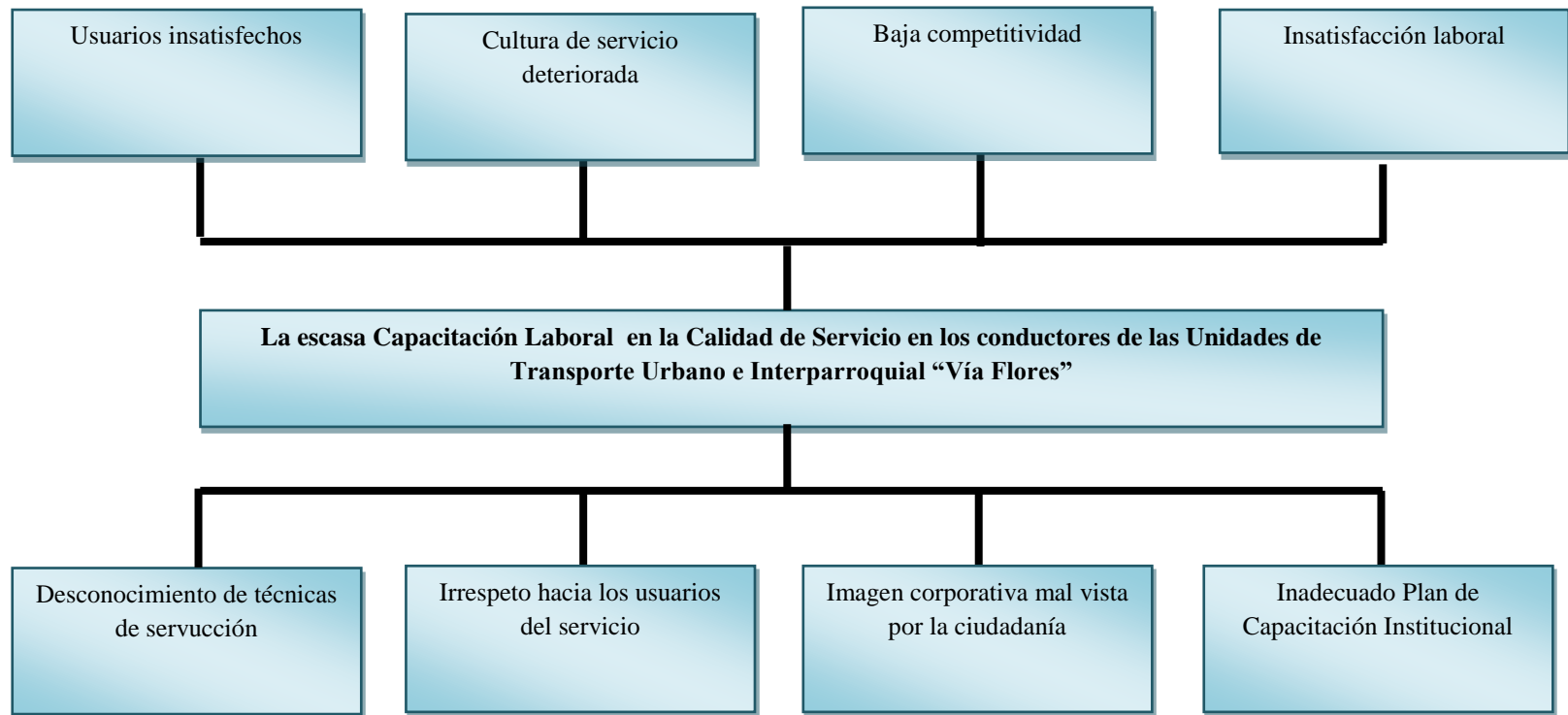
Los usuarios del transporte público, visualizan a este servicio, como herramienta primordial para la movilización diaria, es así, que las cooperativas tienen la obligación de garantizar un servicio de excelencia, cumpliendo con las nuevas reformas y leyes de tránsito vigentes que establecen la capacitación integral y permanente para los choferes profesionales, con el fin de implantar una cultura de servicio orientada a la satisfacción de los usuarios del transporte público, que contribuya a mejorar la calidad y los derechos a exigir de los pasajeros como:

- Seguridad en el vehículo para cuidar la integridad de los pasajeros
- Trato prioritario a personas embarazadas, con discapacidad y ancianos
- Unidades limpias y en buen estado
- Evitar el uso excesivo de la bocina del autobús

- La velocidad debe ser respetada, ésta debe ser constante, acorde a la señalización de tránsito vigente
- En general los pasajeros tienen derecho al confort, al bienestar y a la satisfacción de una adecuada servucción.

Así la calidad de servicio del transporte público debe ser contemplada como una herramienta básica en el desplazamiento humano, y para ello, se requiere la participación activa y la coordinación adecuada a nivel interno para ofrecer un servicio de calidad, que cumpla al máximo las exigencias, derechos y obligaciones de los clientes internos y externos de la empresa.

Gráfico N° 1: Árbol de problemas



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

1.2.2. Análisis Crítico

El problema detectado en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, se produce debido a la escasa Capacitación Laboral en los transportistas; ésta deficiencia se debe a varios factores que influyen negativamente en la calidad de servicio como: desconocimiento de técnicas de servucción, el irrespeto, la descortesía e inseguridad que los usuarios del transporte perciben en el comportamiento de algunos conductores de las unidades de transporte, perjudicando de esa manera a la imagen corporativa de la institución y al desarrollo de un Plan de Capacitación Institucional que influya positivamente en dar solución a la problemática.

1.2.3. Prognosis

Al no realizarse esta investigación y de seguirse presentando este problema, a futuro tendremos una escasa capacitación laboral, que impida que la calidad de servicio hacia los pasajeros y/o usuarios del transporte público denote : usuarios insatisfechos, baja competitividad, insatisfacción laboral y en general una cultura de servicio deteriorada debido a la persistencia de quejas por parte de los usuarios, abordando así las dimensiones complementarias que perjudican al servicio, específicamente a la calidad y al nivel de fidelización que se haya alcanzado en el mercado laboral, de esa manera se impide mejorar los procesos de cambio e innovación que conllevan a la competitividad y al desarrollo de una filosofía empresarial sólida, que denote comportamientos visibles por parte de los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”.

Si no se ejecuta este proyecto se seguirán aconteciendo sanciones, y no sólo las establecidos en los reglamentos internos de la institución, sino también sanciones

de tránsito, que perjudican a la satisfacción laboral de los clientes internos, ya que sólo reciben amonestaciones y sanciones, que incurren en un bajo clima organizacional, perjudicando así el desenvolvimiento correcto de sus funciones de trabajo y al logro de un alto desempeño laboral, que promueva la seguridad, estabilidad laboral y la confianza que debe existir entre la empresa-colaborador.

Y por último, si no se desarrolla una adecuada capacitación laboral, se permitirá el desarrollo de oportunidades por parte de la competencia, afectando a la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, a su posicionamiento en el mercado, a sus valores y principios de trabajo ante la sociedad.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la escasa Capacitación Laboral en la Calidad de Servicio en los conductores de las Unidades de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, de la ciudad de Ambato?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cuáles son las características de la Capacitación Laboral en la que se desenvuelven los conductores de las Unidades de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”?
- ¿Cuáles son las características de la Calidad de Servicio de los conductores de las Unidades de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”?

- ¿Qué estrategias de Capacitación Laboral serán adecuadas para mejorar la calidad de servicio por parte de los conductores de las Unidades de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

- **Delimitación de contenido:**

Campo: Gestión del Talento Humano

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Capacitación Laboral

- **Delimitación espacial:**

Cooperativa de Transporte Urbano e interparroquial “VÍA FLORES”

- **Delimitación temporal:** Periodo octubre 2014- marzo 2015

1.3. Justificación

Es **interesante**, ya que el proyecto de investigación se realiza con el afán de contribuir a la solución del problema que actualmente se presenta en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, para con ello, mejorar la calidad del servicio que esta entidad ofrece a la ciudadanía ambateña y público en general.

Es de **utilidad teórica- práctica**, ya que la investigación permite dar solución a la problemática organizacional, a través de un estudio intensivo y la profundización de lo que sucede en el seno de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, lo que permite la adquisición de destrezas prácticas y competencias laborales que permiten observar, diagnosticar y sistematizar metodologías para mejorar el ambiente laboral, la ejecución de las funciones de trabajo y elevar el desempeño laboral.

Es de **impacto** ya que es fundamental que la investigación se lleve a cabo, porque permitirá verificar que la Capacitación Laboral influye de manera positiva a la Calidad de Servicio. Los conductores son pilares fundamentales de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, y es así que la empresa a través de la capacitación y la mejora continua establecerá niveles de innovación de conocimientos de los trabajadores, contribuyendo al permanente perfeccionamiento para no ser superados por la competencia.

Es **novedosa**, porque el tema a investigar se va a realizar por primera vez en la Cooperativa de Transporte Urbano “VÍA FLORES”, por ende la problemática a tratar se la manejará de una manera asertiva, con el propósito de mejorar los conocimientos de los conductores de las unidades de transporte para brindar una servucción acorde a las necesidades de la ciudadanía, aumentar la productividad e implementar metodología que ayuden a los conductores a descubrir sus fortalezas y debilidades, para establecer problemas y encontrar soluciones dentro del ámbito organizacional.

Es **factible**, debido a que se cuenta con recursos económicos, humanos y tecnológicos, que permiten establecer una búsqueda clara y precisa para dar solución a la problemática. Además que para la ejecución de la presente

investigación se cuenta con los permisos y autorización de las autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano “VÍA FLORES”.

Es **beneficiosa**, ya que se aportará una contribución gratificante a la servucción en el transporte público, la capacitación permitirá la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que favorecerán el desarrollo personal y profesional de los individuos y a la obtención de desempeños de trabajo favorables que permitan mantener a los usuarios del servicio de transporte público satisfechos y con gran expectativa sobre el servicio brindado.

1.4.Objetivos

1.4.1. General

- Investigar la relación que existe entre la Capacitación Laboral y la Calidad de servicio de los conductores de las Unidades de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”.

1.4.2. Específicos

- Identificar las características de la Capacitación laboral en el que se desenvuelven los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “VÍA FLORES”.
- Determinar las características de la Calidad de servicio de los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “VÍA FLORES”.
- Proponer estrategias de Capacitación Laboral adecuadas para mejorar la calidad de servicio por parte de los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “VÍA FLORES”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Para el presente proyecto se ha tomado como antecedentes investigativos los siguientes proyectos:

Para (Coello Sánchez, 2012) estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, de la Facultad de Ciencias Administrativas, en su tema previo a la obtención del título de Ingeniería de Empresas “La Planificación Estratégica y el mejoramiento de la Calidad de Servicio en la empresa Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato” plantea:

Objetivos Específicos:

- Determinar si la Planificación Estratégica incide en el mejoramiento de la calidad de servicios en la Empresa Comercial Yolanda Salazar.
- Establecer qué factores influyen en el mejoramiento de la calidad de servicio de la Empresa Comercial Yolanda Salazar.
- Analizar qué estrategias deberá adoptar la Empresa Comercial Yolanda Salazar para proyectarse hacia el futuro.

Conclusiones:

- Para satisfacer los requerimientos y las expectativas de los clientes es necesario realizar un programa de capacitación a los colaboradores en lo que concierne a la calidad del servicio.

- Es importante tomar en cuenta los principios y valores que debe tener cada colaborador sean efectuados o transmitidos en la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes en el mejoramiento del servicio.
- Es satisfactorio que los colaboradores de la empresa cuenten siempre con los recursos suficientes y necesarios para brindar el servicio al cliente, y así satisfacer sus necesidades.

Recomendaciones:

- Crear modelos de capacitación que se acoplan a las necesidades y exigencias de los colaboradores y a sus respectivas secciones de trabajo lo cual permiten mejorar el interés del empleado por adquirir nuevos conocimientos y por consiguiente mejorar su desempeño laboral.
- Fomentar los principios y valores que tiene cada colaborador para enriquecer la personalidad y llegar de mejor manera al cliente.
- Diseñar una planificación estratégica que permita tener bases y conocimientos en la cual ayudará a la empresa Comercial a alcanzar las metas y objetivos mejorando de esta manera su rendimiento.

Tomando en cuenta los objetivos, las conclusiones y recomendaciones de esta investigación es necesario mencionar, que la satisfacción de los clientes es la clave primordial para mantener una buena imagen institucional y un buen posicionamiento laboral, ya que ahí se demuestran los principios y valores corporativos; así también el diseño de una planificación estratégica y la implementación de un modelo de capacitación permite alcanzar metas y objetivos planteados, además de mejorar la calidad del talento humano dentro de la entidad.

Así también (Paucar Tito, 2011) estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, en su Trabajo de Investigación titulado “Modelo Matricial de Planificación Estratégica y la Calidad de Servicio de Transporte Público que brinda la Compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito”, menciona:

Objetivos Específicos:

- Conocer las exigencias y expectativas de los usuarios de la compañía TRANSPLANETA S.A. aplicando una encuesta, que conlleve al mejoramiento de la calidad en el servicio.
- Realizar un análisis FODA, para determinar estrategias, que conlleven al cumplimiento de objetivos y metas de la compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito.
- Proponer un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de transporte público que brinda la compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito.

Conclusiones:

- Sin lugar a duda, el ineficiente proceso de planificación empresarial con el cual se ha venido manejando compañía TRANSPLANETA S.A impide realizar un estudio de la realidad interna y externa e identificar los problemas potenciales, teniendo como consecuencia: i) servicio ineficiente; ii) usuarios insatisfechos; iii) inadecuado direccionamiento estratégico y el incumplimiento de metas y objetivos organizacionales.
- La falta de una cultura orientada al servicio, impide que sus integrantes o quienes operan las unidades de transporte presten un servicio eficiente, sin considerar que la eficiencia en el servicio se ha convertido en objetivo estratégico de muchas empresas, y no tener solo como objetivo principal el aspecto económico.
- No existe capacitación para conductores y ayudantes, lo cual impide mejorar su desempeño, conllevando a un servicio de transporte público ineficiente, factor muy importante a tomarse en cuenta para determinar así una solución.

Recomendaciones:

- Se sugiere la implementación de estrategias encaminadas alcanzar los objetivos, y establecer procedimientos que permitan una mejor toma de decisiones en todo lo relativo a la prestación del servicio transporte público de la compañía.
- Otra de las recomendaciones es fomentar y difundir una cultura orientada al servicio, a través del fortalecimiento de los valores y principios corporativos y de una constante comunicación interpersonal, que guíen el comportamiento de los integrantes de la compañía con el fin de mejorar el rendimiento de la organización.
- Asimismo, asignar recursos para la capacitación constante de conductores, ayudantes y demás integrantes de la compañía, buscar y aplicar mecanismos para incentivar al personal operativo, motivándoles y haciéndoles notar la importancia que representan para mejorar el servicio que brinda la compañía.

Tomando en cuenta los objetivos, las conclusiones y recomendaciones de esta investigación es necesario emitir un comentario personal, las exigencias y expectativas que tienen los usuarios del transporte público son variables, es por eso necesario, saber establecer estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio, por medio de la preparación adecuada a los conductores, para mejorar la cultura de servicio, con el fin de promover un servicio de excelencia que permita la satisfacción de los usuarios del transporte.

Para (Pérez Pico, 2011) estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, en su Trabajo de Investigación titulado “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transporte “Flota Pelileo”, menciona:

Objetivos Específicos:

- Establecer la importancia de la servucción, como estrategia de marketing de servicios orientada a mejorar la atención al usuario.
- Conocer las exigencias y expectativas de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Urbano Unión Ambateña, respecto a la atención recibida, por medio de una encuesta, que conlleve al mejoramiento del servicio.
- Diseñar un modelo de aplicación de Servucción para mejorar la atención al usuario de la Cooperativa de Transporte Urbano Unión Ambateña de la ciudad de Ambato.

Conclusiones:

- Los usuarios encuestados dan a conocer que ocupar las unidades de la cooperativa Flota Pelileo, dan seguridad pero no en un cien por ciento, ya que no existe mucha diferencia con las unidades de otras cooperativas, ya que algunas personas no se sienten seguras del servicio por muchos motivos uno de ellos por los accidentes que existen hoy en la actualidad.
- De acuerdo al análisis de los resultados los usuarios indicaron que no están muy satisfechos con el servicio, ya que algunos empleados son groseros al momento de vender el boleto, o cuando piden información acerca de los turnos y el horario, es decir la atención al cliente.
- La calidad de atención que existe dentro de la cooperativa es buena pues los empleados hacen su mayor esfuerzo ya que no han recibido curso de

capacitación, pero esto debe otorgarse para que mejoren y tengan clientes fijos y su relación con ellos sea más clara, concisa y oportuna.

Recomendaciones:

- Se recomienda a la cooperativa Flota Pelileo brindar a las personas un servicio seguro y de calidad, en cada una de las unidades al viajar, ya que las personas son importantes también los choferes deben manejar despacio, dar charlas de conducción y mantener cada una de las unidades para así llevarles a los usuarios seguro a su destinos.
- Todos los clientes que conforman la cooperativa Flota Pelileo tanto directivos, socios, trabajadores de las oficinas y las unidades deben dar el servicio de calidad de una mejor manera y no olvidar que los usuarios siempre tienen la razón y otorgarlo que ellos soliciten tanto en las unidades, como en las oficinas pues hay clientes que viajan quincenalmente, semanalmente o diariamente y prefieren una atención de calidad.
- Si mejoran el servicio al cliente en las oficinas con un buen trato y también en las unidades de la cooperativa va a continuar la preferencia de los usuarios para no acudir a otra cooperativa como trasandina, 22 de Julio, Santa o Baños que también ofrecen las frecuencias de la cooperativa Flota Pelileo.

Tomando en cuenta los objetivos, las conclusiones y recomendaciones de esta investigación es necesario resaltar la importancia que tiene la servucción para la satisfacción de los usuarios, ya que esta permite mantener a los conductores preparados para brindar un servicio de calidad, que promuevan la seguridad y un buen trato estrategias primordiales para mantener a los clientes externos satisfechos ante el servicio brindado por las unidades de transporte.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para realizar la presente investigación se aplicará el paradigma **crítico-propositivo**, ya que permitirá: la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; crítico ya que plantea un esquema de investigación lógica y propositivo ya que plantea alternativas de solución, así se observa varias posiciones o enfoques que se inmiscuyen en el desarrollo de la investigación:

- **Ontológica.-** Desde el punto de vista ontológico, la investigación se basa en las necesidades de tener un enfoque global de la realidad del problema que acontece en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, con la finalidad de dar explicaciones racionales válidas para la ejecución de la investigación.
- **Epistemología.-** Desde el enfoque epistemológico, la investigación comprende la relación entre el investigador y lo investigado, esta relación debe ir de la mano con el propósito de adquirir los conocimientos necesarios, desde la estructura de la organización, su funcionamiento y administración para la obtención de información relevante que permita el correcto desarrollo organizacional.
- **Axiológica.-** Desde el punto de vista axiológico, la investigación está relacionada con los principios y valores, factores primordiales para garantizar un comportamiento humano acorde a las exigencias de la empresa, la ciudadanía y la sociedad en general.
- **Metodología.-** Desde el punto de vista metodológico, la investigación permitirá identificar las características del objeto de estudio para brindar un aporte valioso, en cuanto a la adquisición y perfeccionamiento de conocimientos, que enriquezcan a la servucción y a su calidad de servicio.
- **Psicológica.-** Desde el enfoque psicológico, la investigación está fundamentada en la psicología ya que permite entender las manifestaciones del hombre y su desarrollo como ser humano, además de suministrar sus habilidades, destrezas, conocimientos y competencias en los conductores de las unidades de transporte de la Cooperativa “Vía

Flores”, para brindar un servicio de calidad y una imagen corporativa óptima, que permita definir su posicionamiento en el mercado.

