CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ELABORAR UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIONES PARA BRINDAR UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "TAXS CARDERON "UBICADA EN EL DMQ EN EL PERIODO

2018-2018

Trabajo de Titulación prévio la obtención del título de Tecnólogo en

Administración de Recursos Humanos -Personal

Autor: Anghela Barros

Tutor: Ing. Ramiro Toro

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 31 de noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **BARROS TAIPE ANGHELA KARINA**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ELABORAR UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIONES PARA BRINDAR UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS TAXS CARDERON UBICADA EN EL DMQ DEL PERIODO 2018-2018,** una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

ING. TORO RAMIRO
Tutor de Proyectos

ING. CALDERON WILLIAN
Lector de Proyectos

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" CONSEJO DE CARRERA
Administración de Recursos Humanos

PSIC. FABIÁN JARA
Delegado Unidad de Titulación

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" RECTORADO

ING. FRIKTZIA MENDOZA
Directora de Carrera
Administración de Recursos Humanos

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Anghela Barros**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad

Anghela Barros

C.C: 172533692-7

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Anghela Barros** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 172533692-7de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado (**ELABORAR UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIONES PARA BRINDAR UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "TAXS CARDERON" UBICADA EN EL DMQ EN EL PERIODO 2018-2018).**

Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Anghela Barros

C.C: 172533692-7

Quito, 20/12/2018

DEDICATORIA

Mi dedicatoria y agradecimiento principal es a DIOS por darme sabiduría, entendimiento y fortaleza para con ello encaminarme a concluir con mis estudios.

También dedico a mis padres por la confianza, sacrificio y el apoyo brindado ya que el trayecto de mi vida me han ensenado a no desfallecer ni rendirme ante nada, sabiendo corregir mis faltas y celebrar mis triunfos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a DIOS que es mi pilar fundamental para cada paso que doy.

Agradezco al Instituto Superior Cordillera por haberme acogido por estos años en sus instalaciones, así como su gran aporte profesional y humano colaborando para la culminación de esta retadora carrera.

Gracias a mis padres Angel, Karina y a mi familia que colaboraron de manera incondicional para poder conseguir el logro alcanzado.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA i

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS x

ÍNDICE DE FIGURAS xi

ÍNDICE DE ANEXOS xii

RESUMEN EJECUTIVO xiii

ABSTRACT xiv

CAPÍTULO I 1

ANTECEDENTES 1

1.01 Contexto 1

1.01.01 Macro 1

1.01.02 Meso 2

1.01.03 Micro 3

1.02 Justificación 4

1.03 MATRIZ T 5

1.03.01 Análisis de la Matriz “T” 7

CAPÍTULO II 10

INVOLUCRADOS 10

2.01 Mapeo De Involucrados 10

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados 14

CAPÍTULO III 16

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS 16

3.01 Análisis del Árbol de Problemas 17

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas 19

CAPÍTULO IV 20

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 20

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas 20

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas 22

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos 24

4.02.01 Análisis de Impacto de los Objetivos 25

4.03 Diagrama de Estrategias 27

4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias 28

4.04 Matriz Marco Lógico 29

4.04.01 Análisis Matriz Marco Lógico 30

CAPÍTULO V 32

PROPUESTA 32

5.01 Antecedentes de la propuesta 32

5.01.01 Justificación de la Propuesta 33

5.01.02 Misión de la propuesta 33

5.01.03 Visión dela propuesta 34

5.01.04 Objetivo General 34

5.01.04.01 Objetivos Específicos 34

5.01.05 Valores empresariales 34

5.02 Orientación para el Estudio 36

5.02.01 Concepto de Plan de Capacitación 36

5.02.02 Concepto de Capacitación 36

5.02.03 Tipos de Capacitación 36

5.02.04 La Atención al cliente 37

5.02.04 Cliente 39

5.02.05 Tipos de cliente 39

5.03 Relación de Contenidos 41

5.04 Formulación del Proceso de la Aplicación de la Propuesta 41

5.05 Población y muestra 42

5.06 Recolección de información 42

5.08 Modelo de encuesta al personal 43

5.09 Tabulación de las encuestas 44

5.10 Desarrollo del Plan de Capacitación 51

5.10.01 Reglamento del Plan de Capacitaciones 51

5.10.02 Reglas de Oro 52

5.11 Perfil del Capacitador 52

5.12 Programa de Capacitación 53

5.13 Presupuesto de la Capacitación 53

5.14 Cronograma de Actividades 54

5.15 Etapas del proceso del Plan de Capacitación y Cronograma 55

5.16 Metodología para la Aplicación del Plan de Capacitación 60

5.17 Evaluación del programa 61

5.18 Encuesta Plan de Capacitación 61

CAPÍTULO VI 62

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 62

6.01 Aspectos Administrativos 62

6.01.01 Recursos Administrativos 62

6.02.02 Recursos Humanos 62

6.01.03 Recursos Tecnológicos: 62

6.01.04 Infraestructura: 62

6.01.03 Materiales: 63

6.02 Presupuesto: 63

6.03 Cronograma de las actividades del proyecto 64

CAPÍTULO VII 66

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66

7.01 Conclusiones 66

7.02 Recomendaciones 66

BIBLIOGRAFÍA 68

ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz T 6
Tabla 2: Matriz de Análisis de Involucrados 12
Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas 21
Tabla 4: Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos 24
Tabla 5 Matriz Marco Lógico 29
Tabla 6: Pregunta 1 44
Tabla 7: Pregunta 2 45
Tabla 8: Pregunta 3 46
Tabla 9: Pregunta 4 47
Tabla 10: Pregunta 5 48
Tabla 11: Perfil del Capacitador 52
Tabla 12: Programa de Capacitación 53
Tabla 13: Presupuesto de la Capacitación 54
Tabla 14: Cronograma de Actividades 55
Tabla 15: Tema 1 Atención al Cliente 56
Tabla 16: Tema 2: Imagen Corporativa 57
Tabla 17: Tema 3: Relaciones Humanas 58
Tabla 18: Tema 4: Trabajo en Equipo 59
Tabla 19: Tema 5: Motivación 60
Tabla 20: Presupuesto: 63
Tabla 21 : Cronograma de las actividades del proyecto 64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de Involucrados 11

Figura 2: Arbol de Problemas 16

Figura 3: Árbol de Objetivos 18

Figura 4: Diagrama de Estrategias 27

Figura 5: Atención al Cliente 38

Figura 6: Tipos de Clientes 40

Figura 7: Pregunta 1 44

Figura 8: Pregunta 2 45

Figura 9: Pregunta 3 46

Figura 10: Pregunta 4 47

Figura 11: Pregunta 5 48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta 70

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto se enfocará en Elaborar un Plan Integral de Capacitaciones para brindar una adecuada atención al cliente de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" donde se crearan protocolos con altos estándares de calidad y puntualidad en el servicio, que ayudaran al crecimiento personal y profesional para un trabajo digno, satisfacer necesidades propias y las de los clientes fomentando sistemas de capacitación para desarrollar y determinar los desempeños del personal donde se reflejen conocimientos y actitudes para el cumplimiento laboral con eficiencia y eficacia, obteniendo resultados positivos orientados al crecimiento no solo de la Cooperativa sino del suyo propio.

Claramente los beneficiarios directos será el personal administrativo y operativo de la empresa, sin embargo la empresa también es la beneficiada ya que observará a su personal con una mejor calidad de servicio.

ABSTRACT

This project will focus on Developing an Integral Training Plan to provide adequate customer service to the Taxis Carderon Taxi Cooperative where protocols will be created with high quality standards and punctuality in the service, which will help personal and professional growth. a worthy job, satisfying their own needs and those of the clients by promoting training systems to develop and determine the performance of the staff where knowledge and attitudes for labor compliance are reflected with efficiency and effectiveness, obtaining positive results oriented to the growth not only of the Cooperative but of his own.

Clearly, the direct beneficiaries will be the administrative and operational personnel of the company, however the company is also the beneficiary since it will observe its personnel with a better quality of service.

INTRODUCION

El principal problema es la falta de experiencia y conocimiento del personal administrativo y operativo sobre calidad en atención al cliente. El proyecto se centra en brindar al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

Es esencial estar concentrado en brindar un servicio altamente efectivo, conocer técnicas, desarrollar aquellas habilidades y atender a todo tipo de clientes, lleva a la necesidad de considerar que existen varios tipos: como clientes difíciles, clientes exigentes, agresivos, dominantes, amables, pacientes, entre otros; que se pueden manejar fácilmente después de una capacitación.

Los conocimientos necesarios para que se pueda desarrollar de la mejor manera tanto en el ámbito profesional como personal y así pueda seguir superando sus expectativas. A lo largo de la aplicación del proyecto le puede ayudar al personal a crecer como persona y sentirse motivado, ya que una de las finalidades de la elaboración del plan de capacitaciones, se espera alcanzar varios objetivos con la aplicación de la presente propuesta ya que el personal es el que tiene contacto directo con el cliente y el encargado de satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta que gracias a los clientes existen estos establecimientos.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

En el servicio del transporte público lo primero fue el taxi**,** desde el año 1640, donde Nicolas Sauvage comenzó su empresa de taxis con carruajes acompañados de caballos denominados taxis de sangre, ante conocido como remises el cual no llevaba un color especifico y el mismo que no podía parar en la vía publica si no era solicitado atraves de una vía telefónica, se inventó el taxímetro, con un objetivo de establecer tarifas específicas y poder llevar un control de la calidad de servicio.

El primer taxi rodo en 1904,Luis Renault lanzó en París sus coches pequeños para taxis, de dos cilindros es cómo surgió también la palabra taxi, abreviado de taxímetro o medidor de tarifa, todos los cambios existentes en las nuevas etapas como las tecnologías y las grandes transformaciones a nivel mundial en el servicio del taxismo, obligaron al ser humano ser capacitado y motivado para brindar un servicio por la falta de conocimiento en el uso de las nuevas herramientas, equipos de trabajo, y principalmente la ausencia de capacitación en temas de relaciones humanas con el cliente interno y externo a la organización, encontrándose grandes falencias por la falta de orientación para brindar un correcto y adecuado servicio de

excelencia a sus cliente, problema que le dificulta a la empresa obtener un adecuado indicador del desempeño de sus asociados.

"La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos

humanos". (Chiavenato 2009 pág. 377).

Las capacitaciones son para obtener beneficios a traves de ella, destacar y ayudar a los trabajadores a tomar decisiones en el manejo de conflictos laborales, confiando en ellos mismos la manera de resolverlos, mejorando tanto en aptitud como actitud y llevando así a una satisfacción con el puesto y a la persona la cual brinde el servicio y así eliminar cualquier temor o duda en sus colaboradores para que les lleve a mejorar en sus habilidades y destrezas propias del puesto de trabajo.

1.01.02 Meso

Ecuador es un país que actualmente está interesado en brindar un servicio que permita trasladar a las personas de un lugar a otro, dentro del ámbito urbano autorizado con vehículos adecuados para satisfacer las necesidades del cliente, es importante tener conocimiento de lo que piensa el cliente al momento de decidir si contrata o no el servicio, ahora los servicios de competitividad ya conocidos dentro del País como lo son UBER-CABIFY en donde crean una cuenta y empiezan a utilizar sus servicios, funciona usando solamente la geo localización, los taxistas se han manifestado desde entonces por una actividad que consideran competencia desleal debido a que no cumplen con requisitos que establece la Ley de Orgánica de Transporte y Seguridad Vial debido a que no cuentan con un permiso de operación .

Una capacitación sería una estrategia esencial para lograr objetivos, conocer las diferentes técnicas de un servicio de excelencia, y poder desarrollarlas con los diversos tipos de clientes; y que este se sienta altamente satisfecho, y en donde el consumidor conozca las diferentes formas en que la empresa le puede facilitar el servicio con altos índices de calidad, puntualidad y sobre todo la honorabilidad de la Cooperativa de Taxis para que mejore la relación entre cliente y colaborador y así evitar que prefieran el servicio de competencia .

1.01.03 Micro

Su fundador fue el Señor Matías Noboa, ahora la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" posee de 32 Socios aquellos entre ellos están los que posteriormente han sido aceptados como tales por parte del directorio, todos los socios están en la obligados a asistir a las sesiones de Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria que sea legalmente convocada para que puedan intercambiar ideas de fortalecimiento como Cooperativa.

Se ha realizado una investigación de mercado sobre las falencias que carece, debido a que los clientes han manifestado quejas de inconformidad hacia la cooperativa en el personal administrativo por la inadecuada atención al cliente, y en lo operativo en aspectos como la mala presentación de los conductores, con vestimentas con las mínimas exigencias de protocolos, poco adecuadas, dando una mala imagen al cliente, con unidades con bajos estándares de aseo por dentro y por fuera, adicional con actitudes por debajo de la norma, no aptas y con falta de preparación para dirigirse al el cliente, para ello se quiere elaborar y sociabilizar un

plan integral de capacitaciones que puedan brindar un servicio de excelencia en la atención al cliente, capacitando tanto al personal administrativo y operativo de la mencionada cooperativa para que puedan desarrollar las diferentes técnicas de comunicación asertiva con el cliente, herramientas IT , imagen corporativa, adicional al avance en las nuevas tecnología, muchos de los clientes también cambian la manera de comunicarse y los trabajadores entiendan cuales son los impactos de su labor para que posean una visión global en beneficio para todos con una "actitud positiva para que el cliente se sienta satisfecho y que vuelva a repetir sus experiencias de servicio con nuestra cooperativa.

1.02 Justificación

El propósito de esta investigación es llegar hacer que el personal tanto administrativo como operativo sea eficiente, innovador que consiga la satisfacción de los clientes, debido a que existe problemas donde el personal de la Cooperativa de Taxis “Taxs Carderon” no demuestran mínimas normas de empatía, tolerancia y respeto con los clientes por lo que se ha ido perdiendo clientes, afectando la imagen de la Cooperativa de Taxis “Taxs Carderon”.

Este proyecto se enfocará en Elaborar un Plan Integral de Capacitaciones para brindar una adecuada atención al cliente de la Cooperativa de Taxis “Taxs Carderon” donde se crearan protocolos con altos estándares de calidad y puntualidad en el servicio, que ayudaran al crecimiento personal y profesional para un trabajo digno, satisfacer necesidades propias y las de los clientes fomentando sistemas de capacitación para desarrollar y determinar los desempeños del personal donde se reflejen conocimientos y actitudes para el cumplimiento laboral con eficiencia y

eficacia, obteniendo resultados positivos orientados al crecimiento no solo de la Cooperativa sino del suyo propio.

Este proyecto se identifica con el eje“2”, Objetivo “5”, política “1” del Plan del Buen vivir, mismo que menciona “Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.”. También acota, dentro del artículo “33” de la constitución de la república establece que el trabajo es un derecho y un deber social.

Finalmente una vez implementando el plan de capacitaciones se establecerá los indicadores correspondientes para el seguimiento del mismo reflejado en los niveles de productividad, y servicio.

1.03 Matriz T

La Matriz T es una herramienta metodológica de análisis el cual facilita procesos de proyectos donde se puede modificar y mejorar el proyecto atraves de estrategias y acciones que participen de manera directa donde se encuentra la problemática y permitan conocer de mejor manera los impedimentos y soluciones que se pueden encontrar a lo largo del desarrollo de la matriz.

Tabla 1: Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Rechazo de los usuarios y disminución de los ingresos	**INADECUADA ATENCION AL CLIENTE POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS TAXS CARDERON**				Atención de calidad por parte de todo el personal administrativo y operativo.
FUERZAS IMPULSADORAS	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**FUERZAS BLOQUEADORAS**
Implementar un rigoroso proceso y selección de personal.	1	5	4	2	Mercado laboral sin formación académica.
Desarrollar un plan de capacitación.	1	5	4	2	Incumpliendo de perfiles del personal contratado
Implementar métodos de evaluaciones y control periódico del desempeño al personal.	1	5	4	2	Desinterés de los Accionistas
Evaluar periódicamente el personal de la Cooperativa de Taxis “Taxs Carderon”.	1	4	5	1	Inadecuado informe de evaluación
Incentivar y motivar a todos los accionistas la aplicación de los nuevos conocimientos	1	4	4	1	Resistencia al cambio

Elaborado Por: **Anghela Barros**
Fuente: Investigación propia

1.03.01 Análisis de la Matriz "T"

Para realizar la Matriz T se realiza una encuesta preliminar donde se detecta la situación actual de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", como también algunas fuerzas impulsadoras. (ANEXOS 001).

Establece cinco tipos de situaciones la situación actual que es el problema que existe dentro de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" mismo que se refiere al inadecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo, sin embargo se puede presentar una situación mejorada que es aplicar un plan integral de capacitaciones para brindar una adecuada atención al cliente debido a la carencia de capacitación, la situación empeorada es el rechazo de los usuarios y disminución de los ingresos por la mala atención, por ello tomando en cuenta que si toma las respectivas decisiones se podrá conseguir una situación mejorada como lo es la atención de calidad por parte de todo el personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

La primera fuerza impulsadora es implementar un rigoroso proceso y selección del personal para ello se califica con (1) esto se da por la institución en general no poseen con una adecuada selección de protocolos adecuados para el cargo dicho para obtener un beneficio de (5) se brindara distintas charlas donde ayudaran a que mejore la experiencia por parte de los encargados de selección como fuerza bloqueadora es el mercado laboral sin formación académica se orientará al personal de reciente ingreso cuya intensidad actual es (2) por que en la actualidad la empresa no cuenta con personal asignado para brindar una adecuada atención buscando un potencial de cambio se obtiene la ausencia intensidad será de (4) esto se da porque el

personal administrativo y operativo tienen poca importancia de como seleccionar al personal .