- **Sociológica.-** Desde el enfoque sociológico, la investigación está fundamentada en la comunicación, es decir, la interacción con los demás, ya que ningún ser humano puede vivir aislado de la sociedad, en donde los cambios de mentalidad permiten generar diversos valores, que permitan lograr una organización en el trabajo, que denote la comunicación efectiva para mantener buenas relaciones interpersonales, asertividad para la buena toma de decisiones concernientes al desarrollo institucional de la cooperativa.

2.3. Fundamentación legal

El proyecto de investigación está debidamente respaldado por:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SECCIÓN NOVENA- PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

LIBRO SEGUNDO DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

TÍTULO I- DE LA NATURALEZA Y OBJETO

Art. 47.- El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

TÍTULO II DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

CAPÍTULO I- DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 52. El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 54. La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

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

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 441.- Protección del Estado.- Las asociaciones de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

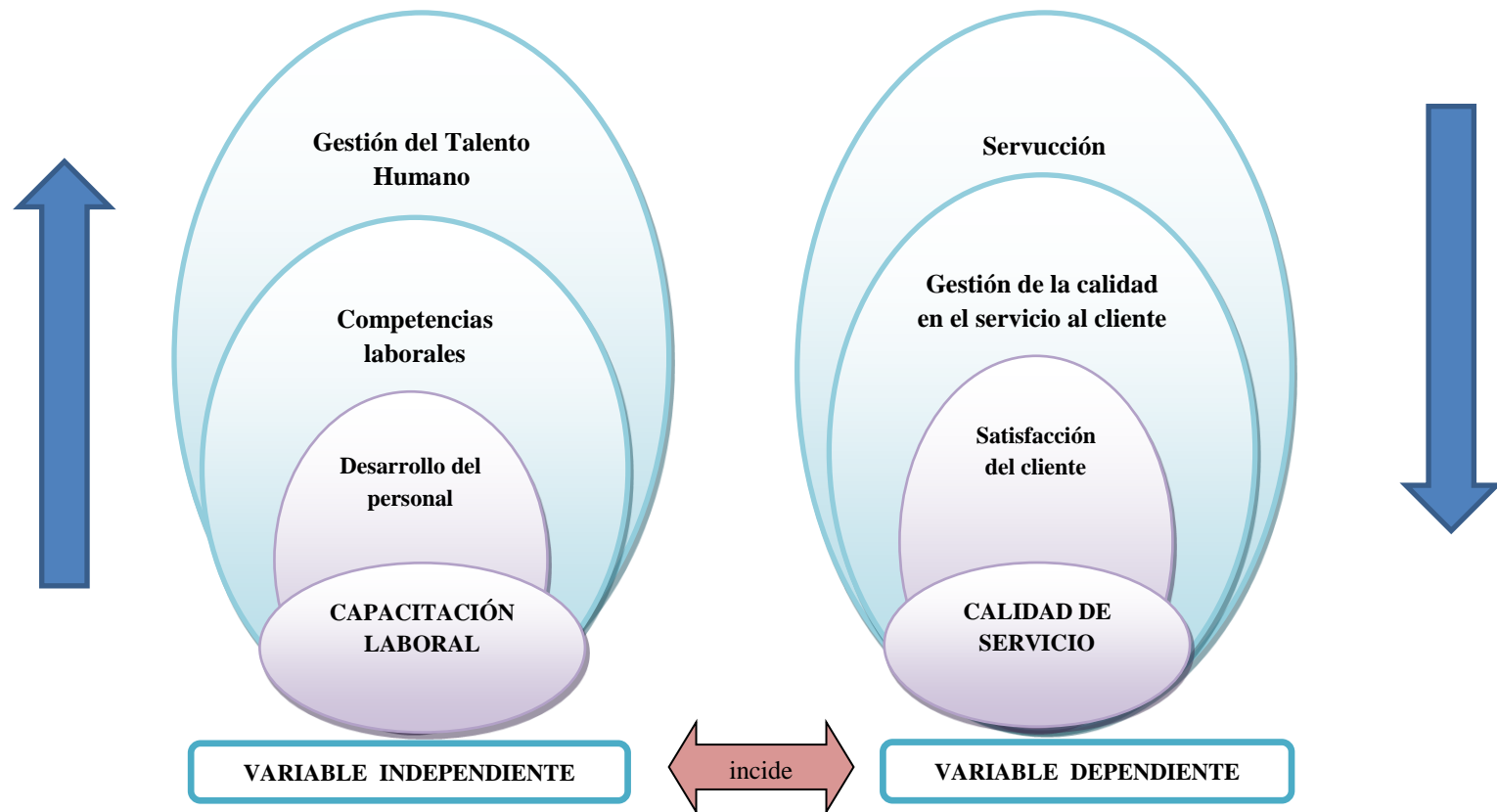
1. La capacitación profesional;
2. La cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo;
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,

4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

Todo trabajador tiene derecho a que su empleador le proporcione capacitación y mejoramiento continuo en su trabajo, lo que le permitirá elevar su nivel de vida y productividad, conforme a la naturaleza de sus servicios y a los requerimientos de la empresa.

2.4. Categorías fundamentales

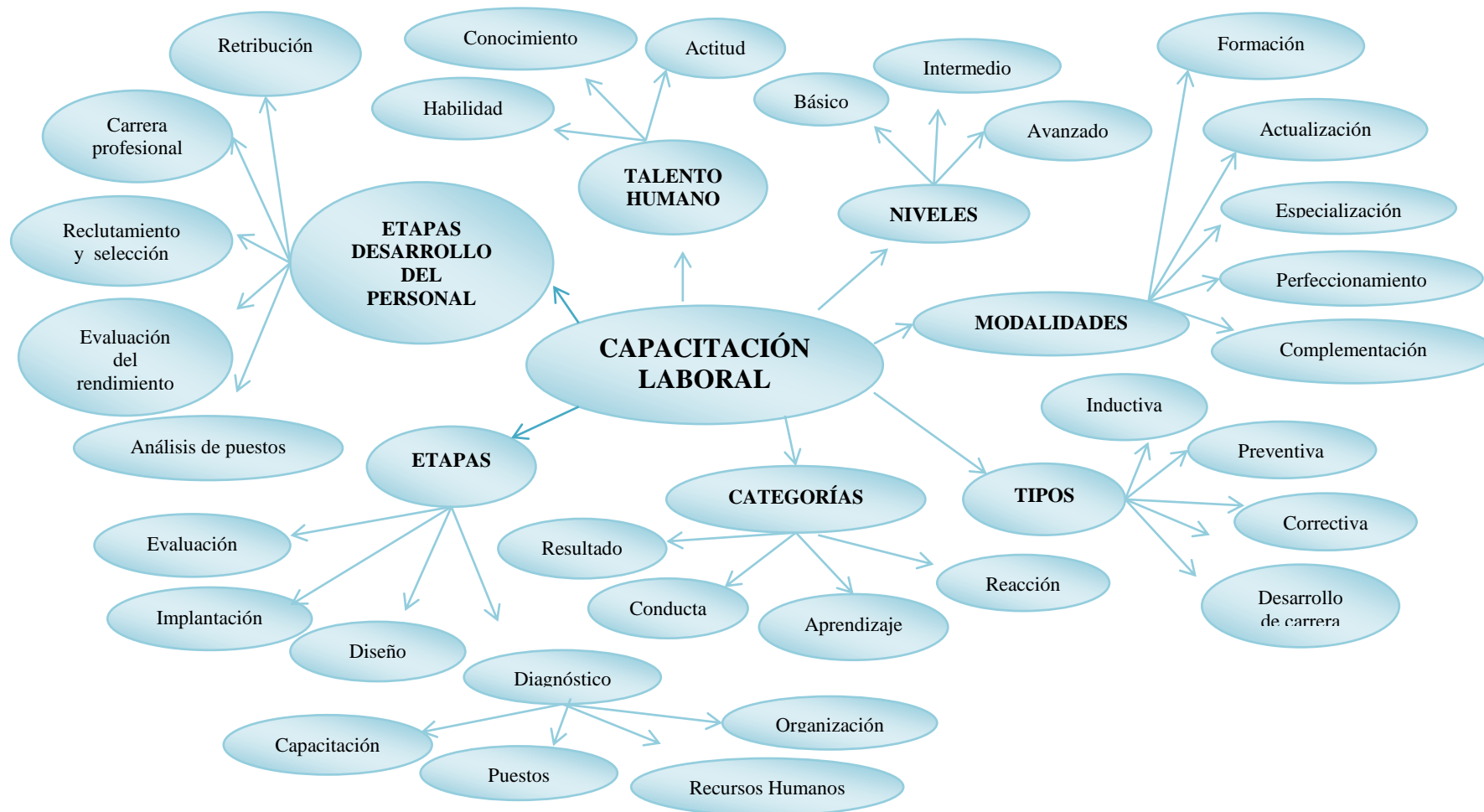
Gráfico N° 2: Red de inclusiones conceptuales



Fuente: Trabajo de campo

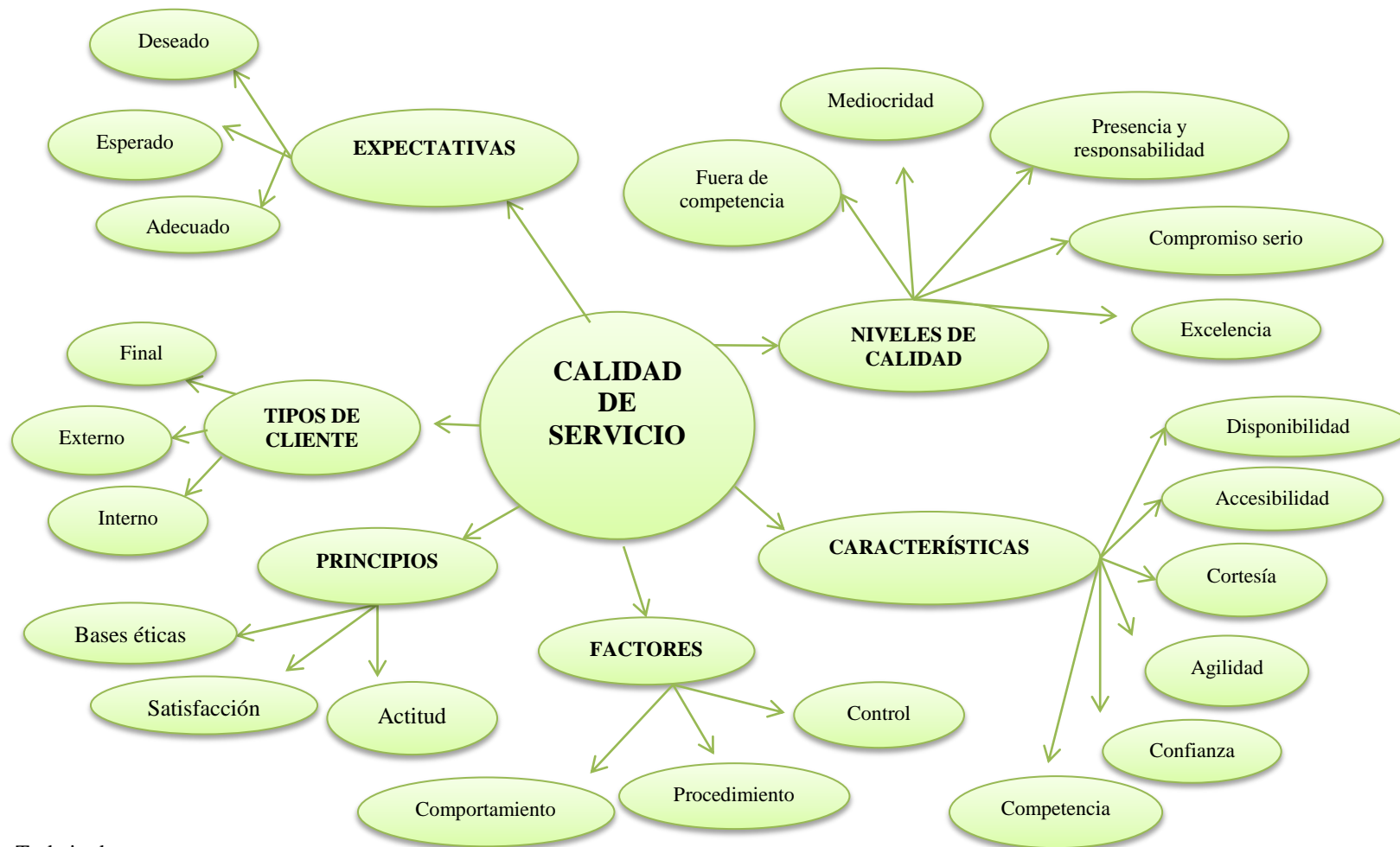
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 3: Constelación de ideas- variable independiente



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N°4: Constelación de ideas- variable dependiente



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

2.4.1. Fundamentación variable independiente (Capacitación Laboral)

2.4.1.1. CAPACITACIÓN LABORAL

Para (Chiavenato I. , 1995): “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”

Para el autor la capacitación laboral es una de los procedimientos que se deben seguir en toda empresa, ya que de ella depende brindar la educación necesaria a los colaboradores en cuanto a la preparación requerida acorde a las competencias para desempeñarse en su lugar de trabajo.

Según (Siliceo Aguilar, 2004): “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Para el autor la capacitación, se realiza en base a una serie de procedimientos planificados acorde a las falencias que exista en la empresa, con el fin de mejorar las competencias en los colaboradores, además que la capacitación se convierte en una alianza estratégica que brinda la obtención de un desempeño óptimo.

Para (Soto, Valenzuela, y Vergara, 2000): “La capacitación es un proceso educativo que forma para el mundo del trabajo, y se concuerda que dicho mundo

se encuentra en constante cambio, necesariamente se debe afinar la mirada y proyectarla hacia el largo plazo”.

Los autores proponen a la capacitación como una herramienta mundial, que permite organizar y optimizar de mejor manera los procedimientos de trabajo, además que es un proceso continuo debido al mundo dinámico y cambiante al cual nos enfrentamos, mejorando las oportunidades de aprendizaje tanto a nivel organizacional como individual.

(Narváez, 2010) indica que para realizar una Capacitación, es primordial tener en presente las siguientes temáticas a detallarse así:

NIVELES DE CAPACITACIÓN

- **Nivel Básico.-** Este nivel permite orientar al personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica.
- **Nivel Intermedio.-** Este nivel permite ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- **Nivel Avanzado.-** Este nivel permite obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad.

MODALIDADES DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- **Formación.-** Esta modalidad tiene el propósito de impartir conocimientos básicos con relación al contexto de desenvolvimiento de trabajo.
- **Actualización.-** Esta modalidad de capacitación proporciona conocimientos y experiencias necesarios según los avances científico -tecnológicos en una determinada actividad.
- **Especialización.-** Esta modalidad permite dominar conocimientos, experiencias o habilidades en una determinada actividad.

- **Perfeccionamiento.-** Esta modalidad de capacitación propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones.
- **Complementación.-** Esta modalidad tiene la finalidad de reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

TIPOS DE CAPACITACIÓN

- **Capacitación Inductiva**
Esta capacitación va dirigida a los colaboradores que se van a integrar a la empresa o a su vez hayan sido promovidos o reubicados dentro de la misma entidad.
- **Capacitación Preventiva**
Es aquella orientada a predecir los cambios de desempeño laboral, ya que pueden cambiar con los años, o a su vez la empresa adopte el uso de nuevas metodologías de trabajo, tecnología o la utilización de nuevos equipos.
- **Capacitación Correctiva**
Esta capacitación se orienta a solucionar “Problemas de desempeño” y brinda apoyo en la adquisición de conocimientos, habilidades o destrezas que necesita el colaborador para ejecutar sus funciones con desempeño dentro de su puesto de trabajo.
- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**
Esta capacitación se orienta a facilitar a los colaboradores a ocupar una serie de nuevas exigencias y responsabilidades en nuevos puestos de trabajo.

CATEGORÍAS BÁSICAS DEL RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN

- **Reacción:** Evalúa las reacciones de los empleados ante el programa planteado.
- **Aprendizaje:** Evaluar mediante pruebas a los empleados para determinar el aprendizaje obtenido.
- **Conducta:** Observar si la conducta en el colaborador cambió, debido al programa de capacitación.
- **Resultados:** se debe preguntar ¿Qué resultados finales se logró en el programa de Capacitación fijado?

Tomando en cuenta la información de este proyecto de investigación es necesario emitir un comentario personal, el tipo, modalidad, nivel y categoría de capacitación que se debe emplear en cualquier empresa depende de sus necesidades, con el fin de determinar el propósito a cuál se pretende llegar en tanto a las reacciones, aprendizaje, conducta y resultados esperados de sus colaboradores.

2.4.1.2. DESARROLLO DEL PERSONAL

Para (Mondy y Noe, 2005) el desarrollo del personal es: “Una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no sólo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”.

Los autores señalan que el desarrollo del personal se deriva del posicionamiento de varias funciones, las cuáles consisten en concretar procesos, para la efectivizar el desempeño laboral, este desarrollo a su vez brinda a la organización las capacidades y habilidades necesarias para el logro de sus objetivos estratégicos.

Así también (Dolan, Valle Cabrera, Jackson, y Schuler, 2007) determinan que el desarrollo del personal, la formación y el desarrollo de competencias de capacitación consisten en:

Un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potencialización de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El rendimiento de un empleado puede ilustrarse con la siguiente expresión:

$$R = f(C, H, A, S)$$

(R) representa el rendimiento en función (f) de los conocimientos, habilidades, actitudes y situación:

- **Habilidades:** El empleado es capaz de hacer el trabajo
- **Conocimientos:** El empleado sabe cómo hacer el trabajo
- **Actitudes:** El empleado está motivado para hacer el trabajo

A través:

- **Planificación de los recursos humanos.-** Ayuda a detectar los conocimientos necesarios en función de las estrategias planteadas por la organización.
- **Análisis del puesto de trabajo y evaluación del rendimiento.-** Ayuda a descubrir necesidades concretas de conocimientos, actitudes y habilidades.
- **Evaluación del Desempeño.-** pone en manifiesto la existencia de determinadas deficiencias que, a su vez lleven a diseñar programas de formación.
- **Reclutamiento y selección.-** Es necesario establecer un programa de formación y desarrollo al personal, con el fin de mejorar las habilidades de sus empleados para los puestos presentes y futuros.
- **Gestión y planificación de la carrera profesional.-** Hacer que los empleados adquieran habilidades que les permitan moverse de un puesto a otro, ampliando sus posibilidades y expectativas de carrera.
- **Retribución.-** Es importante que haya recompensas que acompañen a cualquier actividad de formación y perfeccionamiento.

Para los autores el desarrollo del personal abarca la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes en todo el personal, con el propósito de mejorar su rendimiento actual y eliminar deficiencias; todo ello en base a una adecuada planificación, análisis de puestos correctamente establecidos y definidos, reclutamiento y selección del personal idóneo, evaluación del desempeño minucioso para detectar necesidades o falencias, que se mejorarán en base a una adecuada capacitación y la retribución para abarcar la satisfacción laboral, la realización personal y profesional.

2.4.1.3. COMPETENCIAS LABORALES

Para (Alles, 2009) menciona que competencia laboral es: “Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo; es una capacidad real y demostrada”.

Para la autora las competencias laborales son cualidades innatas de cada persona, las cuáles se pueden desarrollar y promover a través de una planificación estratégica adecuada que abarque actividades de mejora organizacional favorables para la obtención de un desempeño productivo.

El aporte de (Chávez y García, 2003) señalan que las competencias laborales tienen:

El propósito de cualquier organización es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas para lograr ventajas competitivas; hacerlo de una manera eficaz y eficiente y, obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la organización y sus capacidades.