La segunda fuerza impulsadora será el desarrollar un plan de capacitación se ha calificado con nivel bajo (1) ya que existe en la Cooperativa de Taxis inadecuada atención por parte del personal y se quiere llegar con el proyecto en marcha a que alcance un nivel medio alto (4) como fuerza bloqueadora son los recursos económicos insuficientes e para el proceso de capacitación lo que tiene una valoración en la intensidad de alto (5); esperando bajar a (1).

La tercera fuerza impulsadora será implementar métodos de evaluación y control periódico del desempeño del personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" para mejorar las relaciones interpersonales, y servicio al cliente para lo cual se lo califica con una intensidad de (1) debido a que los trabajadores no trabajan en equipo y adicional no llevan un imagen corporativa tanto con la empresa como con los clientes. Pará obtener un benéfico de (5) se brindara charlas donde interactúen todo el personal como a la vez de actuar a una situación crítica con un cliente que no está de acuerdo ni satisfecho por el servicio brindado, la fuerza bloqueadora desinterés por parte de los accionista con una intensidad de (4) y mediante la motivación llegar a un potencial de cambio bajo (1).

La cuarta fuerza impulsadora será evaluar periódicamente el personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" la cual su intensidad será de (1) esto se da debido a que la directiva estará pendiente del personal sea apto para desarrollar cada una de las funciones de acuerdo a su cargo y de esa manera aporten a los cambios y así generar un servicio de calidad para satisfacer al cliente, con esto se

llegara a obtener un beneficio de (5) ya que se brindara la oportunidad a todos los trabajadores que aporten con ideas. La fuerza bloqueadora será inadecuado informe de evaluación la cual la intensidad es de (4) esto se da ya que el colaborador muestra poco interés en lo que se refiere a la atención, y a la vez analizando se pretende llegar a un beneficio de (2) para ello se lograra brindar charlas de motivación personal.

Como ultima fuerza impulsadora es incentivar y motivar a todos los accionistas la aplicación de los nuevos conocimientos para mejorar la imagen empresarial dando una valoración de (1) y dando una valoración de (4) al potencial de cambio, porque en la Cooperativa no existe procesos de motivación, como fuerza bloqueadora se ha considerado la resistencia al cambio dando una valoración a la intensidad de (4) y un potencial de cambio (1) esperando motivar a todos los accionistas al cambio.

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo De Involucrados

Se lo conoce a todos aquellas organizaciones que están relacionados con el proyecto con actitudes o acciones, para el éxito donde se pueda determinar el grado de influencia e interés que representa cada uno de los factores que se detallan para una toma de decisiones estratégicas .

Mapeo de Involucrados

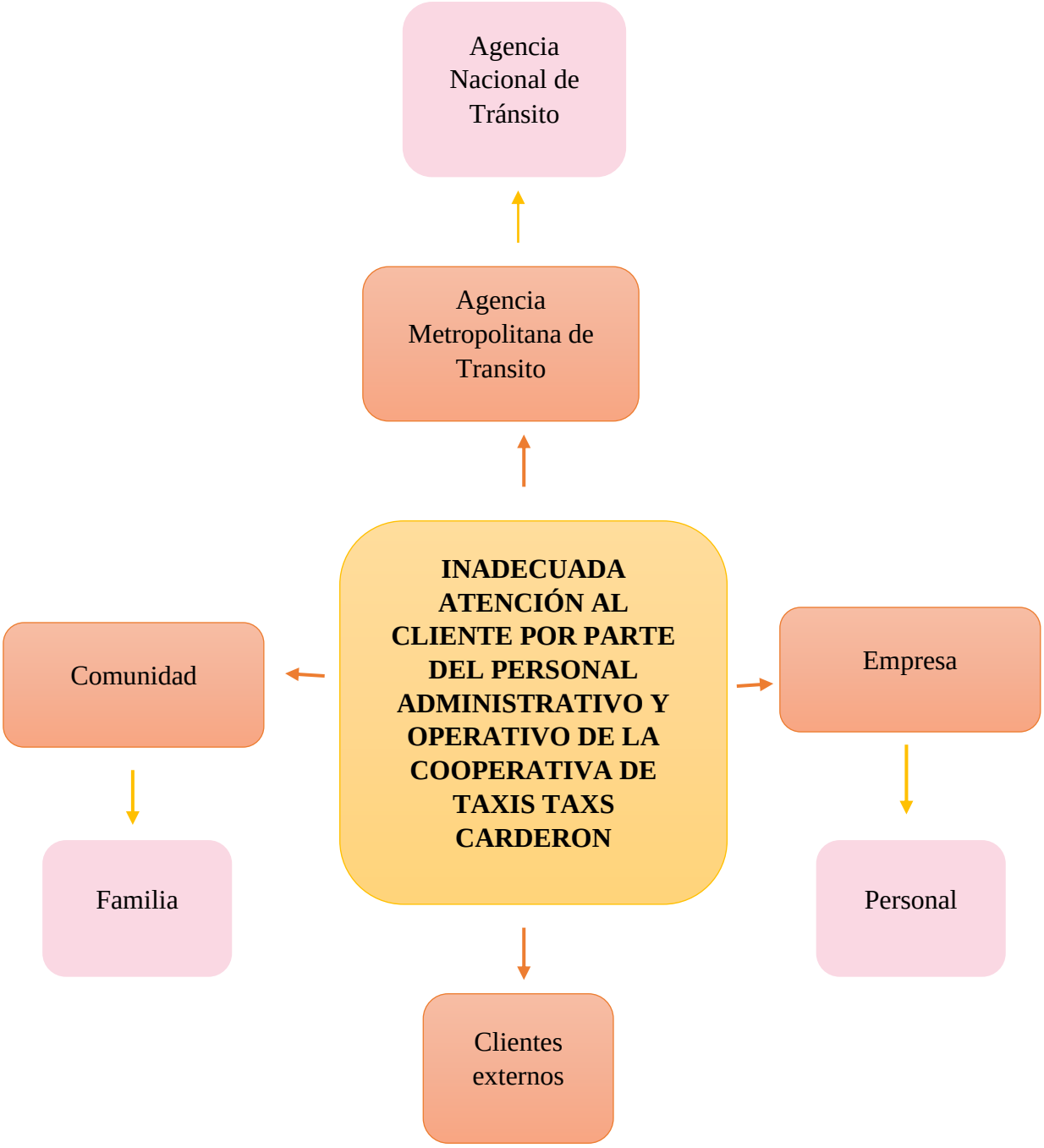

Figura 1: Mapeo de Involucrados
Elaborado Por: **Anghela Barros**
Fuente: Investigación propia

Tabla 2: Matriz de Análisis de Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA ACTUAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO	Cumplimiento de Ley de Tránsito y permisos operacionales establecidos para los taxis	Incumplimiento inobservancia de la ley	Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. Art 54.- La Prestación del servicio de transporte.	Cumplimiento de la Ley y bienestar para el usuario.	Inexistencia de un mecanismo de control del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
EMPRESA	Garantizar el buen servicio y la imagen institucional	Inadecuada aceptación del servicio y reducción de los ingresos	Código de Trabajo Art.45 Obligaciones del trabajador	Concienciar a todos los trabajadores de la empresa sobre formaciones de actitudes	Carencia de normas empresariales que no permitan una correcta formación de protocolos en los trabajadores
PERSONAL	Cumplimiento de disposiciones establecidas, en la empresa.	Inadecuada atención al servicio del cliente en el tiempo laboral	Reglamento interno de la Cooperativa de Taxis Art.2 imagen institucional y comportamiento frente al usuario	Estabilidad laboral y emocional para el mejoramiento de trabajo en equipo.	Resistencia a los cambios para mejorar el servicio de trabajadores de la empresa
COMUNIDAD	Apoyar al crecimiento y desarrollo de servicio de excelencia.	Desinterés y falta de acogida en el sector.	Ley orgánica de defensa del consumidor Art. 4.- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso	Mejorar la actitud del personal	Poca predisposición por parte del trabajador.

			a los servicios básicos.		
CLIENTES	Contar con un servicio y cordialidad adecuada por parte de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon"	La inadecuada atención	Ley orgánica de defensa del consumidor Art. 4.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad,	Calidad del servicio para los clientes	Rechazo al servicio prestado

Elaborado Por: **Anghela Barros**
Fuente: Investigación propia

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

En la presente matriz se hace un análisis de los actores principales de la problemática tanto directos como indirectos.

La Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", cuyo interés es brindar una adecuada atención al cliente con procesos de acogida que ayude a los colaboradores adaptarse de mejor manera al cargo y mejorar la prestación de servicios, sin embargo perciben un problema que es la poca aceptación del servicio y reducción de ingresos y el desinterés por parte de talento humano para brindarles el apoyo que ellos necesitan. Se manifiesta como interés contar la guía del personal de talento humano para garantizar su estabilidad laboral, sin embargo, no podemos dejar de lado la influencia de un conflicto potencial que puede hacer alusión al escaso apoyo del personal antiguos con respecto a las personas que se vinculan recientemente a la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

Otro actor directo que conviene ser analizado es la Agencia Nacional de Transito cuyo interés es mejorar el cumplimiento de la Ley y bienestar para el usuario, atraves de ello regular y controlar la gestión de Tránsito y Seguridad Vial garantizando la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan a los clientes puesto que como indica Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. Art 54.- La Prestación del servicio de transporte es fundamental para alcanzar los resultados óptimos.

Dentro de los involucrados indirectos es importante analizar al Cliente cuyo interés es llegar a obtener calidad del servicio para reducir rechazo al servicio prestado, se percibe como problema La inadecuada atención, mencionando un mandato

importante como es la Ley orgánica de defensa del consumidor Art. 4.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad.

Finalmente, la comunidad tiene como interés apoyar al crecimiento y desarrollo de servicio de excelencia, ocasionando desinterés y falta de acogida en el sector y la poca predisposición por parte del trabajador en la falta de apoyo en la contratación, lo cual se afianza Ley orgánica de defensa del consumidor Art. 4.- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.

CAPÍTULO III

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

Árbol de problemas

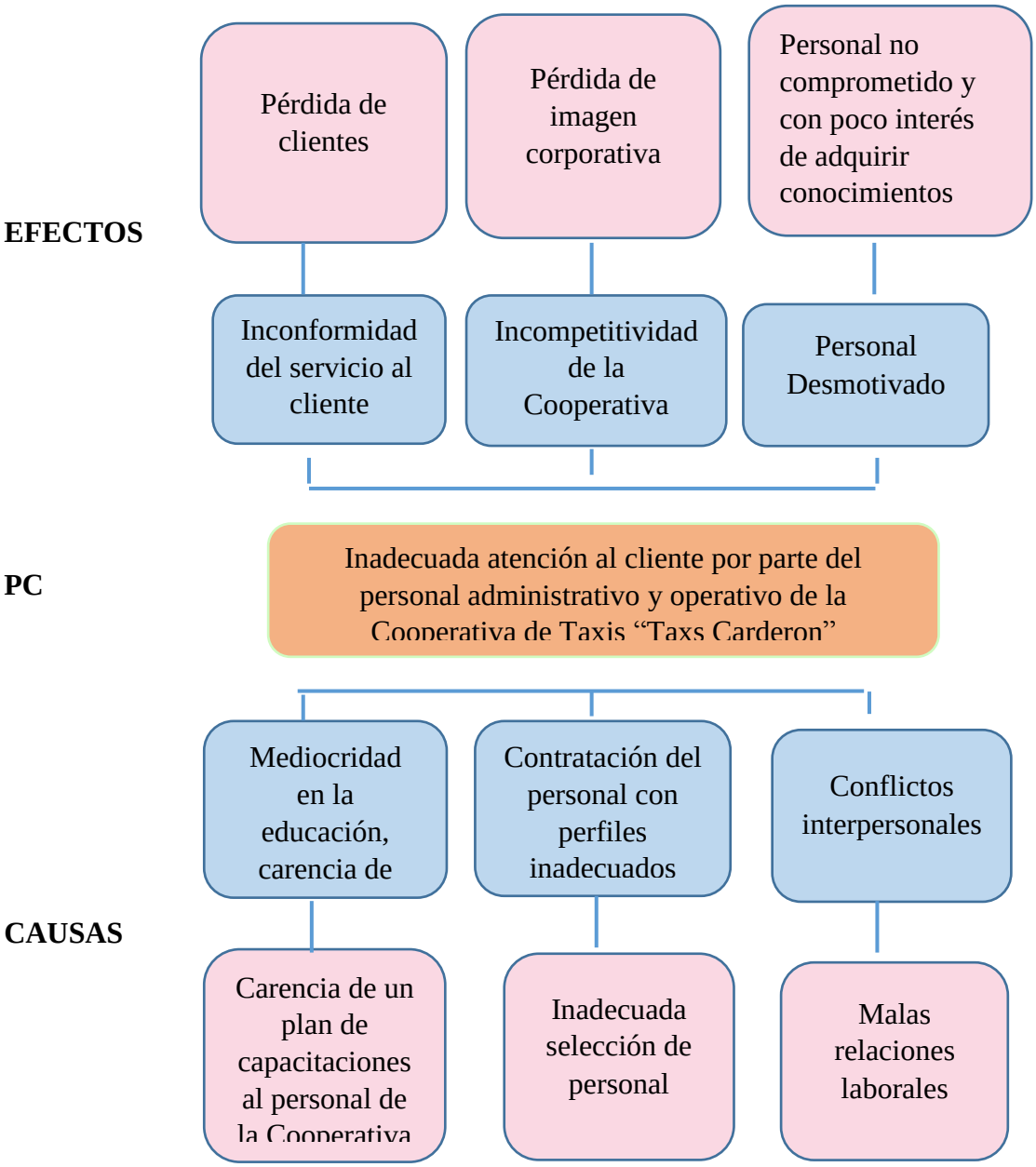

Figura 2: Árbol de Problemas
Elaborado Por: **Anghela Barros**
Fuente: Investigación propia

3.01 Análisis del Árbol de Problemas

El presente árbol de problemas consta de dos etapas en el cual se puede observar las causas y los efectos, teniendo claro cuál es el problema central dentro de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" se puede determinar la Inadecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de "Taxis Taxs Carderon".

Como causas es la carencia de un plan de Capacitaciones para la Cooperativa de Taxis lo cual ocasiona mediocridad en la educación y carencia de principios, la inadecuada selección de personal ocasiona personal con perfiles inadecuados, y otra causa son las malas relaciones laborales muchas de ellas se dan por los conflictos interpersonales.

Como efectos se considera la inconformidad del servicio al cliente generando la pérdida de clientes conformes con el servicio al cliente generando la pérdida de clientes conformes con el servicio prestado lo cual ocasiona la incompetitividad de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" de esa manera generando una pérdida de imagen corporativa, otro efecto es un personal desmotivado en sus labores y responsabilidades lo cual refleja no comprometido y con poco interés de adquirir conocimientos nuevos .