Para los autores la competencia laboral está influenciada por los clientes internos y externos de la organización, ya que repercuten en el logro de metas y objetivos, ya que definen los requisitos que se deben cumplir en la ejecución de funciones o actividades de trabajo, en los procesos eficientes y eficaces de la organización.

2.4.1.4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para (Chiavenato I. , 2009) explica que la gestión del talento humano se deriva de varios procedimientos los cuales se deben ejecutar en la empresa, por lo cual, explica:

El concepto del talento humano conduce necesariamente al capital humano, el patrimonio invaluable y está compuesto de:

1. **Talentos:** Conocimientos, habilidades y competencias que son reforzadas, actualizados y recompensados de forma constante.
2. **Contexto:** Ambiente interno.

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y su desempeño en la organización, es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. El **diagnóstico** consiste en realizar un inventario de las necesidades (presentes, pasadas o futuras) que deben ser atendidas o satisfechas.
2. El **diseño** consiste en preparar el programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La **implantación** es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La **evaluación** consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

Existen varios métodos para determinar la estrategia de capacitación:

- El **análisis organizacional**, a partir del diagnóstico de toda la organización, para comprobar cuáles aspectos de la misión, la visión y los objetivos estratégicos debe abordar el programa de capacitación.
- El **análisis de los recursos humanos**, a partir del perfil de las personas, para determinar cuáles son los comportamientos, las actitudes, los conocimientos y las competencias necesarias para que las personas puedan contribuir alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

- El **análisis de la estructura de puestos**, a partir del estudio de los requisitos y las especificaciones de los puestos, para saber cuáles son las habilidades, las destrezas y las competencias que las personas deben desarrollar para desempeñar adecuadamente sus trabajos.
- El **análisis de la capacitación**, a partir de los objetivos y metas que se deberán utilizar como criterios para evaluar la eficiencia y la eficacia del programa de capacitación.

El autor indica a su vez que el desarrollo del personal no solo implica proporcionarles información para adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, significa, sobre todo, brindarles la información para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos, para que modifiquen sus hábitos y comportamientos, por ello la necesidad de que el personal ayude a la organización a alcanzar sus objetivos, establecer competitividad, autorrealización, es decir, construir la mejor empresa y el mejor equipo de trabajo para impulsar a la entidad hacia el éxito empresarial.

El autor (Castillo Serna, 2009) define a la gestión del talento humano como:

El talento es un recurso escaso localizado en las personas que cuentan con la capacidad de obtener resultados que den valor a la empresa en un determinado entorno, ya que cuentan con un conjunto de aptitudes o destrezas sobresalientes respecto de un grupo para realizar una tarea determinada de forma éxitos .

El autor aclara que la gestión del talento humano no sólo inmiscuye las capacidades, actitudes o destrezas, sino más bien, la aplicación exitosa en la toma de soluciones y resolución de problemas que enmarcan las expectativas de la empresa, a gestión del talento humano es la función que permite poner en práctica todos los procedimientos para gestionar o dirigir al personal.

2.4.2. Fundamentación variable dependiente (Calidad de servicio)

2.4.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

Para (Vargas Quiñones y Aldana de Vega, 2006) indican: “El servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes y, referentes para elevar sus niveles de competitividad”.

Para el autor la calidad de servicio es una necesidad, enmarcada, en factores que repercuten en su proceder, hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de la gente. Al hablar de calidad de servicio se hace referencia a la eficacia del trabajo, por lo tanto, es necesario dominar las funciones sin cometer errores, realizar un trabajo a tiempo y bien hecho, y a su vez acatar normas establecidas por la empresa y otros organismos de control.

Así (Colunga, 2006) indica:

“La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente”.

Para el autor la calidad de servicio representa un proceso por el cual intervienen el cliente y el servicio, expectativas y estrategias para la satisfacción de necesidades, la calidad no se logra de un momento a otro, y cabe señalar que la

calidad de servicio se mide desde el cliente interno, ya que el personal debe estar satisfecho en su trabajo mismo, para poder ejecutar bien su labor.

Así también (Setó, 2004) demuestra que la calidad de servicio influye en las perspectivas de los clientes y en su satisfacción:

La calidad de servicio se convierte en una de las variables clave para la consecución de la fidelidad del cliente. Aunque ofrecer una elevada calidad de servicio no sea suficiente para conseguir una base de clientes fieles, si podemos afirmar que aquellas empresas que lo consigan habrán dado ya, sin duda alguna, un primer paso hacia el logro de la fidelidad de sus clientes.

Para el autor la calidad de servicio representa una de las claves primordiales para obtener la fidelidad del cliente, lo que representa la rentabilidad organizacional y por ende el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo; el cliente es la persona a quien va dirigido el servicio o producto, por lo tanto todo esfuerzo debe enmarcarse en sus necesidades, requerimientos y expectativas, para el alcance del éxito empresarial.

El aporte de (Davenport, 2000) es clave, ya que afirma que las capacidades están integradas por:

- **Conocimientos.-** Tiene más amplitud que las habilidades, representa el contexto intelectual donde actúan las personas.
- **Habilidades.-** Relación con los medios y los métodos para realizar determinadas tareas, pueden abarcar desde la fuerza o habilidad física hasta un aprendizaje especializado.
- **Talento.-** Facultad personal e innato para desarrollar determinada tarea. Puede compararse con la aptitud.

El aporte de este autor ha permitido constatar que la razón fundamental para capacitar a los colaboradores, consiste en: Brindarles conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, ya que toda empresa u organización procura el alcance de niveles óptimo de: motivación, productividad, integración y compromiso con el personal.

2.4.2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según la opinión de (Gosso, 2008) sobre la satisfacción al cliente mantiene que es: “Un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa”.

Para el autor la satisfacción del cliente significa resultados, tanto negativos como positivos, lo que denota asumir nuevas tácticas y estrategias para mantener la fidelidad de los clientes y la satisfacción de sus expectativas. La importancia del cliente es relevante en cualquier empresa, ya que representa rentabilidad, solvencia y trabajo, y su satisfacción es lo más importante dentro del contexto laboral.

Para (Terry G., 2000) satisfacción del cliente es: “La idea que se hace el cliente sobre su organización ha cumplido o superado sus expectativas según sus criterios de conducta global y rendimiento”.

Para el autor la satisfacción del cliente denota la superación de las expectativas esperadas por las expectativas obtenidas por parte de los clientes, que a su vez

permite determinar que los esfuerzos, desempeño laboral ofertado fue el adecuado para obtener esta meta concreta.

2.4.2.3. GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Según (Pérez Fdez. de Velasco, 2008) indica: “La gestión del servicio al cliente pretende conseguir su satisfacción total y continua a través de nuevas pautas de comportamiento de todo el personal y reorientando la estructura organizativa de la empresa”.

Para el autor la gestión del servicio al cliente significa mejorar los comportamientos del personal, y la estructura organizacional con el fin de promover procedimientos efectivos que denoten eficacia, eficiencia y productividad empresarial.

Para (Anónimo, s.f.) define a la Gestión de servicios como:

Nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Determina un círculo que alimenta los beneficios y el crecimiento organizacional mediante la adecuada gestión del servicio al cliente.

Para el autor la satisfacción del cliente se obtienen por medio de la aplicación de un círculo que alimenta beneficios y el crecimiento empresarial, los cuáles son: Procesos, recursos y la organización; los que permiten el desarrollo de

procedimientos transparentes que permitan optimizar tiempo, dinero y sobre todo recursos.

Para (Tigani, 2006) exterioriza que los niveles de calidad están ligados a aspectos como:

- **Fuera de competencia:** Se muere ante el mercado y los competidores.
- **Mediocridad:** Se descuidan las expectativas en cada momento de verdad.
- **Presencia y responsabilidad:** Se empieza a invertir su dinero para dar mejor servicio.
- **Compromisos serios:** Se investiga, pregunta y se da prioridad a lo que el cliente necesita y quiere decir.
- **Excelencia:** Se superan las expectativas de los clientes gracias a la capacidad de análisis.

El autor indica que la calidad se divide en niveles los cuáles son determinados según la satisfacción al cliente, lo que permite determinar que el desempeño laboral de la persona que ofrece el producto o servicio es el objeto fundamental que genera cambios ante las expectativas del cliente o usuario, es por eso, importante establecer técnicas e instrumentos que permitan obtener información relevante conforme al contexto de la calidad que se ofrece sea en un producto o servicio final.

2.4.2.4. SERVUCCIÓN

Para (Salinas, 2000) indica:

Proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente- empresa, necesaria para la

realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal servicio.

De esa manera esta investigación demuestra que mediante encuestas, se obtendrá información relevante en cuanto a la satisfacción de los usuarios del transporte, para de esa forma y mediante los resultados, detectar las necesidades y priorizar soluciones para mejorar la calidad de servicio del transporte.

(Lira Mejía, 2009) determina las características, factores, principios, tipos y niveles de servicio que intervienen a la hora de tratar con los clientes:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Disponibilidad:** el grado con que un servicio está disponible.
- **Accesibilidad:** el grado con que los clientes en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.
- **Cortesía:** el grado con que el prestador del servicio demuestra su comportamiento.
- **Agilidad:** el grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.
- **Confianza:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.
- **Competencia:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.
- **Comunicación:** el grado con que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, público, etc. a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL SERVICIO

Son todas aquellas características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado, éstas son:

- **Controles.** Si no se tiene un buen control que garantice la satisfacción del cliente, tarde o temprano se tendrán quejas.
- **Procedimientos.** Es necesario considerar todos los elementos que participan cuando se otorga un servicio.
- **Comportamientos.** El comportamiento es otro elemento de evaluación del cliente, tanto del personal como de los mismos clientes que adquieren el servicio que está adquiriendo.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO

- Actitud (positiva, dinámica y abierta)
- Satisfacción del usuario
- Bases éticas

TIPOS DE CLIENTES

- **Cliente interno:** El personal de la organización, y buscan:
 - Reconocimiento
 - Independencia
 - Contribuir con la institución
 - Salario
- **Cliente externo:** Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización, y suelen clasificarse de la siguiente manera:
 - Clientes de la tercera edad
 - Clientes exigentes
 - Clientes abusivos
 - Clientes quejosos por hábito
 - Clientes enojados
 - Clientes platicadores
 - Clientes discutidores
 - Clientes groseros
 - Clientes coquetos
- **El cliente final:** Los usuarios del producto o servicio.

En relación a las expectativas del cliente/ usuario podemos distinguir:

- **Servicio adecuado:** Es el nivel estándar que el consumidor considera apropiado.
- **Esperado:** El servicio esperado es como supone que será un cierto servicio antes de recibirlo.
- **Deseado:** Expectativas realistas sobre un servicio concreto.

Cabe recalcar que esta investigación pretende informar la infinidad de temas que se inmiscuyen al momento de brindar un servicio, sin embargo es necesario que cada empresa lo identifique, para lograr una mejor calidad en los servicios que se preste, así también tomar en consideración los niveles de calidad y los factores que se inmiscuyen al momento de brindar la servucción.

2.5. Hipótesis

La Capacitación Laboral existente en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES” incide en el nivel de Calidad de Servicio que prestan los conductores de las unidades de transporte en la ciudad de Ambato.

2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis

- Variable dependiente: Calidad de servicio
- Variable independiente: Capacitación laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución de la investigación se utilizarán las siguientes modalidades:

- **Investigación de Campo:** La investigación de campo permite desarrollar la investigación en el lugar en donde se produce el contexto del problema, de esa manera, se mantiene el contacto con los conductores de la Cooperativa, y se les aplicará encuestas e incluso entrevistas para recolectar información relevante que permita conocer el contexto real por el cual se encuentra la entidad.

- **Investigación Documental-Bibliográfica.-** Esta investigación nos permite detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, libros, revistas, periódicos trabajos de graduación o titulación y otras publicaciones relevantes para la comprensión de la temática a investigar.

3.2. Nivel o tipo de investigación

En esta investigación se aplica los siguientes tipos de investigación:

- **Exploratoria:** Permite tener una relación directa con los conductores de las unidades de transporte y las autoridades de la empresa.
- **Descriptiva:** Se conoce, analiza, describe y detalla las características más sobresalientes de la Capacitación Laboral, por medio de la aplicación de cuestionario dirigidos a los conductores de las unidades de transporte, a los usuarios del servicio y a las autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano “VÍA FLORES”.
- **Asociación de variables/ Correlacional:** Por medio de la investigación correlacional se podrá establecer el grado de relación existente entre la Capacitación Laboral y la Calidad de Servicio en un contexto particular.

3.3. Población y muestra

Para esta investigación la población será los habitantes de la provincia, por tratarse de un número extenso de personas, se procederá a aplicar la fórmula del muestreo para obtener una muestra que permita indagar con mayor precisión a la población objeto de estudio.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95% (0.95/2)= 0.4750

Z = 1.96

P = Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q = Probabilidad de no concurrencia 1-0.5= 0.5

N= Población (504.583)

e= Error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(504.583)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 504.583(0.05)^2}$$

$$n = \frac{484,60151}{2,2218575}$$

$$n = \mathbf{218 \text{ personas}}$$

Por lo tanto serán **218** encuestados entre clientes internos y clientes externos, además se realizarán entrevistas al Gerente General de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” para la obtención de información relevante que permita determinar la solución a la problemática.

3.4. Operalización de variables

Variable Independiente: Capacitación Laboral

Cuadro N° 1: Operalización de la variable independiente

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Para (Decenzo y Robbins, 2011) La capacitación es: “Una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara la capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo”.	Aprendizaje	Por recepción Por asociación Por actos y reflejos condicionados Condicionamiento operante Significativo Ensayo y error	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cree usted que los conductores de las unidades de transporte público están capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios? ▪ ¿Considera usted que la capacitación es un factor importante para mejorar la calidad de servicio en las unidades de transporte público”? ▪ ¿Cree usted que la capacitación brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo? ▪ ¿Considera usted que la capacitación a los choferes de la unidades de transporte público “Vía Flores” debe ser en? ▪ ¿Considera usted que la capacitación está orientada a solucionar problemas de desempeño en los conductores de las unidades de transporte público “Vía Flores”? 	Encuesta Cuestionario Entrevistas
	Desempeño	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente		
	Capacidad en el puesto de trabajo	Conocimientos Habilidades Talento		

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Cuadro N° 2: Operalización de la variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p>Para (Vargas Quiñones y Aldana de Vega, 2006)</p> <p>La calidad de servicio es: “El servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes y, referentes para elevar sus niveles de competitividad”.</p>	Servicio	Disponibilidad y accesibilidad Cortesía y comunicación Agilidad Confianza Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cree usted que el servicio del transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía? ▪ ¿Indique los requerimientos generales que debe ofrecer el conductor profesional? ▪ ¿Considera usted que las condiciones físicas que le ofrecen las unidades de transporte público son las adecuadas para su movilidad? ▪ ¿Considera usted que las razones por las cuáles se generan los reclamos en las unidades de transporte público son? ▪ ¿Cree usted que las infracciones que cometen con mayor frecuencia los choferes de las unidades de transporte público son? 	Encuesta Cuestionario Entrevista
	Calidad	Fuera de competencia Mediocridad Responsabilidad Compromiso Excelencia		
	Clientes	Interno Externo Final		
	Competitividad	Individual Empresarial Global		

Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

3.5. Plan de recolección de información

Cuadro N° 3: Recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 -¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto?	Conductores de las unidades de transporte “VÍA FLORES”
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (Matriz de Operalización de variables)
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora: María Belén Estrada Salinas
5.- ¿A quiénes?	Conductores de las unidades de transporte “VÍA FLORES”
6.- ¿Cuándo?	Periodo octubre 2014- marzo 2015
7.- ¿Dónde?	Cooperativa de Transporte Urbano “VÍA FLORES”
8.- ¿Cuántas veces?	<ul style="list-style-type: none">▪ Piloto aplicada▪ General aplicada
9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Entrevista
10.- ¿Con qué?	Cuestionario

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

3.6. Plan de procesamiento de la información

La información recopilada durante el periodo de investigación se procesará de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información recogida en el estudio de campo
- Organización del estudio de campo e interpretación de los resultados
- Tabulación de las variables de cuadros de cada hipótesis
- Representación de resultados en gráficos estadísticos
- Análisis e interpretación de los resultados
- Desarrollo de conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

1. ¿Cree usted que el servicio del transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía?

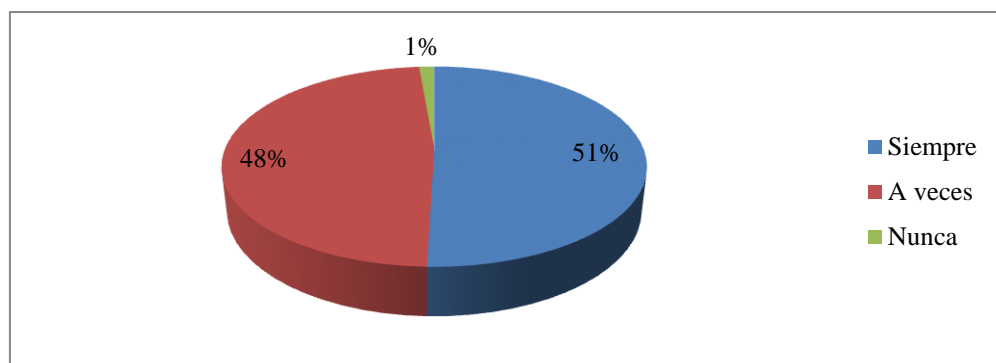
Tabla N° 1: Transporte enfocado a las necesidades de la ciudadanía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	51
A veces	105	48
Nunca	3	1
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 5: Transporte enfocado a las necesidades de la ciudadanía



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 51% de los usuarios del transporte público creen que el sistema de transporte si está enfocado en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el 48% consideran que el sistema de transporte a veces está enfocado a la satisfacción de sus necesidades y el 1% cree que el sistema de transporte no está enfocado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos se puede deducir que la mayor parte de las personas encuestadas manifiestan que el sistema de transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía, lo que implica la satisfacción de los usuarios en su movilidad y el desarrollo de sus actividades.

2. ¿Indique los requerimientos generales que debe ofrecer el conductor profesional?:

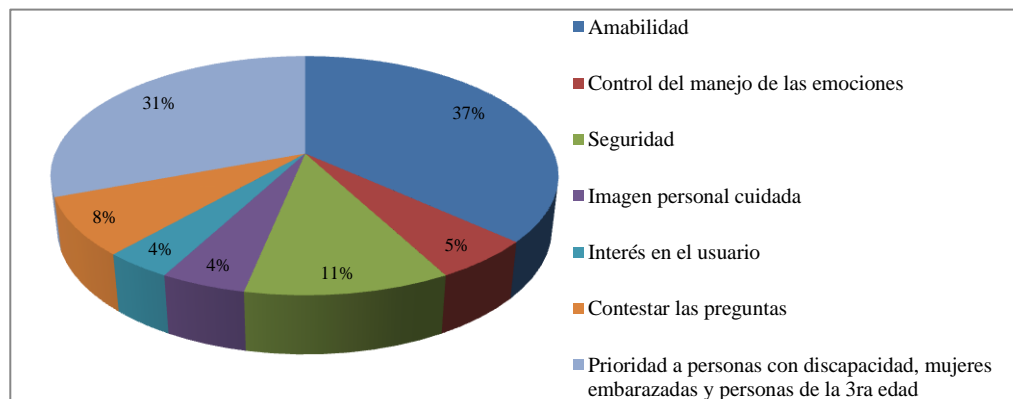
Tabla N° 2: Requerimientos generales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	80	37
Control del manejo de las emociones	12	5
Seguridad	24	11
Imagen personal cuidada	10	4
Interés en el usuario	8	4
Contestar las preguntas	17	8
Prioridad a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas de la 3ra. Edad	67	31
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 6: Requerimientos generales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 37% de los usuarios contestaron que la amabilidad es uno de los requisitos principales para ser un conductor profesional, así también el 5% contestaron el control del manejo de las emociones, el 11% contestaron la seguridad, el 4% contestaron la imagen personal cuidada, el 4% respondieron el interés en el usuario, el 8% respondieron contestar las preguntas y el 31% contestaron la prioridad a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas de la 3ra edad.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos se puede deducir que la mayoría de los encuestados manifiestan que un conductor profesional debe brindar la amabilidad, esta característica es fundamental al momento de otorgar un servicio, ya que los usuarios deciden crear diferencias sostenibles con la competencia.