Árbol de Objetivos

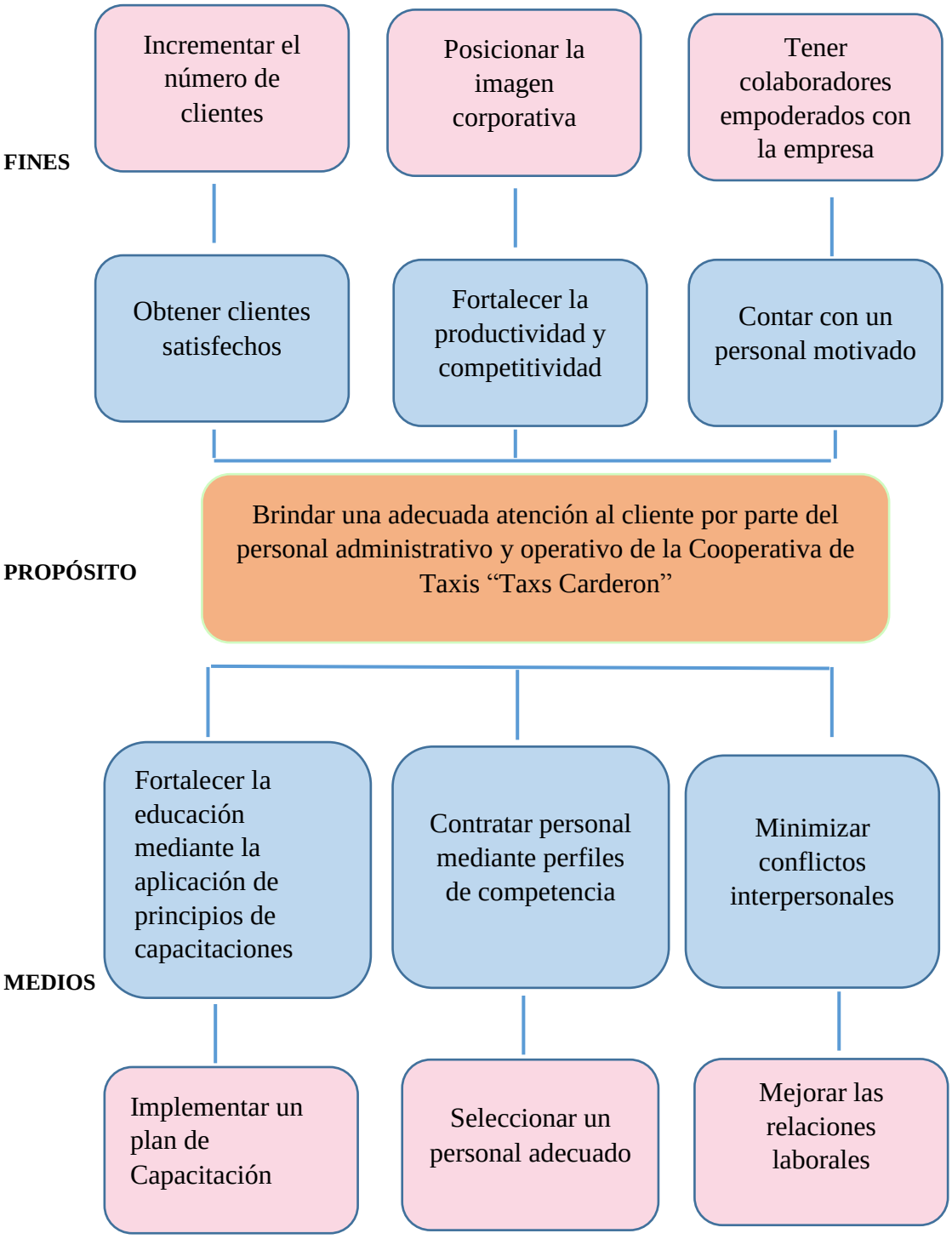

Figura 3: Árbol de Objetivos
Elaborado Por: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

La información del árbol de objetivos es muy importante debido a que ayuda a solucionar el problema central, se enumeran algunos medios como, implementar un plan de capacitación donde puedan fortalecer la educación mediante la aplicación de principios de capacitación, otro medio es seleccionar un personal adecuado y contratar personal mediante perfiles de competencia que entiendan la importancia de sus conocimientos en todas las funciones para tener nuevos líderes que dirijan correctamente la compañía.

Otro medio es mejorar la relaciones humanas de todos quien conforman la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" de esa manera poder minimizar los conflictos interpersonales hacerles conocer la importancia que es trabajar en equipo dentro de Cooperativa de Taxis.

Como propósito es brindar una adecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

Como fines se puede obtener clientes satisfechos para incrementar el número de clientes otro fin es fortalecer la productividad y competitividad para posesionar la imagen corporativa y el último fin es contar con el personal motivado así obteniendo trabajadores empoderados con la empresa y cumplir con todas las normas de la Cooperativa de Taxis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz es aquella que permite identificar las estrategias por medio del árbol de objetivos, los cuales se pueda lograr cambio en los problemas percibidos de la situación actual.

Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas

	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍAS
Implementar un plan de Capacitación	5	5	5	5	4	23	ALTO
Posicionar la imagen corporativa	5	4	5	5	4	23	ALTO
Mejorar las relaciones laborales	5	4	5	5	4	23	ALTO
Obtener colaboradores empoderados con la empresa	5	5	4	4	4	22	ALTO
Incrementar el número de clientes	5	5	4	5	5	24	ALTO

Elaborado Por: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas

Se ha determinado en la matriz de análisis de alternativas cinco objetivos importantes que nos ayudaran a cumplir el propósito del proyecto.

El primero será el implementar un plan de capacitación teniendo un impacto sobre el propósito de 5 esta refleja que si se llegara a cumplir el objetivo, la factibilidad técnica tiene una valoración de 5 ya que existe muchas metodologías y temas para poder capacitar al personal administrativo y operativo , la factibilidad financiera tiene una valoración de 4 ya que todavía la Cooperativa de Taxis no tiene la iniciativa de invertir en capacitación, la factibilidad social tiene un impacto de 5 debido a que crecerán los conocimientos de todo el personal la factibilidad política tiene una valoración de 4 porque según el reglamento interno interna de la Cooperativa de Taxis no está bien establecida, este objetivo tiene un total de 23 que significa que tiene un impacto alto

El otro objetivo es posicionar la imagen corporativa sobre el propósito de 5 ya que el objetivo ayudara a cumplir los objetivos de la compañía con la participación de todo el personal , la factibilidad técnica tiene una valoración de 4 existe muchas metodologías para lograr el objetivo, la factibilidad financiera tiene una valoración de 5 porque no se necesita recursos económicos significativos, la factibilidad social es de 5 porque el trabajo en equipo mejora su clima laboral dentro de la Cooperativa de Taxis “ Taxs Carderon” , la factibilidad política es de 4 por las normativas internas para la participación del personal.

El tercer objetivo es mejorar las relaciones laborales quienes conforman la Cooperativa de Taxis “ Taxs Carderon ”y su impacto sobre el propósito tiene una valoración de 5 donde sabemos que su que el nivel sociocultural del personal es muy

diverso, la factibilidad técnica tiene una valoración de 4 mediante las capacitaciones se puede conseguir el objetivo, la factibilidad financiera está valorado con 5 porque no es necesario los recursos económicos, la factibilidad social es alta este objetivo ayuda a mejorar el ámbito social de la Cooperativa , la factibilidad política tiene una valoración de 5 donde atraves de ella se establecerá una cultura corporativa dentro de la Cooperativa de Taxis.

El cuarto objetivo es obtener colaboradores empoderados con la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" tiene un impacto sobre el propósito de 5 se establecerá una capacitación para incentivar y motivar a el personal administrativo y operativo, la factibilidad técnica tiene una valoración de 5 porque el empoderamiento va a ser personalizado, la factibilidad financiera tiene una valoración de 4 porque la falta de cuotas económicas atrasadas , la factibilidad social tiene un impacto de 4, la factibilidad política tiene una valoración de 4 porque todos quienes conforman a la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" si cumplen con el reglamento interno.

Como último objetivo es incrementar el número de clientes en el impacto sobre el propósito es de 5 este objetivo ayuda a mejorar la productividad y competitividad, la factibilidad técnica tiene la valoración de 5 ya que se establecerá sistemas de evaluación de cumplimiento de objetivos, la factibilidad financiera tiene una valoración de 4 porque no será necesario otros ingresos extras ,la factibilidad social será de 4 por que no se necesita ayuda a mejorar los ingresos, la factibilidad política es de 5 porque todo está estipulado en los reglamentos de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 4: Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

OBJETIVO	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Implementar un plan de capacitación	Los beneficios son más relevantes que los costó. (5)	Existe equidad en los derechos humanos (5)	Cambios y mejoras en el ambiente laboral. (5)	Cumplir con los nuevos cambios (5)	Evaluación e implementación de nuevos cursos (4)	23	ALTO
Posicionar la imagen corporativa	Lograr un cambio con todo el personal con altos conocimientos (5)	Regla para promover su respeto (4)	Mejorar manejo de recursos de la Cooperativa como lo es los vehículos (5)	Personal motivados y productivos (5)	Tener un habito de la Cooperativa por la capacitación (4)	23	ALTO
Mejora las relaciones laborables	Establecer Buen clima laboral (5)	Respetar las habilidades y destrezas de todos (4)	Mejorar las condiciones laborales sobre el cuidado del medio ambiente (5)	Personal capacitado para realizar sus funciones (5)	Cumplimiento de normas establecidas por la Cooperativa de Taxis (4)	23	ALTO
Tener colaboradores empoderados con la Cooperativa	Mejorar el desempeño de los trabajadores (5)	Equidad en las tareas asignadas a los trabajadores (5)	Compromiso con el cambio. (4)	Cumplir con las nuevas normas y reglas asignadas para el proceso (4)	Permanecía en los procesos (4)	22	ALTO
Incrementar el número de clientes	Lograr a obtener clientes satisfechos (5)	Respeto y equidad de género (4)	Mejora en el rendimiento laboral (4)	Cumplir con metas personales y Corporativas (5)	Aceptación de las funciones y actividades a desarrollar (5)	23	ALTO

Elaborado Por: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

4.02.01 Análisis de Impacto de los Objetivos

En la matriz de análisis de impacto de los objetivos se podrá resolver el problema central como primer objetivo es implementar un plan de capacitación, la factibilidad de lograrse es que los beneficios sean más relevantes (5) el impacto de género, si existe equidad en los derechos humanos(5)el impacto ambiental exista cambios y mejoras en el ambiente laboral (5)la relevancia es cumplir con los nuevos cambios que va existir dentro de la Cooperativa de Taxis (5)y como la sostenibilidad se realizara mediante la evaluación e implementación de nuevos cursos (4).

El segundo objetivo es posicionar la imagen corporativa la factibilidad de lograrse; lograr un cambio con todo el personal con altos conocimientos (5) el impacto de género; regla para promover su respeto (4) el impacto ambiental; mejor manejo de los recursos de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon"como lo es los vehículos (5) la relevancia; personal motivado y productivo (5) la sostenibilidad tener un hábito de la Cooperativa por la capacitación (4) .

El tercer objetivo es mejorar las relaciones humanas laborales de todos quienes conforman la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", la factibilidad de lograrse, es establecer un buen clima laboral (5) El impacto de género, respetar las habilidades destrezas de todos (4) el impacto ambiental; es mejoramiento de los condiciones laborales sobre el cuidado del medio ambiente (5) la relevancia; es el personal capacitado para realizar sus funciones (5) la sostenibilidad, cumplimiento de normas establecidas por la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" (4) .

El cuarto objetivo es tener colaboradores empoderados con la Cooperativa de Taxis la factibilidad de lograrse; mejorar el desempeño de trabajadores (5) el impacto de género; equidad en la tareas asignadas a los trabajadores (5) el impacto

ambiental; será el compromiso con el cambio (4) la relevancia; cumplir con las nuevas normas y reglas asignadas para el proceso (4) la sostenibilidad se la permanencia en los procesos (4).

Y como quinto objetivo es incrementar el número de clientes; la factibilidad de lograrse es logar a obtener clientes satisfechos (5) el impacto de género, es el respeto y equidad de (4) el impacto ambiental; es mejorar en el rendimiento laboral (4) la relevancia; es cumplir con metas personales y corporativas (5) la sostenibilidad es la aceptación de las funciones, actividades a desarrollar (5).

4.03 Diagrama de Estrategias

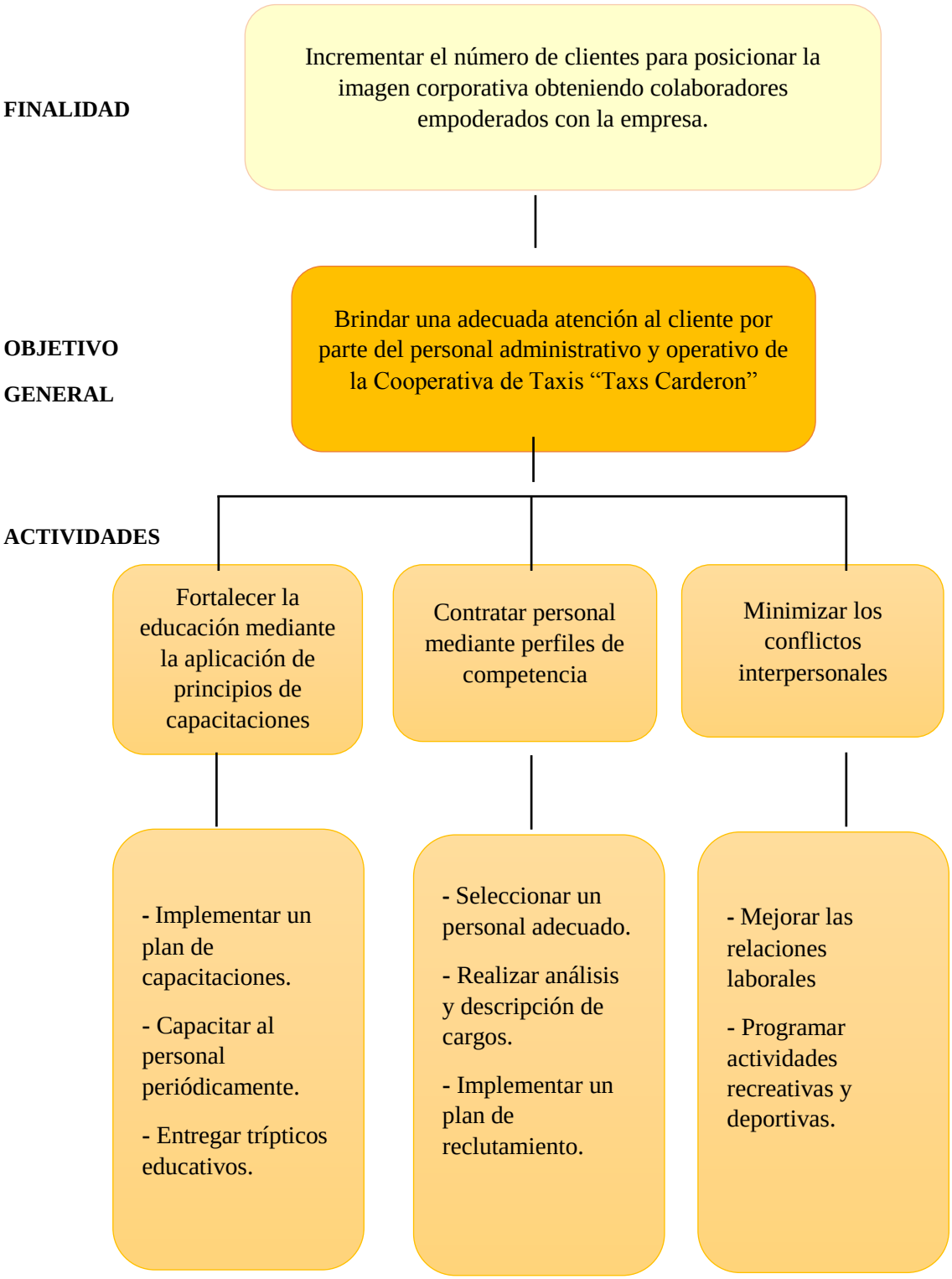

Figura 4: Diagrama de Estrategias
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias

En el diagrama de estrategias define la finalidad del proyecto es incrementar el número de clientes para posicionar la imagen corporativa obteniendo colaboradores empoderados con la empresa como propósito de brindar una adecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" componente primero es fortalecer la educación mediante la aplicación de principios e capacitaciones y las actividades es la implementación de un plan de capacitaciones y capacitar al personal periódicamente entregando trípticos educativos.

Su segundo componente es contratar personal mediante perfiles de competencia y las actividades son: seleccionar un personal adecuado, realizar análisis y descripción de cargos y implementar un plan de reclutamiento.

El tercer componente es minimizar los conflictos interpersonales y sus actividades son: mejorar las relaciones laborales atraves de programar actividades recreativas y deportivas.

4.04 Matriz Marco Lógico

Tabla 5 Matriz Marco Lógico

OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN Incrementar el número de clientes para posicionar la imagen corporativa obteniendo colaboradores empoderados con la empresa.	Para el año 2019 se podrá contar con el 100% del personal capacitado para brindar una excelente atención al cliente.	Registro de capacitaciones brindadas al personal de la empresa mediante evaluaciones	Clientes satisfechos que gozan de un servicio de calidad
PROPÓSITO Brindar una adecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".	Contar con un manual de capacitación que beneficiará el 100% de trabajadores de la empresa.	Registro informes trimestrales por parte de RRHH	Compromiso por parte del personal en la implementación de la mejora continua
COMPONENTES 1. Fortalecer la educación mediante la aplicación de principios de capacitaciones. 2. Contratar personal mediante perfiles de competencia. 3. Minimizar los conflictos interpersonales.	-Para el año 2019 aplicar el 100% los nuevos conocimientos adquiridos en la empresa. -Aplicar al 100% el proceso de gestión por competencia con todo el personal de la empresa.	Se registrar mediante las evaluaciones frecuentes garantizando el desarrollo personal	Garantizar la confianza de los clientes. Equipo de trabajo.
ACTIVIDADES	**RESUMEN DEL PRESUPUESTO**	**MEDIOS DE VERIFICACIÓN**	**SUPUESTO DE LAS ACTIVIDADES**
1.1 Implementar un plan de capacitación. 1.2 Capacitar al personal periódicamente. 1.3 Entregar trípticos educativos. 2.1 Seleccionar un personal adecuado. 2.2 Realizar análisis y descripción de cargos. 2.3 Implementar un plan de reclutamiento. 3.1 Mejorar las relaciones laborales. 3.2 Programar actividades recreativas y deportivos.	- Costo plan de capacitación es $2400 -Alimentación USD. $180,00 -Varios gastos USD $462	Las notas de venta ,recibos, facturas ,comprobantes de pago ,transacciones, implementos para brindar la capacitación	-Los trabajadores no generen compromiso. -Escasa colaboración por parte del personal -Planes estratégicos mal ejecutados.