3. ¿Considera usted que las condiciones físicas que le ofrecen las unidades de transporte público son las adecuadas para su movilidad?:

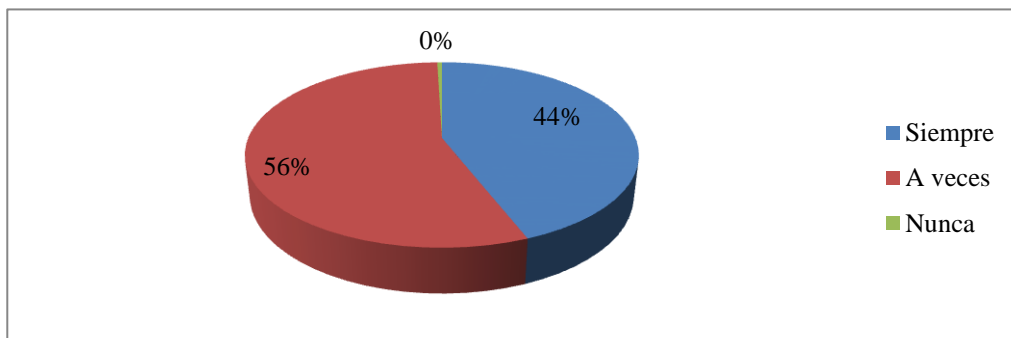
Tabla N° 3: Condiciones físicas de las unidades de transporte

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	44
A veces	121	56
Nunca	1	0
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 7: Condiciones físicas de las unidades de transporte



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

De los sujetos encuestados el 44% contestaron que las condiciones físicas siempre son adecuadas para su movilidad, mientras que el 56% mencionan que las condiciones físicas que les brindan las unidades de transporte a veces satisfacen su movilidad.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos se puede deducir que la mayoría de los encuestados mencionan estar satisfechos con las condiciones físicas que les brindan las unidades de transporte público “Vía Flores”, puesto que cumplen con los requisitos fundamentales y exigidos por la ley para brindar una calidad de servicio al usuario.

4. ¿Considera usted que las razones por las cuáles se generan los reclamos en las unidades de transporte público son?:

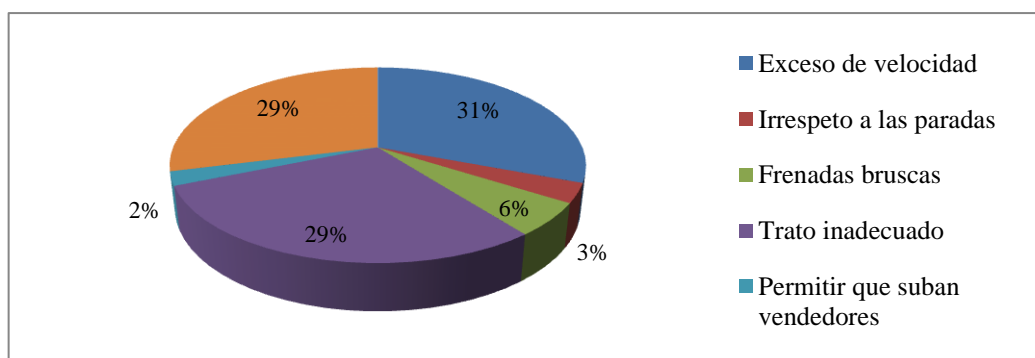
Tabla N° 4: Reclamos en las unidades de transporte

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Exceso de velocidad	67	31
Irrespeto a las paradas	7	3
Frenadas bruscas	12	6
Trato inadecuado	64	29
Permitir que suban vendedores	5	2
Exceso de pasajeros	63	29
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 8: Reclamos en las unidades de transporte



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

De los sujetos encuestados el 31% contestaron que los reclamos que más se realizan es el exceso de velocidad, mientras que el 3% respondieron el irrespeto a las paradas, así también el 6% manifestaron que las frenadas bruscas, el 29% contestaron que el trato inadecuado, mientras que el 2% respondieron el permitir que suban vendedores y el 29% manifestaron que el exceso de pasajeros.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos se puede deducir que la mayor parte de los encuestados manifiestan que el reclamo que se realiza con mayor frecuencia en las unidades de transporte público es el exceso de velocidad, ya que los conductores se apresuran por llegar a picar tarjeta a la hora establecida en la ruta de sectorización, causando inseguridad en los pasajeros de las unidades de transporte.

5. ¿Cree usted que las infracciones que cometen con mayor frecuencia los choferes de las unidades de transporte público son?:

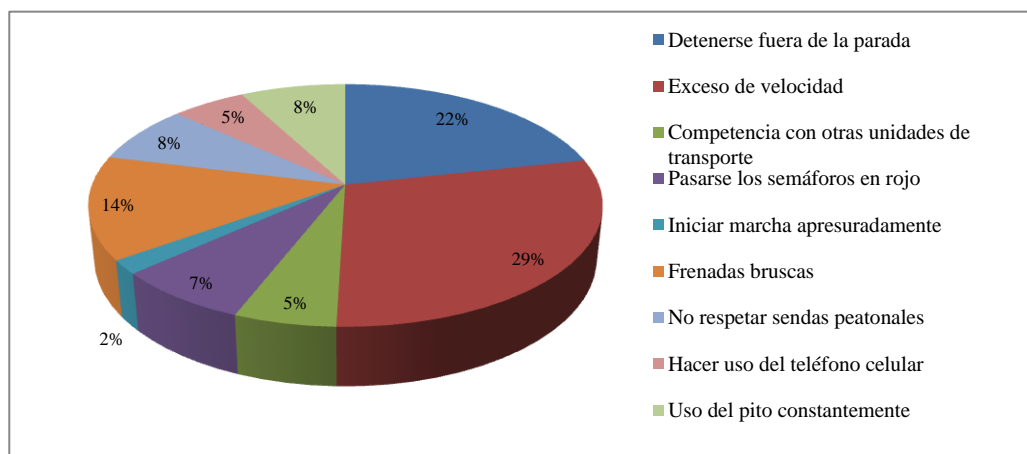
Tabla N° 5: Infracciones que se cometen con frecuencia los conductores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Detenerse fuera de la parada	47	22
Exceso de velocidad	63	29
Competencia con otras unidades	12	5
Pasarse los semáforos en rojo	16	7
Iniciar marcha apresuradamente	4	2
Frenadas bruscas	30	14
No respetar sendas peatonales	17	8
Hacer uso del teléfono celular	12	5
Uso del pito constantemente	17	8
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 9: Infracciones que se cometen con frecuencia los conductores



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 22% de los usuarios del transporte público mencionan que las infracciones que cometen con mayor frecuencia los conductores es el detenerse fuera de las paradas, mientras que el 29% indican el exceso de velocidad, así también el 5% respondieron que la competencia con otras unidades de transporte, el 7% contestaron el pasarse los semáforos en rojo, el 2% respondieron el iniciar marcha apresuradamente, mientras que el 14% indican las frenadas bruscas, así también el 8% manifiestan el no respetar las sendas peatonales, mientras que el 5% indican el uso del teléfono celular y el 8% manifiestan que el uso constante del pito.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados mencionan que la infracción más observable en los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores” es el exceso de velocidad, observando así las multas y sanciones que los Agentes Civiles de Tránsito emiten a los conductores de las unidades, dando como resultado una imagen corporativa reducida ante los pasajeros que frecuentan el servicio de transporte.

6. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de transporte público están capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios?

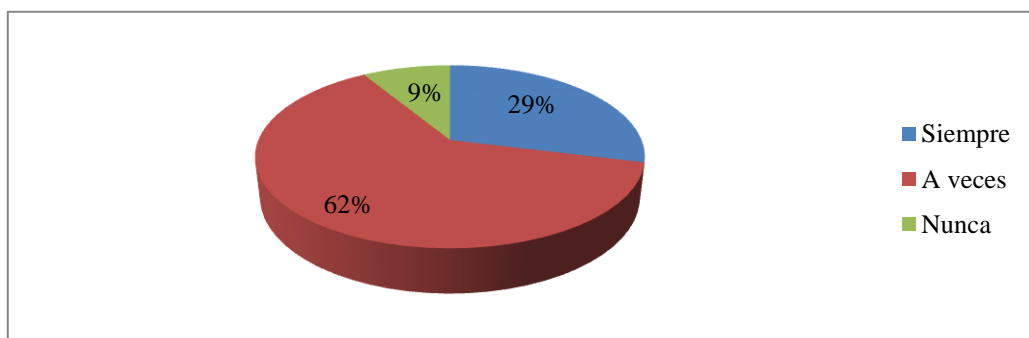
Tabla N° 6: Conductores capacitados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	63	29
A veces	136	62
Nunca	19	9
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 10: Conductores capacitados



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer el 29% de los usuarios del transporte respondieron que los conductores siempre están capacitados para brindar un buen servicio, mientras que el 62% indican que los conductores no están capacitados y el 9% mencionan que los conductores jamás han recibido capacitación para brindar un buen servicio a los pasajeros.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados manifiestan que los conductores de las unidades de transporte a veces reciben alguna capacitación para mejorar su desempeño, es ahí donde la capacitación hace énfasis en la mejora de la calidad de servicio, ya que la capacitación se debe realizarse de acuerdo a las necesidades del personal, con el fin de promover un óptimo desempeño laboral, mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de los conductores para brindar una calidad de servicio a la ciudadanía.

7. ¿Considera usted que la capacitación es un factor importante para mejorar la calidad de servicio en las unidades de transporte público?:

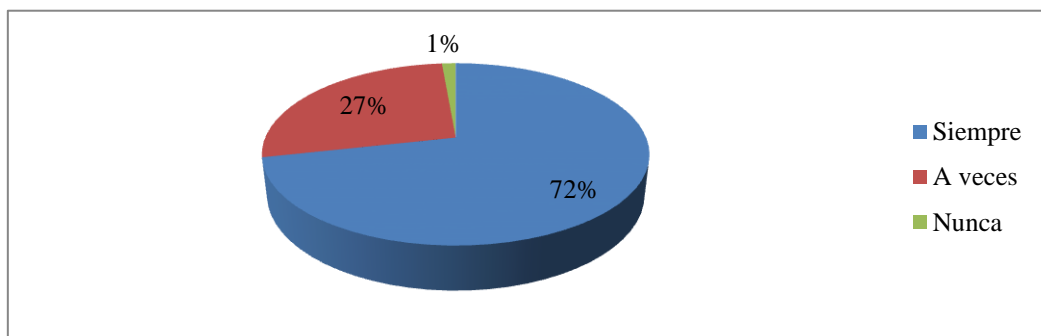
Tabla N° 7: Capacitación como factor importante

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	156	72
A veces	59	27
Nunca	3	1
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 11: Capacitación como factor importante



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 72% de los usuarios del servicio de transporte consideran a la capacitación como factor importantes para mejorar el servicio, mientras que el 27% indican que la capacitación a veces mejora el servicio, mientras que el 1% manifiestan que la capacitación no influye en la mejora de la calidad de servicio.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados consideran a la capacitación como factor importante para mejorar el servicio de transporte público, ya que la capacitación busca perfeccionar a los colaboradores en su puesto de trabajo, en función a los requerimientos de la empresa e impide evitar la obsolescencia de los conocimientos, para adaptarse a los cambios sociales y a las crecientes demandas del mercado laboral.

8. ¿Cree usted que la capacitación brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo?

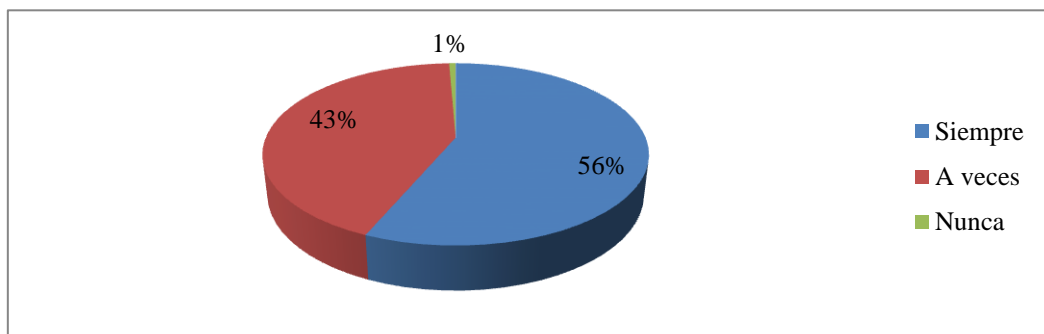
Tabla N° 8: Formación en los conductores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	121	56
A veces	92	43
Nunca	5	1
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 12: Formación en los conductores



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 56% de los usuarios del transporte indican que la capacitación siempre brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo, mientras que el 43% mencionan que la capacitación a veces brinda una correcta formación en los conductores y el 1% respondieron que la capacitación nunca brinda una formación en los conductores para mejorar su desempeño laboral.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados indican que la capacitación siempre permite brindar una formación en los conductores para mejorar la calidad de servicio en las unidades de transporte público.

9. ¿Considera usted que la capacitación a los choferes de las unidades de transporte público “Vía Flores” debe ser en?:

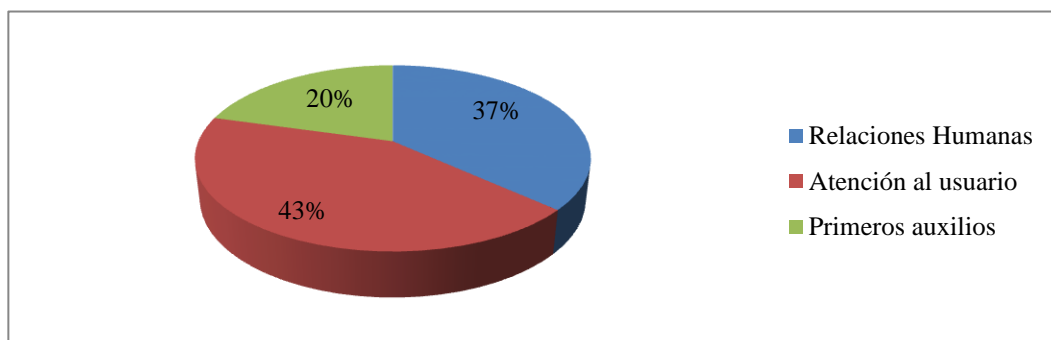
Tabla N° 9: Temáticas de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas	80	37
Atención al usuario	93	43
Primeros auxilios	45	20
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 13: Temáticas de capacitación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 37% de los usuarios del transporte público indican que los conductores deben recibir una capacitación en el tema de relaciones humanas, mientras que el 43% indican la atención al usuario y el 20% indican que los conductores deben recibir capacitación sobre primeros auxilios.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados indican que se debe impartir capacitación sobre la temática de atención al usuario para otorgar calidad de servicio en el transporte público, mejorando las competencias, para incentivar conductas positivas de trabajo y usuarios satisfechos.

10. ¿Considera usted que la capacitación está orientada a solucionar problemas de desempeño en los conductores de las unidades de transporte público “Vía Flores”?:

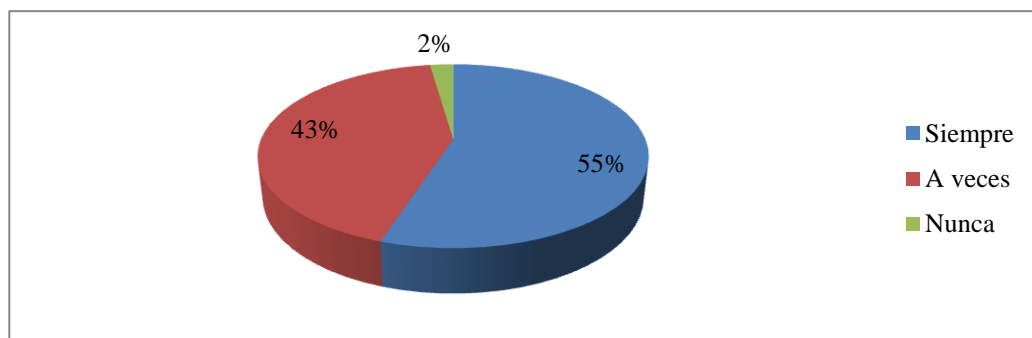
Tabla N° 10: Capacitación orientada a solucionar problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	120	55
A veces	93	43
Nunca	5	2
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Gráfico N° 14: Capacitación orientada a solucionar problemas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Análisis e interpretación

Análisis:

Mediante los resultados de las encuestas se puede conocer que el 55% de los usuarios del transporte público consideran que la capacitación siempre soluciona problemas de desempeño laboral en los conductores de las unidades de transporte público, mientras que el 43% mencionan que la capacitación a veces logra mejorar el desempeño laboral y el 2% de los usuarios indican que la capacitación nunca soluciona problemas de desempeño laboral en los conductores profesionales.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados manifiestan que la capacitación aporta a resolver los problemas de desempeño laboral en los conductores de las unidades de transporte público, dado que la capacitación estimula el mejoramiento de aptitudes, conocimientos y habilidades para incrementar la eficiencia en la ejecución de sus funciones como conductor profesional, y por ende obtener una la prestación de servicio óptimo y de calidad.

4.1.1. Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”

1. ¿Cuándo tiempo lleva desempeñando su cargo?

12 años

2. ¿Qué actividades ha realizado la Institución para mejorar la calidad de servicio que prestan los conductores de las Unidades de transporte “Vía Flores” a la sociedad?

Se les ha capacitado a los señores choferes para dar un buen trato a los usuarios, porque ellos son lo más importante dentro del transporte.

3. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones dirigidas a los conductores de las unidades de transporte?

Trimestralmente

4. ¿Cree que es necesario tomar cursos de capacitación para mejorar la calidad de servicio al cliente?

Si, por qué es necesario en el sistema de transporte además los muchachos mencionan que es importante recibir charlas sobre atención al cliente que es lo más importante.

5. ¿Mencione los temas que se deben brindar a los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”?

- Buen trato al cliente y la seguridad vial

4.3. Verificación de la hipótesis

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

H0: La Capacitación Laboral existente en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES” **NO** incide en el nivel de Calidad de Servicio que prestan los conductores de las unidades de transporte a la ciudadanía ambateña.

H1: La Capacitación Laboral existente en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES” **SI** incide en el nivel de Calidad de Servicio que prestan los conductores de las unidades de transporte a la ciudadanía ambateña.

4.3.2. Nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 0.05

4.3.3. Descripción de la población

Tabla N° 11 – Descripción de la población

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Clientes internos	45	20,64%
Clientes externos	173	79,36%
Número de la muestra	218	100%

Fuente: INEC y listado de colaboradores de la Coop. “Vía Flores”

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

4.3.4. Especificación del estadístico

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula:

$$x^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

DONDE:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2 = 12,59$

Distribución del cálculo de grados de libertad

Tabla N° 12: Distribución del cálculo de grados de libertad

Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,76	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19

Fuente: Serret, . (1995). *Manual de Estadística Universitaria Inductiva*. ESIC. Madrid.

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Donde x_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y x_t^2 es el Chi teórico de la tabla, el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación de (0,05).