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

4.04.01 Análisis Matriz Marco Lógico

En la matriz de marco lógico, se considerar la finalidad el propósito y los elementos que se analizaron en el diagrama, como factores importantes, lo que permitirá conocer los medios de verificación lo cual tendrán unos resultados positivos y negativos.

En los fines será incrementar el número de clientes para posicionar la imagen corporativa obteniendo colaboradores empoderados con la empresa.

Sus indicadores serán de ayuda para que en el año 2019 se pueda contar con el 100% del personal capacitado para brindar una excelente atención al cliente atraves de medios de verificación llevando un registro de capacitaciones brindadas al personal de la empresa mediante evaluaciones con unos supuestos donde los clientes estén satisfechos y gocen de un servicio de calidad.

El propósito principal de la investigación es brindar una adecuada atención al cliente por parte del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", como indicador será contar con un manual de capacitación que beneficiara el 100% de trabajadores de la empresa los medios de verificación será un registro de informes trimestrales por parte de Recurso Humanos como supuesto será obtener el compromiso por parte del personal en una mejora continua.

Los componentes son los objetivos los que ayudarán a cumplir con el propósito de la menciona propuesta, el primero será fortalecer la educación mediante la aplicación de principios de capacitaciones el segundo contratar personal mediante perfiles de competencia y el ultimo minimizar los conflictos interpersonales, como indicadores se quiere para el año 2019 aplicar el 100% nuevos conocimientos

adquiridos en la empresa , así también se ayudara a aplicar al 100% en proceso de gestión por competencias con todo el personal de la empresa y los medios de verificación se podrá registrar mediante las evaluaciones frecuentes garantizando el desarrollo personal como supuestos garantizaremos la confianza de los clientes atraves del trabajo en equipo obteniendo personal competente a sus funciones.

Las actividades a realizar será, implementar un plan de capacitación, donde se enfocaran en capacitar al personal periódicamente entregando trípticos educativos, al momento de contratar al personal se seleccionara un personal adecuado realizando análisis y descripción de cargos implementando un plan de reclutamiento para mejorar las relaciones laborales atraves de programas actividades recreativas y deportivas.

El Presupuesto a invertir será de $ 2400 para llevar a cabo el plan de capacitación.

Los medios de verificación se dará por medio de notas de ventas, recibos facturas, comprobantes de pago muchas de ellas por medio de transacciones implementos todo recurso para brindar la capacitación, con unos supuestos donde los trabajadores no genere un compromiso por la escasa colaboración por parte del personal en los planes estratégicos mal ejecutados.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes de la propuesta

Existe el primer taxi desde el año 1640, donde un hombre llamado Nicolas Suavage fue quien abrió la primera empresa de taxis fueron los primeros coches con calefacción y con suelo liso, llegaron hacer tan solicitados por lo que muchas familias querían comprarse uno, pero como eran modelos únicos para el servicio con chóferes uniformados, educados y atentos que abrían las puertas a sus clientes al abordar y abandonar el vehículo, el servicio de taxi del DMQ nació de la Ordenanza Municipal N° 0047, su servicio de taxi era convencional y ejecutivo.

El Servicio de Taxi Convencional es aquello el cual se traslada a personas desde un lugar a otro dentro del ámbito urbano en unidades acondicionados estrictamente para el servicio y controlado para su cobro por el taxímetro.

EL Servicio de Taxi Convencional posee de las siguientes subclases:

- Servicio de Taxi Convencional en Parroquias Urbanas o Genérico
- Servicio de Taxi Convencional en Zonas Urbanas de las Parroquias Rurales
- Servicio de Taxi Convencional en Zonas Urbanas Periférica

Los Taxis Ejecutivos en cambio es el que presta el servicio trasladando a personas desde un lugar a otro, siempre y cuando sea dentro del ámbito urbano autorizado para su operación, mediante la petición de llamadas el servicio de

trasporte debe contar con conductores que presten el servicio adecuado y conocer acerca de las normas de la ley de Orgánica de Transporte Transito y Seguridad Vial.

En la Parroquia de San José de Calderón el 05 de Mayo del año 2002, en el barrio Aguirre se constituye La Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", su fundador fue el Señor Matías Noboa, ahora la mencionada Cooperativa cuenta con 32 accionistas activos con derechos y acciones, para ofrecer el servicio, entre ellos están los que posteriormente han sido aceptados como tales por parte del directorio, todos los socios están en la obligados a asistir a las sesiones de Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria que sea legalmente convocada para que puedan intercambiar ideas de fortalecimiento como Cooperativa.

5.01.01 Justificación de la Propuesta

La inadecuada atención al cliente por parte del personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" ha llevado a la pérdida de imagen corporativa y pérdida de clientes, por medio de la aplicación de un plan de capacitación para todo el personal se mejorara sus conocimientos, y sus relaciones laborales que puedan ser optimas fortaleciendo la productividad, de la Cooperativa de Taxis dando una muy buena atención al cliente , aspirando formar protocolos de atención al cliente que sepan sobre como brindar un adecuado servicio y que crezca su imagen corporativa, contando con un personal empoderado con la empresa y generando estabilidad laboral.

5.01.02 Misión de la propuesta

Elaborar un manual de capacitación para brindar un excelente servicio estableciendo protocolos de atención al cliente y buenas relaciones laborales para todos los integrantes de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

5.01.03 Visión dela propuesta

Para el año 2021 contar con un personal altamente capacitado y competitivo, cumpliendo las expectativas de nuestra distinguida clientela.

5.01.04 Objetivo General

Realizar un plan de capacitación anual para todo el personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" para mejorar las relaciones laborales, y brindar una adecuada atención al cliente.

5.01.04.01 Objetivos Específicos

- Analizar las necesidades para ejecutar el plan de capacitación para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Evaluar las habilidades y capacidades del personal
- Actualizar los conocimientos de todos para un crecimiento organizacional.
- Socializar la aplicación del plan de capacitación.

5.01.05 Valores empresariales

Confianza

Calidad de las relaciones que se puedan establecer en el interior de una organización cono cada uno de sus colaboradores.

Responsabilidad

Tener conciencia de las decisiones y el cómo actuar que se toma durante se esté relacionado con el tipo de cliente.

Compromiso con la calidad en el servicio

Todas las acciones están encaminadas a satisfacer en forma permanente las necesidades de nuestros clientes y consumidores, apoyadas en procesos eficientes con altos estándares de desempeño. (Prezi, 2018 pag.3).

Honestidad e integridad

Es identificado en la rectitud de los comportamientos o actos según las normas establecidas dentro de la empresa.

Excelencia

Objetivo para el estándar de rendimiento del personal que la empresa presta el servicio para satisfacción de los clientes.

Puntualidad

La diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a un lugar a la hora establecida.

Respeto

Es uno de los valores morales más importante y fundamental para poder llevar un clima laboral armónico, el personal debe respetar al cliente para ser respetado y poder comprenderse muy bien.

Políticas

- Implementar sistemas para recibir las quejas y sugerencias de los clientes
- Velar por el mejoramiento continuo de los socios
- Realizar evaluaciones periódicas para conocer los procesos de mejora
- Respeto a la inclusión y equidad laboral

- Incluir a todo el personal de la Cooperativa de Taxis al Plan de Capacitación

5.02 Orientación para el Estudio

5.02.01 Concepto de Plan de Capacitación

Es un documento o factor importante dentro de una organización el en cual se definirá las necesidades del personal, aplicando estrategias que permitirá brindar, conocer y sobre todo formar el desarrollo de sus habilidades y conocimientos en su puesto de trabajo.de esa manera alcanzar el objetivo planteado.

Según dice Idalberto Chiavenato es, "Un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos"

5.02.02 Concepto de Capacitación

Es un programa de capacitación según (Chiavenato, 1998), es un proceso que se aplica a lapsos cortos de una manera sistemática con la cual los colaboradores consiguen conocimientos, aptitudes además de habilidades en virtud de los objetivos definidos por la organización.

Se considera al proceso de corto plazo el cual se utiliza un procedimiento organizado donde el personal de una institución va adquiriendo conocimientos de un nuevo cargo de trabajo.

Su principal objetivo es la productividad, calidad en el desarrollo del personal de quienes han recibido y han sido parte del mencionado proceso.

5.02.03 Tipos de Capacitación

Por su formalidad estable dos tipos de capacitación los cuales son:

Capacitación informal:

Es aquella la cual se puede dar bajo instrucciones por medio de una FEEDBACK o conocido mejor como una retroalimentación en el cual permita el mejorar su desempeño laboral.

Capacitación formal:

Es aquella la cual se la programa en un periodo, bajo las necesidades de técnicas como (charlas, talleres) etc., que requiera la organización para una mejora constante en sus funciones.