GL = (Renglones 4) (Columna 3)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (3-1)

GL = (3) (2) =6

Donde el x_t^2 es 12,59

4.3.5. Frecuencias Observadas y frecuencias esperadas

Tabla N°13: Frecuencias observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS				
PREGUNTAS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1. ¿Cree usted que el servicio de transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía?	110	105	3	218
2. ¿Considera usted que las condiciones físicas que le ofrecen las unidades de transporte público son las adecuadas para su movilidad?	96	121	1	218
3. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de transporte público están capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios?	63	136	19	218
4. ¿Cree usted que la capacitación brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo?	121	92	5	218
TOTAL	390	454	28	872

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Tabla N°14: Frecuencias esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS				
PREGUNTAS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1. ¿Cree usted que el servicio de transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía?	97,5	113,5	7	218
2. ¿Considera usted que las condiciones físicas que le ofrecen las unidades de transporte público son las adecuadas para su movilidad?	97,5	113,5	7	218
3. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de transporte público están capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios?	97,5	113,5	7	218
4. ¿Cree usted que la capacitación brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo?	97,5	113,5	7	218
TOTAL	390	454	28	872

Fuente: Trabajo de campo**Elaborado por:** Estrada, Belén (2014)

CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

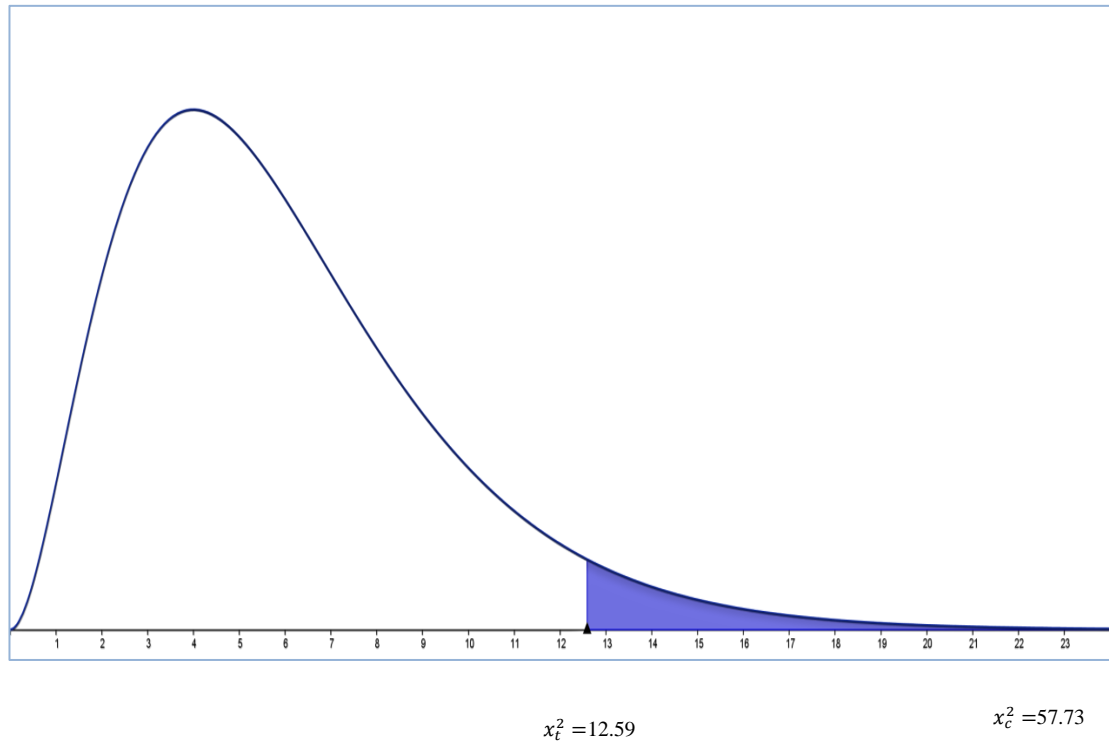
Tabla N° 15: Cálculo del Chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E)^2	(O-E)^2/E
110	97,5	12,5	156,25	1,60
105	113,5	-8,5	72,25	0,64
3	7	-4	16,00	2,29
96	97,5	-1,5	2,25	0,02
121	113,5	7,5	56,25	0,50
1	7	-6	36,00	5,14
63	97,5	-34,5	1190,25	12,21
136	113,5	22,5	506,25	4,46
19	7	12	144,00	20,57
121	97,5	23,5	552,25	5,66
92	113,5	-21,5	462,25	4,07
5	7	-2	4,00	0,57
872	872			57,73

Fuente: Trabajo de campo**Elaborado por:** Estrada, Belén (2014)

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CHI – CUADRADO

Gráfico N° 15: Gráfica del Chi cuadrado



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

4.3.6. Decisión

De acuerdo al valor del Chi cuadrado con seis grados de libertad y un nivel de significación de 0.05 se obtiene la tabla Chi-cuadrado de 12,59 y como el valor calculado es de 57,73 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “La Capacitación Laboral existente en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial VÍA FLORES incide en el nivel de Calidad de Servicio que prestan los conductores de las unidades de transporte de la ciudad de Ambato”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” dispone de una escasa Capacitación Laboral acorde a las necesidades que requiere la organización, las personas y las funciones, lo que impide que los conductores de las unidades de transporte adquieran nuevos aprendizajes, que les permita mejorar conductas y obtener excelentes resultados en el desempeño laboral y en la servucción que se brinda a la ciudadanía en general.
- Los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores” no brindan una adecuada calidad de servicio a los usuarios, perjudicando de esa manera a 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.
- Los usuarios encuestados dan a conocer que los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores” no están lo suficientemente

capacitados para brindar el servicio de transporte que ellos necesitan, lo que hace referencia a un desempeño ineficiente que a su vez desencadena una baja calidad en la servucción, en la insatisfacción del cliente y por ende una competitividad limitada dentro del contexto del transporte público.

- Se concluyó finalmente que la Capacitación Laboral incide en la Calidad de Servicio que prestan los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”, debido al desconocimiento de estrategias que se requieren para la atención al cliente, además que los usuarios manifestaron que los conductores requieren de capacitación, ya que ésta representa una herramienta primordial para mejorar la calidad de servicio de transporte público, por medio de la capacitación se laboral se obtendrá conductores preparados para ejercer un excelente desempeño laboral dentro de su puesto de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Una vez que se realizó el análisis de los resultados obtenidos durante el presente trabajo investigativo, se evidencia que:

- Se recomienda a los miembros de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) para mejorar y reforzar las competencias necesarias en los conductores, con el fin de promover la productividad y la competitividad laboral de la entidad ante el mercado laboral.

- Se recomienda a los conductores de las unidades de transporte mejorar la calidad de servicio al usuario, para la obtención de clientes satisfechos, es decir, por medio de la otorgación de una cultura de servicio eficiente, que enmarque la cortesía, la confianza y la agilidad laboral, fortalecidos en una imagen corporativa elevada que permita mantener el posicionamiento en el mercado y el desarrollo de una cultura de servicio eficiente fundamentada en los valores y principios institucionales.
- Se recomienda a las autoridades de la entidad implantar estrategias de trabajo con la finalidad de encaminar a todo el personal al cumplimiento de procedimientos que permitan mejorar el servicio y la atención a los usuarios de las unidades de transporte “Vía Flores”.
- Se recomienda a las autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” proponer un Plan de Capacitación Anual en la entidad, enfocado a mejorar los conocimientos necesarios para incentivar y motivar a los conductores a ofertar una calidad de servicio a la ciudadanía.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título de la propuesta: Diseño de un Plan de Capacitación Anual para mejorar la Calidad de Servicio en los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

Institución ejecutora: Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”

Beneficiarios: Clientes internos y clientes externos

Teléfono: 2754185

Ubicación: Parroquia Santa Rosa

Ciudad: Ambato

Provincia: Tungurahua

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: enero 2015

Finalización: diciembre 2015

Equipo técnico responsable: María Belén Estrada Salinas

Costo: Los costos que se utilizarán para la ejecución de este trabajo suman alrededor de \$ **1.270,00**, que serán financiados por la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, los mismos que se detallan a continuación:

Cuadro N° 4: Presupuesto de la propuesta

RUBROS Y GASTOS	VALOR USD
Impresiones	130,00
Internet	50,00
Fotocopias	80,00
Transporte	30,00
Flash Memory	12,00
Material de oficina	160,00
Refrigerios	150,00
Otros	658,00
TOTAL	\$1.270,00

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

6.2. Antecedentes de la propuesta

Al desarrollar la presente investigación, en base a las encuestas realizadas y una vez verificada la hipótesis por medio de la prueba estadística “Chi- Cuadrado”, se obtuvo como el resultado el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto se confirmó que la capacitación laboral incide en la calidad de servicio en los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”, para realizar el cálculo, se tomaron en consideración dos preguntas de la variable independiente y dos preguntas de la variable dependiente, para la obtención de las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas, se confrontaron en una matriz, obteniendo como resultado lo siguiente: 95% de confianza y 6 grados de libertad con lo que se verificó la hipótesis alterna.

En la actualidad la ejecución de un Plan de Capacitación facilita a mejorar el desempeño laboral, ya que la capacitación es una herramienta imprescindible para construir un talento humano preparado para cumplir todas sus actividades a

cabalidad, permitiendo de esa manera satisfacer las expectativas esperadas en el cumplimiento de las funciones de trabajo; la capacitación además se ha convertido en una inversión a largo plazo, ya que contribuye a la obtención de la rentabilidad empresarial y a la preparación del personal ante los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales a los cuáles están expuestos día tras día. Además la capacitación incide de manera positiva a la competitividad, ya que estimula el afán de posicionarse en el mercado laboral, satisfaciendo de manera objetiva la servucción que se ofrece a los usuarios del transporte público, se debe recalcar, que el preparar al personal en varias temáticas sobresalientes acorde a su puesto de trabajo permitirá generar un capital humano sólido, que cumplirá con los requerimientos que exige su puesto de trabajo.

De esta forma se ha podido establecer comunicación con el Gerente General y algunos conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”, los cuales han manifestado no haber recibido capacitación, es decir, en estos últimos años no se ha establecido un Plan de Capacitación, lo que ha incidido en la baja actualización de conocimientos, lo que perjudica al desenvolvimiento de las funciones y actividades que se deben cumplir ante la prestación del servicio de transporte público de una manera eficiente ante las exigencias y necesidades de la ciudadanía.

6.3. Justificación

En la actualidad el **interés** de aplicar un plan de capacitación ha permitido a las empresas detectar falencias y crear oportunidades, que permitan la adquisición, actualización y modificación de conocimientos y habilidades necesarias para mejorar el desempeño laboral. En la actualidad las cooperativas que prestan el servicio de transporte público requieren poseer personal capacitado, con valores y principios, capaces de brindar una servucción de calidad a los usuarios; es así, que

el presente proyecto de investigación incide de forma positiva no sólo a la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, y sus colaboradores, sino también a la problemática actual que se está viviendo en nuestra ciudad, provincia y país, que es el servicio de transporte.

Este plan tiene **importancia** dentro del transporte público, ya que busca crear ventajas competitivas en el mercado transportista, es por eso que la propuesta es vital para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de la ciudad, siendo de esta manera:

De **utilidad teórica- práctica**, ya que la investigación permite dar solución a la problemática organizacional, a través del diagnóstico oportuno de las falencias que se acontecen en el seno de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”, permitiendo la adquisición de competencias laborales en los colaboradores para la ejecución acertada de sus actividades de trabajo, y con ello, se logrará mejorar el ambiente laboral, la competitividad y el posicionamiento en el mercado de la entidad a nivel regional.

De **impacto**, ya que la propuesta tiene el afán de contribuir a la solución del problema que actualmente se presenta en la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES”.

Es **novedosa**, ya que se determinará por primera vez un Plan de Capacitación Anual que permita la actualización de varias temáticas a tratar según las necesidades que se detecten internamente en los colaboradores de la Cooperativa de Transporte Urbano “VÍA FLORES”.

Es **factible**, debido a que se cuenta con recursos económicos, humanos, tecnológicos, y con la autorización respectiva de las autoridades de la Cooperativa para ejecutar el Plan de Capacitación Anual en la entidad, correspondiente al año 2015.

Es **beneficiosa**, ya que se contribuye a mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los transportistas y demás colaboradores que forman parte de la institución para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía ambateña.

Es fundamental que esta propuesta se lleve a cabo, ya que permitirá verificar que la Capacitación Laboral influye de manera positiva a la Calidad de Servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “VÍA FLORES” a la sociedad, estableciéndose de esta manera varias temáticas enfocadas a las necesidades de los clientes internos de la entidad, con el fin de obtener una mejora continua en los cambios requeridos no sólo ante la ley de tránsito vigente, sino también para enfrentar a la competencia y obtener una ventaja competitiva en el mercado de transporte público.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

- Proponer un Plan de Capacitación Anual para mejorar la Calidad de Servicio en los conductores de las unidades de transporte urbano e interparroquial “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias de capacitación para mejorar la calidad de servicio en los conductores de las unidades de Transporte “VÍA FLORES”.
- Socializar el Plan de Capacitación Anual para mejorar la calidad de servicio por parte de los conductores de las unidades de Transporte “VÍA FLORES”.
- Evaluar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el eficiente desempeño de las funciones de los conductores de las unidades de transporte “VÍA FLORES”.

6.5. Análisis de factibilidad

- **Política**

Esta propuesta está debidamente respaldada por la Constitución del Ecuador, la cual determina que las empresas de transporte público deben incorporar sistemas de medición de satisfacción de los usuarios. La propuesta está involucrada ya que ésta pretende contribuir con la calidad de servicio en los conductores, y por ende busca la satisfacción de los usuarios que frecuentan el servicio de transporte público. Además se hace referencia también a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, lo cual indica que los usuarios tienen el derecho de gozar de una movilidad, que garantice la seguridad, el respeto y el bienestar de las personas.

La propuesta tiene enmarcada en las temáticas a tratar, temas sobre: atención al usuario, seguridad vial, entre otros, que significan un aporte significativo en los conocimientos que deben poseer los transportistas al brindar el servicio de transporte público.

Y por último la propuesta está referida también con el Código de Trabajo, en cual determina, que cualquier organización u empresa tiene la obligación de aportar capacitación profesional a sus integrantes, para promover la cultura y educación necesarias para el mejoramiento económico-social del país.

El plan de capacitación debe ser considerado como una política interna de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, como requisito necesario para mantener el talento humano en constante cambio ante las demandas y exigencias del mercado.

- **Socio- Cultural**

La capacitación contribuye de manera significativa al aprendizaje que los conductores deben poseer para la ejecución de sus actividades, funciones y responsabilidades ante la ciudadanía, ésta se inserta en el cumplimiento de objetivos organizacionales, y en promover el desarrollo integral del talento humano. Al establecer el Plan de Capacitación se tiene presente el aspecto socio-cultural, ya que ésta inmiscuye a los clientes internos de la entidad base primordial para el desarrollo organizacional.

De esa manera se considera los constantes cambios a los cuáles están inmersos por la globalización, es primordial establecer un Plan de Capacitación para el personal de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, con la finalidad de incrementar las competencias laborales en los conductores, como un resultado de mejora de calidad de servicio, competitividad en el mercado y en establecer buenas relaciones con los usuarios del transporte.

- **Tecnología**

La propuesta de Diseñar un Plan de Capacitación para el personal de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, requiere de tecnología, debido a que nuevas reformas establecen manejar sistemas de seguridad pública, que permitan establecer seguridad en la movilidad ciudadana, por lo tanto, en el plan se detallan varias temáticas de responsabilidad social para asegurar una servucción de excelencia, y la satisfacción de los usuarios que frecuentan el servicio de transporte público.

- **Organizacional**

La propuesta hace injerencia dentro del ámbito laboral, ya que permite determinar la productividad, el buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de la institución y se implica en varios aspectos como: la salud, la seguridad, el desarrollo personal entre otros.

Es así que la Capacitación se inmiscuye como un subsistema organizacional y sumado a la motivación, al compromiso y a la satisfacción personal se puede lograr la productividad; mediante la inversión en el capital intelectual que involucra el desarrollo integral y perfeccionamiento del personal ante las exigencias de los clientes externos, con la impartición de conocimientos se obtendrá un mejor desempeño en el puesto de trabajo, se disminuirán los accidentes y riesgos de trabajo; la capacitación no sólo ayuda a mejorar el ambiente laboral, la competitividad, la estabilidad en el mercado sino también permite obtener un capital humano competente para desempeñar sus funciones con efectividad en la prestación del servicio.

De esa manera la propuesta se convertirá en una política dentro de las normativas establecidas en los Reglamentos o estatutos legales de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”.

- **Equidad de género**

Para la (OIT) Organización Internacional de Trabajo menciona que la equidad de género permite la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades que deberían beneficiar a todas las personas, sin importar si son hombres y mujeres. La equidad de género es una ley, que distingue respeto y protección a los derechos humanos, es decir, no contempla discriminaciones ni inequidades en los distintos géneros, más bien la equidad nos permite respetar los derechos laborales, sociales, culturales, académicos y de familia.

De esa manera la propuesta repercute tanto a hombres y mujeres, ya que ambos géneros poseen los mismos derechos, el plan de capacitación contempla la participación de ambos géneros reflejada en el compromiso con la calidad de los servicios prestados.

- **Ambiental**

La propuesta es factible ambientalmente, ya que la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” en estos últimos años ha invertido en el cambio de las unidades de transporte que contribuyan a establecer un transporte urbano sostenible para la ciudadanía ambateña, es decir, las unidades de transporte modernas conducen a la reducción de emisiones de dióxido de carbono y de la generación de gases de efecto invernadero, contribuyendo de esta forma a disminuir los impactos ambientales que generan los vehículos al medio ambiente.

Hay que resaltar que la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” es una de las empresas de transporte público pioneras en realizar estos cambios, ya que desde años atrás se ha gestionado convenios o alianzas con empresas automotrices para la renovación de las unidades de transporte; estos cambios son satisfactorios ya que permite cuidar nuestro medio ambiente dentro de nuestra ciudad. Es así que el Plan de Capacitación abarca temas de cuidado ambiental, responsabilidad de todos para cuidar el medio ambiente que nos rodea.

- **Económica- financiera**

Para la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” establecer un Plan de Capacitación no significa un gasto, sino más bien una inversión, por tal motivo ésta inversión retorna a la institución, mediante aspectos observables como es el correcto desempeño laboral, la satisfacción del cliente entre otros.

La capacitación es primordial para preparar a los colaboradores para mejorar su trabajo, además ayuda a alcanzar altos niveles de motivación, productividad y sobre todo la integración y el compromiso del personal hacia la entidad.

De tal forma se designa el presupuesto establecido para la ejecución de las actividades de capacitación con el fin de mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del talento humano de la entidad.

- **Legal**

La propuesta de establecer un Plan de Capacitación para el personal de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” se enmarca en el Código de Trabajo el cual establece que la capacitación es un derecho, que

permite al personal mejorar continuamente, elevar la calidad de vida y la productividad laboral.

Así también está amparado en el Reglamento Interno Institucional Año 2015, el cual se detalla:

Art. 43.- Proponer políticas, reglamentos, procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

Art. 74.- En los lineamientos:

- a) Impulsar el mejor desenvolvimiento social y humano de los socios de esta institución.
- d) Poner en acción, actividades socio culturales de interés para los socios
- f) Programar las demás actividades que considere necesario, para el mejoramiento de la convivencia social cooperativo de todos los que forman parte de esta institución.

Así que el establecimiento del Plan de Capacitación se respalda en estos organismos de control, los cuáles detallan la importancia de la capacitación para la obtención de una ventaja competitiva ante el mercado del transporte.

6.6. Fundamentación

La capacitación es definida como un proceso didáctico, que se torna a suplir las necesidades en cualquier ámbito, con el afán de contribuir a ciertas correcciones en conocimientos y actitudes que puedan generarse con el pasar de los años con las personas tanto a nivel personal y profesional.

En el pasado, la capacitación solía ser un tema rígido y de rutina que solía prevalecer sólo en los resultados obtenidos a nivel empresarial, hoy en día la capacitación laboral es un proceso educacional que permite elevar la productividad y competitividad y la formación del talento humano.

La capacitación es un agente de cambio que parte desde nuestra educación, y se la clasifica en: la educación formal es aquella que se imparte durante nuestra vida estudiantil escuela, colegio y universidad; en cambio la educación no formal es la que se desarrolla en entidades de capacitación, las cuáles fomentan experiencias formativas que permiten el entrenamiento de conocimientos, habilidades y actitudes de manera inmediata.

Así (Werther y Davis, 2008) establece los beneficios que causa la capacitación a nivel del individuo, a la organización y a las relaciones humanas:

BENEFICIOS PARA EL INDIVIDUO

- Lo ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN

- Mantiene la competitividad de la organización
- Incrementa la rentabilidad
- Mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles
- Eleva la moral
- Promueve la identificación con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Ayuda en la preparación de guías de trabajo

- Ayuda a la comprensión y adopción de nuevas políticas
- Proporciona información con respecto a necesidades futuras
- Agiliza la toma de decisiones y solución de problemas
- Promueve el desarrollo del personal
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas
- Promueve la comunicación en toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto

BENEFICIOS EN LAS RELACIONES HUMANAS

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados
- Hace viables las políticas de la organización
- Alienta la cohesión de los grupos
- Fomenta una atmósfera de aprendizaje
- Mejora la calidad del hábitat en la empresa.

La capacitación es un proceso que tiene por objeto el desarrollo y el mejoramiento de habilidades relacionadas con el desempeño laboral, es por ello la necesidad de implementar un Plan de Capacitación que permita responder a las demandas organizacionales y a las necesidades de los colaboradores.

Plan de Capacitación

Para (Giraldo Henao, 2004) un plan de capacitación es:

El conjunto de acciones sistematizadas que contribuyen al logro de metas globales de la organización, la necesidad empresarial obliga a desarrollar programas de capacitación que permitan orientar el proceso de desempeño en el puesto de trabajo para la obtención del desarrollo personal y el bienestar de todos los colaboradores, para ello es necesario considerar:

La capacitación es un proceso planificado que conlleva a conseguir ventajas, tanto, a nivel de competitividad empresarial, como al incremento de capacidades necesarias para el óptimo desempeño laboral, el desarrollar las capacidades del trabajador , se permitirá el incremento de habilidades, lo que permitirá a los

trabajadores ser más competentes, eficientes y productivos en su puesto de trabajo.

Para (Jaureguiberry, s.f.) la capacitación implica varios principios, de los cuáles se derivan:

- La participación
- La responsabilidad
- La actitud de investigación
- El espíritu crítico
- La gestión cooperativa
- La capacidad para el aprendizaje y la evaluación

La participación, ya que implica una capacitación activa, que permita la interacción y comunicación a nivel individual y grupal; la responsabilidad, porque es un reflejo de una buena actitud e imagen personal; la actitud de investigación, ya que en el desarrollo de la capacitación se realizarán consultas e inquietudes propias para el logro de un mejor aprendizaje; el espíritu crítico, ya que permitirá generar oportunidades de crecimiento y mejora continua; la gestión cooperativa, ya que la capacitación incidirá en la práctica y desenvolvimiento laboral y la capacidad de aprendizaje y evaluación, ya que es importante evaluar el antes y después de la capacitación.

Fines de la Capacitación

La capacitación busca impulsar la eficacia organizacional, y esta a su vez deriva varios aspectos relevantes como:

- Elevar el clima organizacional, para mejorar las conductas de los colaboradores
- Mantener al personal satisfecho y con grandes expectativas a nivel organizacional
- Propiciar la salud mental de los colaboradores mediante la iniciativa y creatividad en la fuerza de trabajo.
- Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores para mejorar el desempeño laboral.
- Proyectar en los colaboradores aspectos como organización, competencia y alta rentabilidad.

Condiciones de la Capacitación

En cualquier proceso de capacitación es relevante tener en consideración varias condiciones a nivel interno y externo de la empresa, con el fin de conllevar a cabo el correcto desarrollo de la capacitación:

- Necesidades reales de la empresa
- Metodología a adoptarse en la capacitación
- Participación activa de los participantes

Elementos de un programa de capacitación

Los elementos que contemplan un plan de capacitación, permite de manera planificada y organizada, el logro de la ejecución eficiente de las actividades programadas, y estas se llevan a cabo a partir de:

- Determinación de los eventos y/ o actividades a impartir
- Contenido temático del evento
- Técnicas grupales que facilitaran el proceso de instrucción-aprendizaje
- Los recursos didácticos que apoyarán y facilitarán el desarrollo del plan
- Presupuesto
- Duración total en horas de cada uno de los eventos que se programen
- Contratación del instructor/ capacitadora responsable para la ejecución del cronograma de actividades previstas

Tipos de Capacitación

- **Capacitación inductiva.-** Es aquella que se orientada a facilitar la integración del nuevo colaborados a su ambiente de trabajo.
- **Capacitación preventiva.-** Es aquella orientada a enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo.
- **Capacitación correctiva.-** Es aquella orientada a solucionar problemas de desempeño.
- **Capacitación para el desarrollo de carrera.-** Es aquella que tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores.

Modalidades de capacitación

- **Formación.-** Su finalidad es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general del trabajo.
- **Actualización.-** Esta modalidad permite proporcionar conocimientos y experiencias derivados a los nuevos avances científico-tecnológicos.
- **Especialización.-** Esta modalidad permite establecer el dominio de conocimientos y experiencias en un área determinada de trabajo.
- **Perfeccionamiento.-** Su finalidad es el desarrollar conocimientos y experiencias con el fin de potenciar el desempeño laboral.
- **Complementación.-** Su propósito es reforzar los conocimientos o habilidades demandados en el puesto de trabajo.

Nivel de capacitación

- **Básico.-** Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- **Intermedio.-** Su finalidad es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias del puesto de trabajo.
- **Avanzado.-** Su propósito es preparar al personal para el correcto desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de sus funciones de trabajo.

Así también (Anónimo, s.f.) en el libro Organización del Proceso de Capacitación indica que existen varias fases que integran el proceso de capacitación, y que éstas deberán estar orientadas a vincular los planes y programas con los objetivos particulares de la empresa y estos son:

Gráfico N° 16: Fases que integran el proceso de capacitación



Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

FASE I. *Planeación*

En esta etapa los planes y programas de capacitación deberán estar orientados con los objetivos particulares de la empresa, controlando los recursos financieros, humanos y materiales necesarios e indispensables para la consecución de los mismos.

FASE II. *Diagnóstico de detección de necesidades*

Este diagnóstico de la empresa permitirá identificar las necesidades presentes y futuras existentes en los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores. Las necesidades de capacitación pueden clasificarse en:

- **Manifiestas.-** Se identifican fácilmente a través de la observación y el sentido común.
- **Encubiertas.-** Son necesidades de capacitación no evidentes, por eso es necesario realizar un estudio minucioso y complejo que requiere de la aplicación de métodos y técnicas de investigación para identificar los problemas o falencias institucionales.

Estas necesidades de capacitación a su vez contemplan las siguientes etapas:

- **Establecer la situación ideal.-** Permite determinar lo que se debe realizar en cada uno de los puestos de trabajo.
- **Establecer la situación real.-** Implica una investigación de lo que es y se hace en la empresa actualmente.
- **Análisis comparativo de la situación ideal y real.-** Se lleva a cabo relacionando cada uno de los elementos que integran el perfil del puesto (situación ideal) con el perfil de los trabajadores que lo ocupan (situación real).
- **Informe de resultados.-** Es la conclusión del proceso de detección de necesidades en la empresa, en los trabajadores o en ambos.

Al describir el informe de resultados, la empresa está en posibilidad de diseñar el plan y programa de capacitación.

FASE III. Programación

Durante el desarrollo de esta etapa se precisarán los objetivos, las temáticas y los tipos de capacitación necesarios para el establecimiento del Plan de Capacitación.

Una vez elaborado el Plan, le sigue la realización del cronograma de actividades, es decir concretar los programas, el capacitador y los elementos que intervienen en la capacitación.

FASE IV. Ejecución

En esta etapa se llevará a cabo los planes y programas de capacitación, para ello es importante seleccionar la modalidad de capacitación más adecuada:

- **Curso.-** Es un evento de capacitación formal, que desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, mediante la aplicación de la teoría y su duración depende del tiempo disponible.
- **Taller.-** Es un evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica, es de corta duración (menor a 12 horas).

- **Seminario.-** Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas, la duración de esta modalidad es corta (2 a 4 horas diarias) y se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas.
- **Conferencia.-** En esta modalidad de capacitación es necesario que el ponente o expositor sea un experto en la temática a tratar, la duración de este evento es relativo, dependiendo de la prolongación de sesiones para capacitar al personal

FASE V. *Evaluación*

En esta fase las acciones se dirigen a calificar los resultados directos en cuanto a niveles de aprendizaje, es conveniente realizarla en diferentes momentos, como se describe a continuación:

- **Evaluación inicial o diagnóstica.-** Parte de la aplicación inicial del proceso de la capacitación.
- **Evaluación intermedia o de ajuste.-** Se realiza durante el proceso de capacitación con el propósito de localizar las deficiencias de la organización.
- **Evaluación final o sumaria.-** Se enfoca a los logros obtenidos como resultado de la ejecución de actividades establecidas en el Plan de Capacitación.

FASE VI. *Seguimiento*

Esta fase se plantea después de un tiempo de la capacitación, para conocer el impacto de la capacitación en el área ocupacional y en la consecución del logro de objetivos.

Esta etapa se la plantea después de tres meses del curso, para determinar si los conocimientos adquiridos y si los trabajadores adquirieron las competencias necesarias para la ejecución de sus actividades. y deberá ser contestada por el participante y por el jefe inmediato con la finalidad de corroborar y cruzar información para evaluar el desempeño laboral.

Culminando estas fases de capacitación, la empresa estará en las posibilidades de realizar una retroalimentación, con el fin de fortalecer la planificación y las nuevas acciones de capacitación a desarrollarse en los nuevos periodos.

6.7. Modelo Operativo

Cuadro N° 5: Modelo operativo de la propuesta

FASE DEL PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Concientización	Promover la capacitación en los colaboradores de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”.	-Establecer la modalidad de capacitación que se impartirá al personal de la cooperativa -Elaborar el Plan de Capacitación Anual acorde a las necesidades de los colaboradores de la entidad. -Presentar el proyecto para su correspondiente ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Libros ▪ Internet ▪ Periódico ▪ Impresiones ▪ Material de oficina 	María Belén Estrada Salinas
Presentación	Demostrar la importancia de la capacitación para mejorar el desempeño laboral y la calidad de servicio de los conductores de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”.	-Contratar personal calificado en el área a capacitar -Realizar convenios con instituciones públicas para guiar la capacitación -Gestionar el proyecto según lo acordado en el cronograma de actividades. -Presentar el cronograma de actividades a cumplirse en el Plan de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Internet ▪ Periódico ▪ Impresiones ▪ Material de oficina 	María Belén Estrada Salinas Gerente general Personal
Ejecución	Desarrollar el plan de capacitación correspondiente al año 2015.	-Organizar las actividades, fechas y tiempos estimados para su realización de la capacitación. -Convocar al personal para la capacitación -Comunicar el lugar, fecha y hora de la capacitación establecida en el cronograma de actividades. -Realizar talleres prácticos -Dotar de material necesario al personal para involucrarse en el proceso de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Hojas ▪ Impresora ▪ Apuntes ▪ Cronograma de actividades 	María Belén Estrada Salinas Gerente General Secretaria
Evaluación	Controlar el seguimiento y evolución de los procesos y programas de capacitación establecidos.	-Contrastar los conocimientos adquiridos por los colaboradores en la ejecución diaria de sus actividades de trabajo. -Verificar el cumplimiento permanente de los objetivos propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario ▪ Fotocopias ▪ Entrevista 	María Belén Estrada Salinas

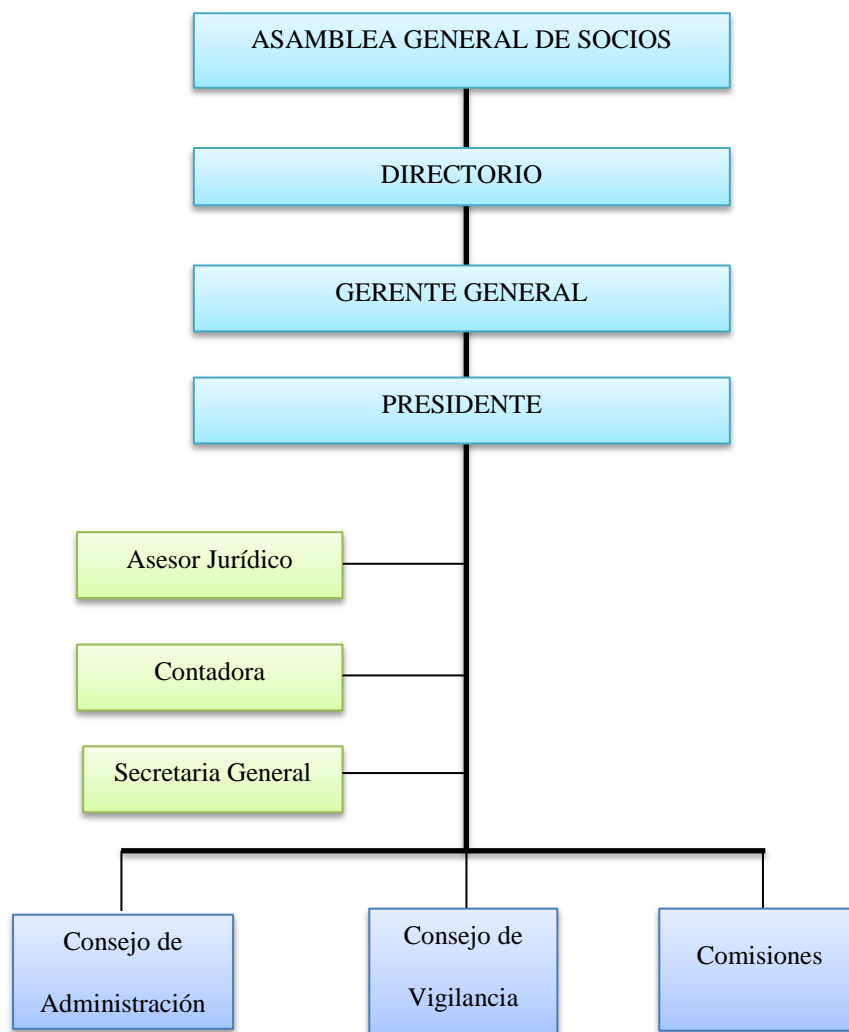
Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

6.8. Administración de la propuesta

Organigrama Estructural de la Cooperativa de Transportes “Vía Flores”

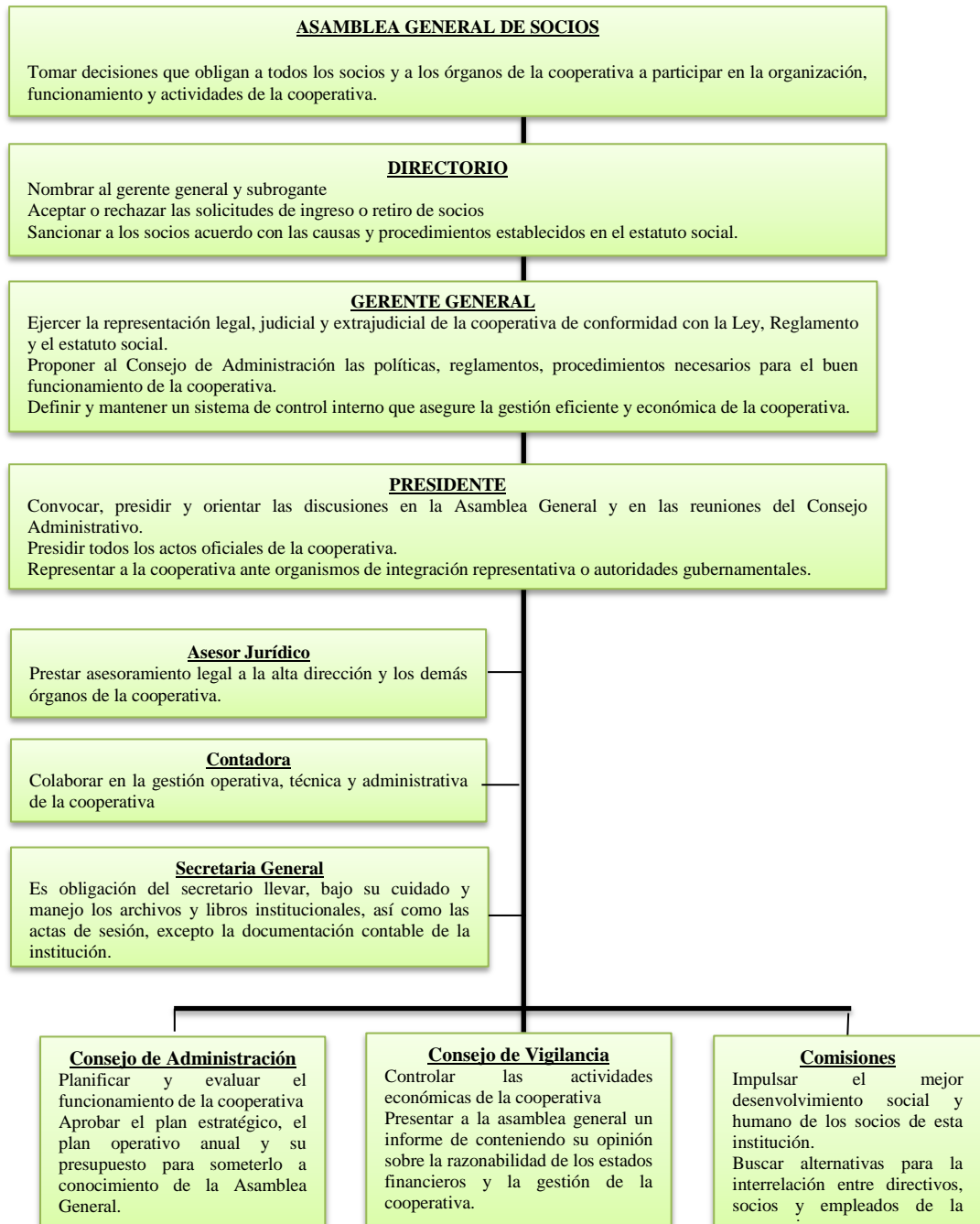
Figura N° 1: Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”
Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

Organigrama Funcional de la Cooperativa de Transportes “Vía Flores”

Figura N° 2: Organigrama Funcional



Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

6.9. Previsión de la evaluación

Cuadro N° 6: Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué evaluar?	Plan de Capacitación Anual
¿Por qué evaluar?	Permite conocer resultados acorde a los objetivos planteados.
¿Para qué evaluar?	Para determinar el impacto de las capacitaciones en la calidad del servicio de transporte público.
¿Con qué criterios evaluar?	La difusión de las capacitaciones impartidas y las respuestas del mismo
Indicadores	Cuantitativos y cualitativos
¿Quién evalúa?	La investigadora y autoridades
¿Cuándo evaluar?	Durante el proceso de ejecución (antes, durante y después del periodo de implementación del Plan de Capacitación Anual) Investigación de campo para determinar la mejora en la calidad de servicio de transporte público.
¿Cómo evaluar?	Aplicación de cuestionarios a los usuarios del transporte público
¿Con qué evaluar?	Encuestas

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)



PLAN DE CAPACITACIÓN 2015

Ambato / Ecuador

PRESENTACIÓN

El objetivo del presente documento es establecer el Plan de Capacitación correspondiente al año 2015, de acuerdo con los contenidos del Plan Estratégico Institucional vigente y con los lineamientos establecidos en la institución.

El Plan de Capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización, éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo por lo cual está vinculado al talento humano, al recurso físico o material disponible, y a las disposiciones de la empresa.

I. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores fue fundada el 18 de octubre del año 1961 en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, ubicado en la parroquia de Santa Rosa, está constituida por cuarenta y cinco socios, los cuáles son personas naturales legalmente capaces de brindar el servicio de transporte público.

Filosofía

Misión: La Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”, es una entidad que presta el servicio de transporte público de pasajeros de buses satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la eficiencia, calidad y seguridad del servicio contando con un personal amable, eficiente y de amplia experiencia comprometido en beneficio de la cooperativa y la comunidad.

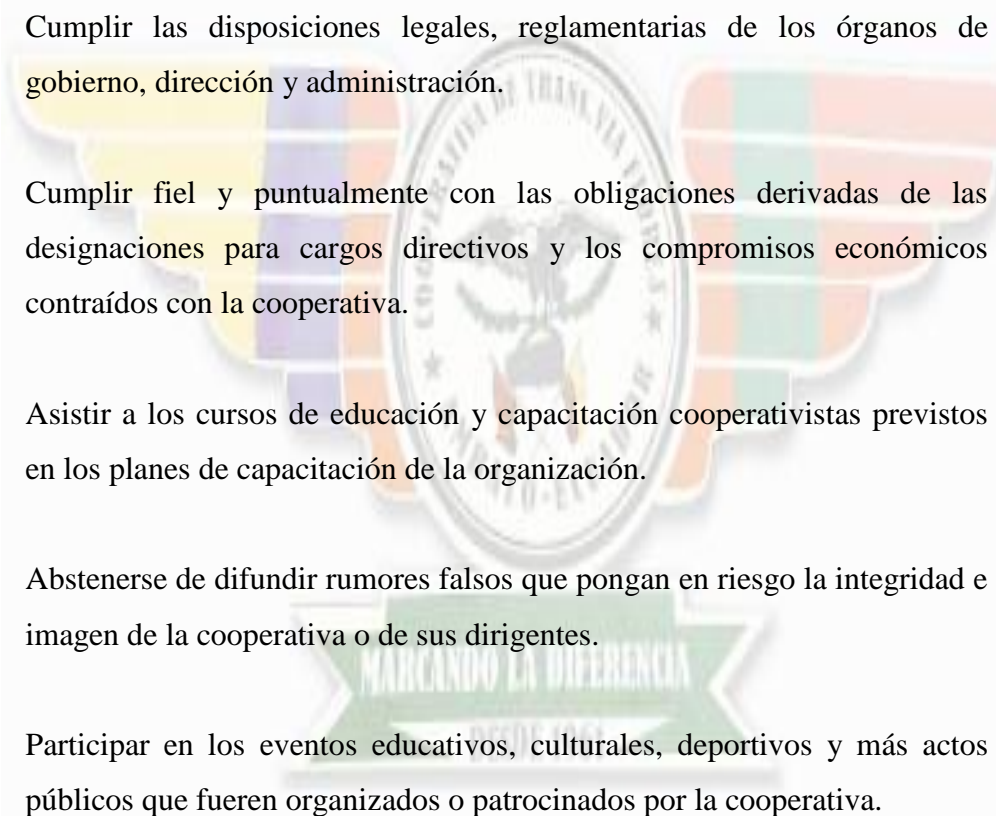
Visión: Para el 2018 llegar a ser considerados tanto por la ciudadanía como por las autoridades, como la mejor opción de transporte, mediante el mejoramiento continuo de nuestros servicios, capacitación al personal, logrando el bienestar económico tanto de nuestros socios como el de sus familias. De esta forma poder garantizar un trabajo honesto y productivo a toda la cooperativa.

Valores Corporativos:

- **Respeto.-** Es uno de los principales valores que debe ser dirigido hacia los usuarios del servicio de transporte de pasajeros.
- **Cumplimiento.-** Se garantiza la responsabilidad y puntualidad que se adquieren en los compromisos con los usuarios del servicio del transporte de pasajeros.
- **Sentido de pertenencia hacia la cooperativa.-** Uno de los factores más importantes, ya que es por medio de este, se refleja el gran amor que se tiene por hacer las cosas, obteniendo los mejores resultados.
- **Trabajo en equipo.-** Se refiere a la cooperación por parte de todos los integrantes de la Cooperativa, en la adecuación de sus oficinas y en la participación de la ampliación del servicio de transporte de pasajeros.
- **Vocación de servicio.-** Que se traduce a través de la realización de permanentes capacitaciones al personal técnico y administrativo de la cooperativa.
- **Honestidad.-** Cuando se dice honestidad es reconocer que cada día que se trabaja, se hace con transparencia en los objetivos personales y organizacionales.

- **Solidaridad.-** Deben tener como referencia a la ayuda mutua en todas las circunstancias laborales que los compañeros y la cooperativa lo requieran.
- **Seguridad.-** La Cooperativa de transporte debe garantizar la seguridad en el uso de sus servicios de transporte de pasajeros.

Políticas:

- 
- Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias de los órganos de gobierno, dirección y administración.
 - Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la cooperativa.
 - Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativistas previstos en los planes de capacitación de la organización.
 - Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes.
 - Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la cooperativa.

II. OBJETIVO SOCIAL

El objeto social de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores es la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasajeros con

eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo Bus de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transporte competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familiar en busca de su desarrollo social y económico.

III. JUSTIFICACIÓN

Lo más importante para la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” es poseer colaboradores competentes, que se comprometan a las exigencias de las tareas que realizan, por ello, propicia el crecimiento personal de los mismos a fin de estimular la efectividad en el cargo que desempeñan.

El Plan de Capacitación 2015 está estructurado de modo que, tomando como referencia las evaluaciones de desempeño realizadas, se identifiquen las necesidades de crecimiento personal de los colaboradores y sea la gerencia y las autoridades pertinentes quienes informen acerca de las necesidades de la capacitación de sus colaboradores; esto con la finalidad de asignar los recursos presupuestales de capacitación más eficaz buscando desarrollar el talento humano de una manera más correcta y efectiva.

La capacitación está orientada a generar un cambio en el comportamiento en aquellos colaboradores que lo necesiten, crear un clima laboral más satisfactorio para aumentar la productividad forma coherente con los objetivos plasmados en el Plan Estratégico 2015-2016.

IV. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todos los colaboradores de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”, se rige según lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Empresa y el Código de Trabajo del Ecuador.

V. VIGENCIA

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y está sujeto a la aprobación de su presupuesto. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a variaciones que serán informadas oportunamente.

VI. NORMAS GENERALES

- Este manual tendrá vigencia a partir de la fecha 01 /01/ 15, previa aprobación del Gerente General- Sr. Noé Medina Silva.
- El contenido de este manual es de obligatorio cumplimiento a todos los colaboradores de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” sin excepciones.
- El Gerente General será el responsable de velar por el cumplimiento del mismo.

- Las modificaciones del presente manual solo podrán ser realizadas por la Gerencia General para su aprobación.
- El Gerente General y las autoridades pertinentes deben cumplir con el Plan Anual de Capacitación para dar respuesta a las necesidades identificadas.
- El Gerente General debe brindar los recursos materiales, financieros y otros recursos que se requieran para el cumplimiento de cada actividad establecida en el presente Plan de Capacitación.
- Los colaboradores que participen en el presente Plan de Capacitación deben demostrar una actitud de superación constante, en la búsqueda de mayores conocimientos y habilidades relativos a su trabajo.

EXPECTATIVAS CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN

- Cambio de conducta del personal
- Impacto positivo en la productividad
- Mejoría en el desempeño laboral
- Aumento de conocimientos y habilidades

VII. NORMAS DEL USO DEL MANUAL CON LOS CRITERIOS DE EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

- Los requisitos de educación y experiencia contenidos en la descripción de cargo, serán de vital importancia para cumplir con los requisitos establecidos dentro de la entidad y las leyes establecidas dentro del transporte público del País.

- El resultado de evaluaciones de desempeño realizadas a los colaboradores de la institución serán tomadas en cuenta, con la finalidad de superar las deficiencias en los problemas identificados.
- La Cooperativa requiere de personal responsable, capaz de cumplir sus funciones a cabalidad para obtener altos niveles de excelencia, es por ello, que la capacitación y formación del personal debe convertirse en una inversión para mejorar y desarrollar el talento humano.

VIII. NORMAS DEL USO DEL MANUAL EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Para dar cumplimiento a las exigencias de capacitación y desarrollo de personal, la Gerencia General de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores” deberá diseñar e implementar la aplicación de un programa de capacitación para el personal.
- En el proceso de capacitación, formación y desarrollo del personal se tomará en consideración lo que establece el Manual Descriptivo de Cargos, en cuanto a la capacitación que debe recibir el trabajador para desempeñar su trabajo.
- Cuando sean observadas debilidades o deficiencias en los conocimientos, habilidades y/o destrezas en un trabajador, éste será sometido a capacitación para superar las debilidades observadas.
- Concluido el proceso de capacitación, se deberá contrastar nuevamente el nivel de desempeño de cada trabajador contra las distintas tareas contenidas en la descripción de cargo, éstas enmarcadas en:

- Cumplimiento de objetivos
- Multiplicación de conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la capacitación
- Transformación en la prestación de servicios, que enmarcan: el incremento de la productividad y satisfacción de los clientes internos y externos, elevación de la calidad de servicio, disciplina, entre otros.

IX. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad empresarial.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación del talento humano.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima organizacional
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, y cambios recurrentes a sus funciones de trabajo para su continuo desarrollo.

X. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

General

- Aportar la capacitación laboral en el personal de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” para la ejecución eficiente de sus actividades para la obtención de una óptima calidad de servicio.

Específicos

- Establecer a la capacitación laboral como herramienta integral en los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”.
- Generar un óptimo desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”.
- Apoyar la continuidad y desarrollo personal e institucional de los miembros que conforman la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”.

Meta: Capacitar a todos los colaboradores de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”, mejorando sus habilidades y desempeño laboral.

Estrategias

- Desarrollo de trabajos prácticos.
- Exposiciones y diálogos con los colaboradores para recibir sugerencias, opiniones o puntos de vista acerca de la capacitación.

- Convenios con entidades públicas para la realización de actividades enmarcadas en el Plan de Capacitación Anual.

XI. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación que se empleará en el presente Plan, son generalizados según disposiciones de las autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”:

- Capacitación Preventiva
- Capacitación Correctiva

Preventiva, ya que se pretende preparar al personal ante los cambios y demandas sociales referentes al tema del transporte público, y la **correctiva**, porque se tiende a buscar soluciones efectivas con respecto a la calidad de servicio y al desempeño laboral.

XII. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A DESARROLLAR

El Plan Anual de Capacitación correspondiente al año 2015 considerará las siguientes actividades:

- Revisar el programa de capacitación a fin de determinar con claridad los objetivos generales y específicos.

- Coordinar los temas y subtemas a tratar en la Capacitación con las necesidades de la empresa.
- Establecer el manejo, orientación y metodología de instrucción, con los facilitadores o expositores acorde a los permisos establecidos en la entidad.
- Asignar el tiempo requerido de la capacitación
- Selección de recursos y materiales didácticos a emplear por evento

XIII. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión del presente plan de capacitación, será financiada con los recursos propios de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”.

XIV. PRESUPUESTO

El presupuesto considerado para el Plan de Capacitación 2015 asciende a \$1.270,00 (mil doscientos setenta dólares americanos).

PLAN OPERACIONAL DE CAPACITACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “VÍA FLORES” AÑO 2015



Cuadro N° 7: Plan operacional de capacitación

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	HORAS/ FECHA	LUGAR/HORA	PARTIC.	VIATICOS	CANTIDAD INSTRUCTORES	HONORARIOS INSTRUCTORES	MATERIALES
▪ Reformas de la Ley de Tránsito	2 H 27/02/2015	Todas las capacitaciones se realizarán después de la jornada de trabajo a partir de las 20h00, en el salón de actos establecido en la misma institución.	45 socios	20,00	2	-----	Proyector Micrófono Parlantes
▪ Técnicas de atención al usuario	2 H 06/03/2015			20,00	1	150,00	Proyector Micrófono Parlantes Folleto
▪ Relaciones humanas	10 H 16/03/2015 al 20/03/2015			60,00	1	400,00	Proyector Micrófono Parlantes Materiales de oficina
▪ Primeros auxilios y manejo de emergencias	2 H 29/05/2015			20,00	2	-----	Proyector Micrófono Parlantes Materiales solicitados
▪ Sensibilización sobre accidentes de Tránsito	2 H 26/06/2015			20,00	1	-----	Proyector Micrófono Parlantes
▪ Enfoque positivo de la conducción desde la óptica de la seguridad vial	2 H 31/07/2015			20,00	1	-----	Proyector Micrófono Parlantes
▪ Responsabilidad social y manejo de conflictos	2 H 25/09/2015			20,00	1	180,00	Proyector Micrófono Parlantes
▪ Técnicas de conducción a la defensiva	2 H 30/10/2015			20,00	1	-----	Proyector Micrófono Parlantes
▪ Hábitos para mejorar la calidad de vida	4 H 23/11/2015 al 27/11/2015			30,00	1	310,00	Proyector Micrófono Parlantes
TOTAL				230,00		1,040	\$1270,00

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Estrada, Belén (2014)

El Plan Operacional de capacitación para los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores” está enmarcado en varias temáticas que permitirán mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes que los colaboradores deben emplear al momento de cumplir sus funciones y brindar el servicio.

Los temas están establecidos según el diagnóstico de necesidades empleado por la investigadora y las autoridades de la entidad, y estos son:

- Reformas de la ley de tránsito
- Técnicas de atención al cliente
- Relaciones humanas
- Primeros auxilios y manejo de emergencias
- Sensibilización sobre accidentes de tránsito
- Enfoque positivo de la conducción desde la óptica de la seguridad vial
- Responsabilidad social y manejo de conflictos
- Técnicas de conducción a la defensiva
- Hábitos para mejorar la calidad de vida

El conocimiento de la **ley de tránsito** es un privilegio, ya que gracias a aquellas reformas y artículos se puede establecer derechos y deberes en la vía pública, así como la protección y garantía de gozar de una seguridad vial en las carreteras. Este tema tendrá la duración de dos horas, y está establecido para la fecha de 27 de febrero, para esta capacitación se ha realizado convenio con la Agencia Nacional de Tránsito.

Las **técnicas de atención al cliente** permitirán que los usuarios del transporte público satisfagan su necesidad de movilidad, permitiendo de esa manera aumentar la confianza hacia el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”. Este tema tendrá la duración de dos horas y se lo realizará el

día 6 de marzo del presente año, para la impartición de esta capacitación se contratará a personal externo expertos en la temática a tratar.

Las **relaciones humanas** están presentes en todo momento, ya que nos permiten interactuar con las demás personas, en el ámbito del transporte público esta temática repercute en gran medida ya que por medio de la comunicación verbal y no verbal se establece canales eficaces y efectivos en relación al usuario. Este tema tendrá la duración de diez horas y se lo impartirá dos horas diarias desde el día 16 hasta el 20 de abril del presente año, para esta capacitación se contratará con personal externo expertos en la temática a tratar.

Los **primeros auxilios** y el **manejo de emergencias** son primordiales en cualquier emergencia que se presente de acuerdo a la situación se debe identificar la técnica necesaria para auxiliar como: respiración boca a boca, heridas, accidentes e incluso algunas enfermedades, entre otros. Este tema tendrá la duración de dos horas y se lo realizará el día 29 de mayo, para esta capacitación se contará con personal de la Cruz Roja.

Accidentes de tránsito son acontecimientos que suceden en cualquier momento, la importancia de prevenirlos radica en el manejo prudente y seguro para evitar cualquier contrariedad, en esta temática se impartirá puntos como: el cambio de la manera de conducir, evitar las distracciones y mantenimiento seguro de la unidad de transporte. Esta capacitación tendrá la duración de dos horas, y está establecido para la fecha de 26 de junio, para la misma se contará con el aporte de varios representantes de la Agencia Nacional de Tránsito.

Seguridad vial consiste en la prevención de accidentes de tránsito, mediante las normas reguladoras de tránsito y la responsabilidad de los usuarios de la vía pública, de esa manera se obtendrá un enfoque positivo de la conducción. Este tema tendrá la duración de dos horas y se lo realizará el día 31 de julio del presente año, para esta capacitación se contratará a personal externo de la Agencia Nacional de Tránsito.

La responsabilidad social y manejo de conflictos es un tema enfocado a lograr una cultura de diálogo y establecimiento de acuerdos para una mejor convivencia social. Esta capacitación tendrá la duración de dos horas y se lo realizará el día 25 de septiembre, la personas encargada de impartir esta temática es un mediador que trabaja de manera privada con varias entidades de la ciudad.

Técnicas de conducción a la defensiva, permitirá que los conductores adopten técnicas de conducción que puedan ayudarles a conducir con seguridad. Este tema tendrá la duración de dos horas y se lo realizará el día 30 de octubre del presente año, para esta capacitación se contratará con personal la Agencia Nacional de Tránsito.

Y finalmente el tema **Hábitos para mejorar la calidad de vida** de los conductores, en esta capacitación se recomendará varias técnicas de alimentación ejercicio, relajación para mantenerse alejad del estrés y evitar así la ansiedad. Esta capacitación tendrá la duración de cuatro horas y se lo realizará desde el día 23 al 27 de noviembre, es decir una hora diaria por cada día. Para la impartición de este tema se contará con la presencia de una nutricionista y un médico general.

Bibliografía

- Alles, M. (2009). *Nuevo enfoque Diccionario de Competencias La trilogía*. Argentina: Granica S.A.
- Castillo Serna, C. (2009). *Nuevas tendencias en la retención y mejora del talento profesional y directivo*. s.l.: Fundación EOI.
- Chávez, G., & García, Y. (2003). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales* (1ra ed.). México: Panorama.
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. México: MacGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed., Vol. 3). México, México: Mc Graw Hill.
- Coello Sánchez, M. d. (2012). *Planificación estratégica y el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda, de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Colunga, C. (2006). *La Calidad en el Servicio al Cliente* (1ra ed.). México: Panorama Editores.
- Davenport. (2000). *Capital Humano- creando ventajas competitivas a través de las personas*. España: Gestión.
- Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos- Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3ra ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente- Con sólo satisfacer a los clientes no alcanza!* México: Panorama.
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Pearson- Prentice Hall.
- Narváez, P. (2010). *La Capacitación al Personal y su incidencia en el volumen de ventas en la empresa "ACEROSCENTER" de la ciudad Ambato*. Ambato.
- Paucar Tito, L. C. (2011). *Modelo Matricial de Planificación Estratégica y la Calidad del Servicio de Transporte Público que brinda la Compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito*. Ambato.
- Pérez Fdez. de Velasco, J. A. (2008). *Gestión de la Calidad Empresarial, Calidad en los servicios y atención al cliente Calidad Total*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez Pico, G. A. (2011). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes "Flota Pelileo"*. Ambato.

- Serret, Jaime. (1995). *Manual de Estadística Universitaria Inductiva*. ESIC. Madrid
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Vol. Primera edición). Madrid: ESIC Editorial.
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta ed.). México, D.F., México: Limusa.
- Soto, E., Valenzuela, P., & Vergara, H. (2000). *Evaluación del impacto de la Capacitación en la productividad*. Chile: FUNDES.
- Terry G., V. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente* (2da ed.). Madrid, España: FC Editorial.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2006). *Calidad y servicio- Conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos- El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México DF, México: Mc Graw Hill Interamericano.

Internet

- Abdala, E. (9 de abril de 2001). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22362001000100007&script=sci_arttext
- Anónimo. (s.f.). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de Gestión de servicio TI: http://itilv3.osiatis.es/gestion_servicios_ti.php
- Anónimo. (s.f.). *Organización del proceso de capacitación*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8421/Capitulo2.pdf>
- Decenzo, y Robbins. (marzo de 2011). *ClubEnsayos*. Obtenido de <http://clubensayos.com/Negocios/CAPACITACI%C3%93N-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html>
- Giraldo Henao, C. P. (2004). *Tesis UDEA*. Obtenido de <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/258/1/CreacionModeloEvaluacionDesempe%C3%B1oTeoriaCompetencias.pdf>
- Jaureguiberry, M. (s.f.). Obtenido de <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%C3%B3n.pdf>
- Lira Mejía, M. C. (2009). *Técnica para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México: Nacional de la Industria. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/servicioalcliente/servicioalcliente2.shtml>

- OIT. (s.f.). *Organización Internacional de Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional de Trabajo: <http://www.ilo.org/global/topics/economic-and-social-development/gender-and-development/lang--es/index.htm>
- Rodríguez, J. M. (2002). *Políticas de Capacitación Laboral en los Países de la OEA*. Lima: Oficina Internacional del Trabajo.
- Salinas, O. J. (Octubre de 2000). *GestioPolis*. Recuperado el 30 de Julio de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%201/servuccin.htm>
- STCFP. (2013). *Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Obtenido de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Plan-Nacional-de-Capacitacio%CC%81n.pdf>
- Tigani, D. (11 de octubre de 2006). *Excelencia en Servicio*. s.l.: Liderazgo 21-Dunken. Recuperado el 21 de octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/AuxiG/excelencia-en-el-servicio-al-cliente>

Otros

- Constitución del Ecuador
http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y Libro segundo del Transporte Terrestre Automotor
- http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/SOAT/Nueva_Ley_transporte_terrestre.pdf
- Código de Trabajo
http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal_a/normasde regulacion/codigo_trabajo.pdf
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”

Anexos

Anexo N° 1: Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta aplicada a los conductores y/o usuarios del transporte público “VÍA FLORES”

OBJETIVO: Identificar las necesidades y exigencias de los usuarios del transporte público.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y ponga una X en el lugar que más se adecue a su opinión.

1. ¿Cree usted que el servicio del transporte público está enfocado a las necesidades de la ciudadanía?

Siempre	
A veces	
Nunca	

2. ¿Indique los requerimientos generales que debe ofrecer el conductor profesional?:

Amabilidad	
Control del manejo de las emociones	
Seguridad	
Imagen personal cuidada	
Interés en el usuario	
Contestar las preguntas	
Prioridad a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas de la 3ra. Edad.	

3. ¿Considera usted que las condiciones físicas que le ofrecen las unidades de transporte público son las adecuadas para su movilidad?:

Siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿Considera usted que las razones por las cuáles se generan los reclamos en las unidades de transporte público son?:

Exceso de velocidad	
Irrespeto a las paradas	
Frenadas bruscas	
Trato inadecuado	
Permitir que suban vendedores	
Exceso de pasajeros	

5. ¿Cree usted que las infracciones que cometen con mayor frecuencia los choferes de las unidades de transporte público son?

Detenerse fuera de la parada	
Exceso de velocidad	
Competencia con otras unidades de transporte público	
Pasarse los semáforos en rojo	
Iniciar marcha apresuradamente	
Frenadas bruscas	
No respetar sendas peatonales	
Hacer uso del teléfono celular	
Uso del pito constantemente	

6. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de transporte público están capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios?

Siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Considera usted que la capacitación es un factor importante para mejorar la calidad de servicio en las unidades de transporte público?

Siempre	
A veces	
Nunca	

8. ¿Cree usted que la capacitación brinda una formación en los conductores según las demandas de su puesto de trabajo?

Siempre	
A veces	
Nunca	

9. ¿Considera usted que la capacitación a los choferes de las unidades de transporte público “Vía Flores” debe ser en?

Relaciones Humanas	
Atención al usuario	
Primeros auxilios	

10. ¿Considera usted que la capacitación está orientada a solucionar problemas de desempeño en los conductores de las unidades de transporte público “Vía Flores”?:

Siempre	
A veces	
Nunca	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2: Entrevista

ENTREVISTA EJECUTADA AL PERSONAL EJECUTIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “VÍA FLORES”

OBJETIVO: Identificar las necesidades y exigencias para detectar un DNC (Diagnostico de necesidades de capacitación).

INSTRUCCIONES: Estimado Sr. /Sra., por favor conteste a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo tiempo lleva desempeñando su cargo?

.....

2. ¿Qué actividades ha realizado la Institución para mejorar la calidad de servicio que prestan los conductores de las Unidades de transporte “Vía Flores” a la sociedad?

.....

.....

.....

3. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones dirigidas a los conductores de las unidades de transporte?

Quincenalmente	
Mensualmente	
Trimestralmente	
Semestralmente	
Otros	

4. ¿Cree que es necesario tomar cursos de capacitación para mejorar la calidad de servicio al cliente?

Si	
No	

Porqué.....

.....

5. ¿Mencione los temas que se deben brindar a los conductores de las unidades de transporte “Vía Flores”?

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3



Instalaciones de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”

Ubicación: Parroquia de Santa Rosa

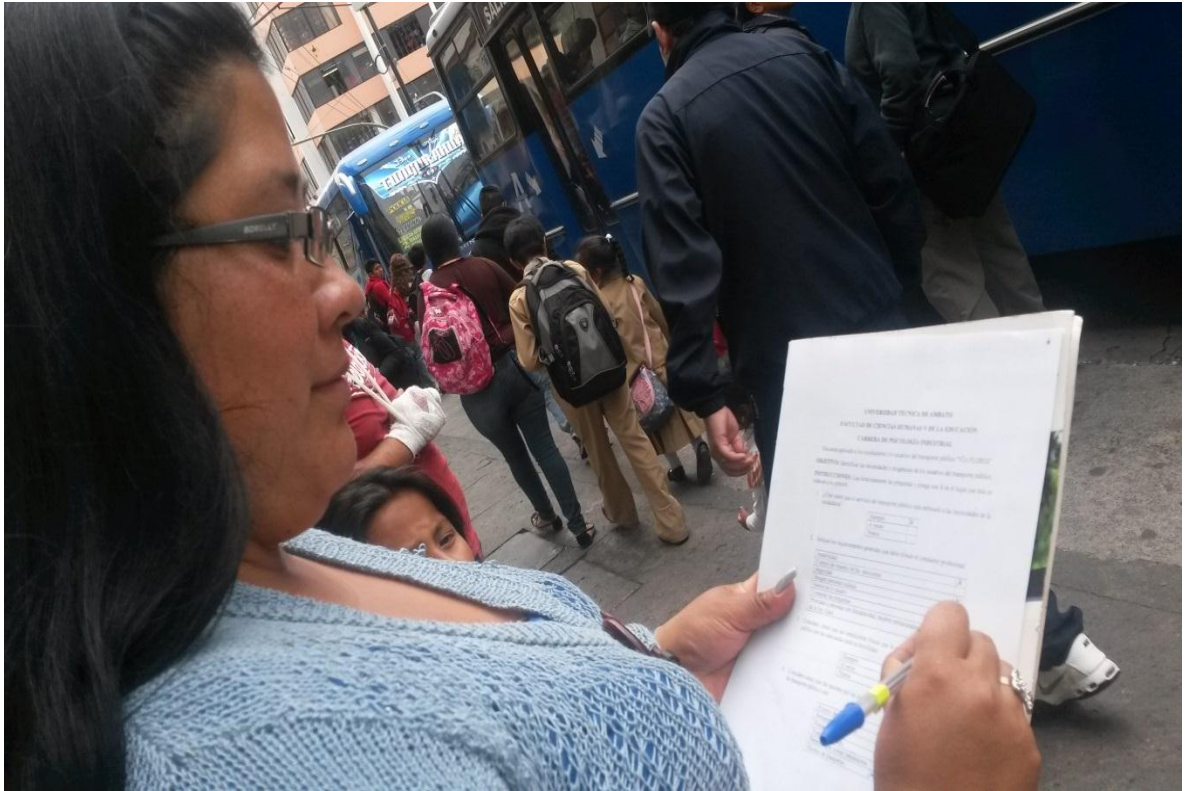
Teléfono: 032754185



Autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”



Fotografía de una de las Unidades de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”



Encuesta aplicada a los usuarios del transporte público “Vía Flores”, frente a la parada del Parque 12 de Noviembre



Aplicación de la encuesta a los señores conductores Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores”



Aplicación de la encuesta a los estudiantes de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, usuarios del transporte público “Vía Flores”



Entrevista sobre la temática de la capacitación laboral y su incidencia en la calidad del servicio al Gerente General de la Cooperativa de Transporte Urbano “Vía Flores” Sr. Noé Medina

Anexo N° 4: Listado de socios

Listado de socios de la Cooperativa de Transporte Urbano e Interparroquial “Vía Flores”



Cooperativa de Transportes Urbana “VIA FLORES”

Fundada 1961 - Acuerdo Ministerial N°. 4850

**LISTA DE SOCIOS - COOPERATIVA DE TRANSPORTES
URBANO "VIA FLORES"**

No CEDULA	NOMBRE SOCIO
180237642-4	ALDAS LOPEZ ITALO JOFRE
180212848-6	ACOSTA ALTAMIRANO LUIS DENILSON
180042824-3	MONTERO ARROBA MESIAS CUSTODIANO
180098764-4	VILLACIS MOYANO FAUSTO TRAJANO
180357251-8	BONILLA ALDAZ CECILIA ELIZABETH
180207765-9	ALDAS ALDAS SEGUNDO EFRAIN
180280904-4	PAREDES ACURIO JOSE HOLGUER
180144123-7	LLAMUCA RUMIPAMBA CLARA AMELIA
180261133-3	JINEZ VILLACRESES RAUL EDUARDO
180072269-4	SEGURA BUENAÑO OSWALDO TARQUINO
180329166-3	ZAMORA CASTRO WALTER VINICIO
180025162-9	MEDINA SILVA NOE MELQUICIDE
180221389-0	ZAMORA VILLACIS JAIME GUSTAVO
180291647-6	VILLACIS LOZADA ANGEL POLIVIO
180383135-1	CHERREZ VALENCIA CHRISTIAN RAMIRO
180282972-9	FREIRE SOLIS LUIS GERARDO
180305742-9	LOZADA TOASA KLEVER HUMBERTO
180282545-3	SEGARRA PACHECO JHONSON EDYE
180332933-1	SAILEMA SUPE CARLOS ADOLFO
180301349-7	GUERRERO SOLIS MARCO VINICIO
180211724-0	TOALOMBO SANTACRUZ NELSON RODRIGO
180201958-6	FLORES SERRANO LUIS GONZALO
180263823-7	ALDAS ARIAS GLADYS EUGENIA
180329140-8	PAREDES ACURIO CARLOS HELIBERTO
180046540-1	SEGURA BUENAÑO VICENTE EUSTORGIO
1803206018	CHALAN UGSHA MENTOR NAZARENO
180253077-2	SANCHEZ LASCANO WILFRIDO VICENTE
180224961-3	MEDINA NARANJO CARLOS RAFAEL
180190976-1	ZAMORA CASTRO MANUEL LIVINO
180302623-4	SEGURA LOZADA BYRON OSWALDO
180274291-4	SALAZAR FLORES JUAN PABLO
180295321-4	TOASA TIRADO OSCAR SOCRATES
180328313-2	SIMBAÑA LLERENA LUIS FERNANDO



CERTIFICO QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL

SECRETARIO

Dirección: Parroquia Santa Rosa / Telefax: 2 754185 / Ambato - Ecuador



Cooperativa de Transportes Urbana "VIA FLORES"

Fundada 1961 - Acuerdo Ministerial N°. 4850

020094422-1	NCHALIQUIN JOSE EDMUNDO
180209898-6	LOZADA PEREZ ROMULO DANIEL
180243130-2	SANCHEZ VILLACIS JORGE GUSTAVO
180149062-2	SANCHEZ VILLACIS ANGEL GUILLERMO
180285831-4	TOASA LLERENA RAMIRO LEONARDO
020107155-2	PAZMIÑO LARA WILSON FAVIAN
180067922-5	ALDAS QUINATO VICTOR MANUEL
180192018-0	SILVA SERRANO LUIS AMABLE
180298182-7	TIRADO CAIZA WILSON GABRIEL
180191630-3	GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
180310793-5	ARROBA PADILLA JUAN LENIN
180253334-7	FREIRE SOLIS JUAN PATRICIO



CERTIFICO QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL
[Signature]
SECRETARIO



Dirección: Parroquia Santa Rosa / Telefax: 2 754185 / Ambato - Ecuador

Anexo N° 5: Diagnóstico de fuerzas organizacionales- Análisis FODA

FODA INSTITUCIONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO E INTERPARROQUIAL “VÍA FLORES”		Fortalezas-F		Debilidades- D	
		1	Se cuenta con unidades acorde a las necesidades de los usuarios de transporte	1	No se ha estructurado el manual de funciones y responsabilidades
		2	Sentido de pertenencia de los empleados y socios	2	Irrespeto en los horarios de salida y arribo de las unidades
		3	Servicio de ahorro y crédito para los socios	3	Escaza o mínima cultura de ahorro en la mayoría de los socios
		4	Manejo de un fondo de ayuda social por accidentes de tránsito, reparación de motores, intervención judicial y extrajudicial	4	Desconocimiento de los socios de las nuevas reformas del sistema cooperativo
Oportunidades-O		Estrategias- FO		Estrategias- DO	
1	Rutas y frecuencias asignadas a través del permiso de operaciones	1	Contar con unidades modernas para el servicio de transporte en las rutas y frecuencias asignadas, satisfaciendo las necesidades de los usuarios de manera efectiva y segura	1	Dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Ley de Economía Popular y Solidaria a fin de fortalecer los principios cooperativistas de la institución
2	Reformas del sistema cooperativo	2	Conocer los puntos relevantes que involucren a la cooperativa y socios en el sector Financiero Popular y Solidario	2	Fomentar la cultura de ahorro en los socios para mejorar en fondo que maneja la cooperativa y poder brindar ayuda cuando el socio lo necesite
3	Capacidad financiera para otorgar créditos sin recurrir a la banca tradicional	3	Fortalecer el servicio de ahorro y crédito mediante convenios con entidades gubernamentales o del mismo sector de la economía popular y solidaria	3	Implementar sobre la base de alianzas estratégicas, programas de capacitación continua para los socios en reformas que pueden darse a nivel de transporte o leyes que le fueren aplicables
4	Alianzas estratégicas que permitan fomentar programas de capacitación para los socios y conductores				
Amenazas- A		Estrategias- FA		Estrategias- DA	
1	Competencia desleal	1	Constituirnos en una organización socialmente responsable, que promueve el cuidado del medio ambiente, satisfaciendo la comodidad de los usuarios con servicios de calidad mediante modernas unidades	1	Fortalecer el movimiento cooperativo basados en sus principios universales con la finalidad de constituirnos en una organización sólida que busca socialmente la satisfacción de usuarios, empleados y socios de la institución
2	Alta competencia en el área	2	Brindar seguridad y comodidad a los usuarios para conseguir su preferencia y de esa manera hacer frente a la competencia	2	Estructurar un manual de funciones y responsabilidades para que los empleados y socios tengan de manera más clara el rol que les corresponde desarrollar a cada uno de ellos dentro de la cooperativa
3	Altos costos de inversión para la renovación de unidades	3	Gestionar convenios o alianzas con empresas automotrices para la renovación de unidades a fin de lograr minimizar el costo de las mismas	3	Organizar horarios y rutas de trabajo Motivar a los socios a cumplir satisfactoriamente para mejorar el desempeño dentro de la cooperativa
4	Tarifas de servicio de transporte reguladas				

Anexo N° 6: DNC

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL COLABORADOR:		NOMBRE DEL EVALUADOR:		VALOR DEL EVALUADOR:	
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:					
PROBLEMAS PRESENTADOS PARA SOLUCIONARLOS	PRIORIDADES A B C	DESARROLLO DEL PERSONAL	PRIORIDADES A B C		PRIORIDADES A B C
SITUACIÓN ACTUAL		SITUACIÓN ACTUAL		SITUACIÓN ACTUAL	
REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN		REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN		REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN	
PLAN DE ACCIÓN		PLAN DE ACCIÓN		PLAN DE ACCIÓN	
RESPONSABLE	PLAZO DESEADO	RESPONSABLE	PLAZO DESEADO	RESPONSABLE	PLAZO DESEADO

MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CAPACITACIÓN

Procedimiento:

Análisis del plan estratégico global

- Definición de la empresa
- Determinación de situación actual
- Debilidades y oportunidades
- Peligros y potencialidades
- Recursos

Definición de la capacitación en la planeación estratégica global

- ¿Por qué?
- ¿Cuáles serán los apoyos?
- ¿Cómo la incorporan?
- ¿Quién o quiénes serán los responsables?

Analizar a los clientes internos de la capacitación

- ¿Quiénes son?
- ¿Mejorarán su desempeño?
- ¿Cómo?

Analizar a la empresa

- Sus tendencias
- Estándares de calidad-productividad
- Competencia
- Requerimiento para el desarrollo del potencial humano

¿A dónde quiere llegar la capacitación?

- Oportunidades de la capacitación
- Evaluación y selección de alternativas estratégicas para lograr las metas
- Desarrollo de objetivos a largo plazo

¿Puede llegar hasta ahí?

- Requerimientos del personal para implementar el proceso de capacitación
- Requerimientos de instalaciones, recursos financieros, entre otros

- Relación entre metas y estrategias de la misma, así como del análisis situacional de la empresa y de la capacitación.

¿Qué decisiones deben tomarse para lograr lo esperado?

- Preparar planes detallados para implementar estrategias a través de los mecanismos adecuados
- Decisiones y acciones a corto y mediano plazo

Establecer objetivos estratégicos de capacitación

- Estos parten de los objetivos estratégicos de la organización

Elaborar las estrategias de la planeación estratégica de capacitación

- Definir cómo se lograrán los objetivos estratégicos de capacitación
- Identificar a los clientes de la capacitación
- Establecer cómo y cuánto se evaluará la planeación estratégica de capacitación

Revisión periódica

- Semestral o anualmente

Evaluación permanente de la planeación estratégica de capacitación, y de la planeación operativa de la capacitación

- Auditar resultados y avances conforme a lo planeado

Anexo N° 8: Evaluación de actividades de capacitación

EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Instrucciones: El objeto de este cuestionario es conocer su opinión respecto a la actividad de capacitación en que usted ha participación.

Fecha:

Curso o actividad:

Capacitador:

Excelente	5 puntos
Muy bueno	4 puntos
Bueno	3 puntos
Suficiente	2 puntos
Deficiente	1 punto

DEL INSTRUCTOR	
Dominio del tema impartido	
Planificación del tema	
Fomentó la participación del grupo	
Claridad y coherencia para comunicar de manera didáctica el tema	
Respondió las preguntas	
Relación y trato con los participantes	
Puntualidad y manejo de tiempo durante la presentación	

DEL CURSO	
Se alcanzaron los objetivos	
El conocimiento adquirido es aplicable al puesto	
Los talleres y ejercicios estuvieron acordes con los contenidos del curso	
Los materiales y manuales empleados fueron suficientes	
Importancia del tema	

DEL PARTICIPANTE	
Logro de objetivos propuestos para esta actividad	
Satisfacción de expectativas	
Utilidad de la actividad en su desempeño	

Sugerencias para el mejoramiento de posteriores actividades

.....