5.02.04 La Atención al cliente

Se considera atención al cliente al servicio que diariamente presta una organización a los clientes de una manera totalmente directa y clara, la cual pueda alcanzar la satisfacción del cliente manteniendo así dentro el ciclo de fidelización y retención de clientes, desarrollando estrategias efectivas para resolver quejas, investigar sus causas y mejorar el servicio, manteniendo un efectivo contacto con el cliente, procurando la excelencia en su atención y satisfacción, recuperando la relación con sus clientes, optimizando y controlando el proceso en el centro de atención, agilizando el circuito de quejas y reclamos, generando oportunidades de negocio a partir de la resolución efectiva en el trato con el cliente.

Una persona que brinda la atención al cliente debe aceptar la responsabilidad de proporcionar un servicio oportuno y cortez, que comprende que el éxito depende en gran medida de un buen servicio, que aprende y aplica las habilidades de servicio de una manera positiva

Figura 5: Atención al Cliente
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Fortalezas para brindar una adecuada Atención al cliente

- Cumplidor
- Complaciente
- Respetuoso
- Cooperador
- Dispuesto
- Confiable
- Calmado
- Práctico
- Ordenado

Las distintas situaciones que se presenta al momento de brindar una atención es necesario que la persona la cual este prestando el servicio sea eficaz y de calidad para alcanzar la excelencia de atención al cliente, sobre todo poseer fortalezas las

cuales le puedan ayudar para poder entender y comunicarse de una manera correcta con el cliente, para que el cliente se sienta satisfecho.

5.02.04 Cliente

Qué es un cliente

Es la persona más importante de una organización, el cual recibe un servicio de alguien que se lo presta de esa manera poder sentirse satisfecho con el servicio.

5.02.05 Tipos de cliente

Cliente Dominante

Es aquel que toma decisiones ligeramente, se muestra brusco, incluso agresivo y sobre todo se siente superior a todos.

Cliente Indeciso

Es aquellas personas inseguras los cuales muestran muy poca confianza en sí mismo y en los demás y no puede tomar decisiones para bien.

Cliente Desconfiado

Aquel individuo que se fija en todo los detalles, cuida de cada uno de ellos .debido al miedo de volver a equivocar.

Cliente Simpático

Persona que habla todo el tiempo y más sobre temas personales saliendo del tema principal que fue adquirir el servicio, es chistoso. Amable.

Figura 6: Tipos de Clientes
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Glosario

Desempeño laboral.- Consideramos al rendimiento laboral al momento que desarrollan correctamente sus funciones.

Reclutamiento.- Procedimiento de obtener personal para un cargo especifico

Crecimiento laboral.- Proceso en el cual el personal desarrolla y alcanza metas en el ámbito profesional.

Relaciones Laborables.- Vinculo que se da entre varias personas de una empresa para intercambiar ideas.

Socializar.- Extender al conjunto de la sociedad algo limitado antes a unos pocos.

Evaluar.- Término que es usado frecuentemente que lo utilizamos con el fin de determinar un precio, riesgo, valor.

Calidad.- Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Desempeño.- Acto donde cumple obligaciones al realizar actividades al momento de hacer una tarea.

Equidad.- Es utilizada en nociones de justicia es referencia de igualdad.

Planificación.- Se realiza con el fin de cumplir objetivos para poder hacer realidad distintos propósitos dentro de una planificación**.**

5.03 Relación de Contenidos

La relación que existe entre sí en todo el contenido planteado es muy coherente debido a que todos los temas de investigación se enfocan en la atención al cliente teniendo como objetivo principal brindar una adecuada atención al cliente por parte de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon ".

Mientras tanto los efectos negativos que tiene la inexistencia de una capacitación al personal administrativo y operativo , es factor causante de la baja productividad del personal de la Cooperativa de Taxis al momento de determinar sus funciones de acuerdo al puesto asignado lo cual trayendo consecuencias a la Organización al no cumplir las metas planteadas .

Todos los temas tienen una mancuerna y una secuencia la cual permitirá plasmar fundamentos que ayuden a la formulación de la propuesta por medio de herramientas las cuales permitan alcanzar el objetivo del plan de capacitaciones a la Cooperativa de Taxis.

5.04 Formulación del Proceso de la Aplicación de la Propuesta

La metodología que vamos utilizar será el manejo de un Plan de Capacitaciones el cual será diseñado, en forma clara y precisa para presentar un enfoque directo y pragmático, tanto para el personal de contacto con los clientes,

como a los mandos medios y los niveles gerenciales, para poder prevenir la inadecuada atención al cliente por parte del personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

5.05 Población y muestra

La presente investigación será aplicada a todo el personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" los cuales son 37 personas por ser una población pequeña no será necesario realizar el cálculo común de una muestra, ya que se aplicara la técnica de entrevista a toda la población.

Cabe recalcar que también se aplicara a los clientes que circulan por la Parroquia de Calderón la cual está ubicada la mencionada Cooperativa de Taxis.

5.06 Recolección de información

La encuesta será la fuente primaria de información debido a que se lo aplicara a todo el personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" la cual permitirá determinar los puntos claros que destacan el problema percibido, otras fuentes serán obtenidas atraves de consultas bibliográficas, fuentes de información como documentos ensayos sobre el tema todo esto es necesario y fundamental para el desarrollo del proyecto de grado.

Toda la información recopilada es válida ya que se la extrae estrictamente de fuentes las cuales son de campos de investigación con validez.

Por medio de esta encuesta se busca conocer que tan importante es este tema tanto para los colaboradores como para las gerencias de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".

5.08 Modelo de encuesta al personal

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS DE CARDERON

A través de estas preguntas queremos conocer tu opinión sobre diversos aspectos del proyecto sobre la capacitación, para mejorar la atención al cliente.

Fecha:

Género:

Edad:

1.- ¿Recibió usted algún tipo de capacitación de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon"?

Sí ☐ **No** ☐

2.- ¿Cree usted que es necesario tener capacitaciones para mejorar el servicio?

Sí ☐ **No** ☐

3.- ¿Estaría usted dispuesto asistir a una capacitación?

Sí ☐

No ☐

4.- ¿De estos que temas le gustaría usted conocer?

- Técnicas de Atención al cliente ☐
- Contabilidad básica ☐
- Relaciones Humanas ☐
- Motivación laboral ☐

5.- ¿Cree usted que es importante que la Cooperativa de Taxis tenga un plan de Capacitaciones?

Sí ☐

No ☐

5.09 Tabulación de las encuestas

1.- ¿Recibió usted algún tipo de capacitación de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon"?

Tabla 6: Pregunta 1

Respuesta	Encuestados	%
SI	2	5%
NO	35	95%
TOTAL	37	100%

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

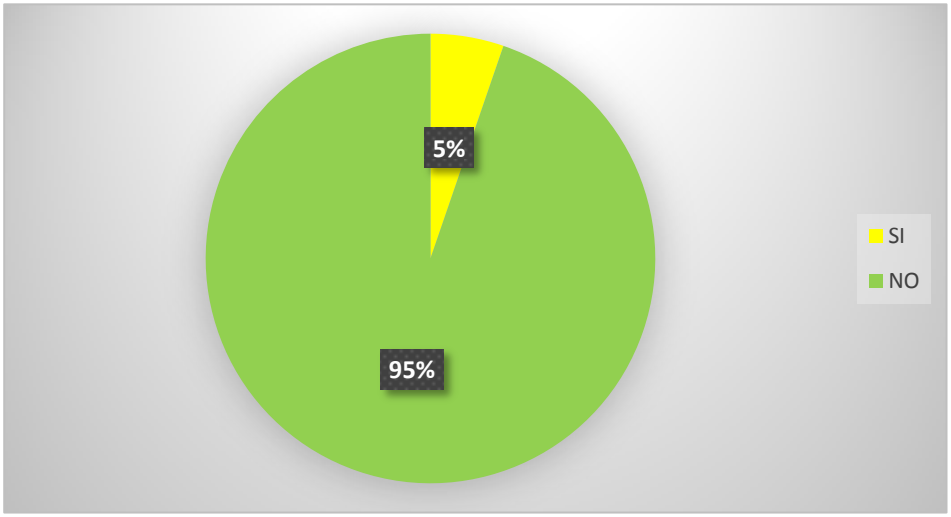

Figura 7: Pregunta 1
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 95 % de encuestados aseguran no haber recibido ningún tipo de capacitación por parte de la Cooperativa motivo el cual se denomina como Amenaza debido que hay que socializar el plan y el 5% de encuestados si lo han recibido pero no es suficiente para lo esperado.

2.- ¿Cree usted que es necesario tener capacitaciones para mejorar el servicio?

Tabla 7: Pregunta 2

Respuesta	Encuestados	%
SI	32	86%
NO	5	14%
TOTAL	37	100%

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

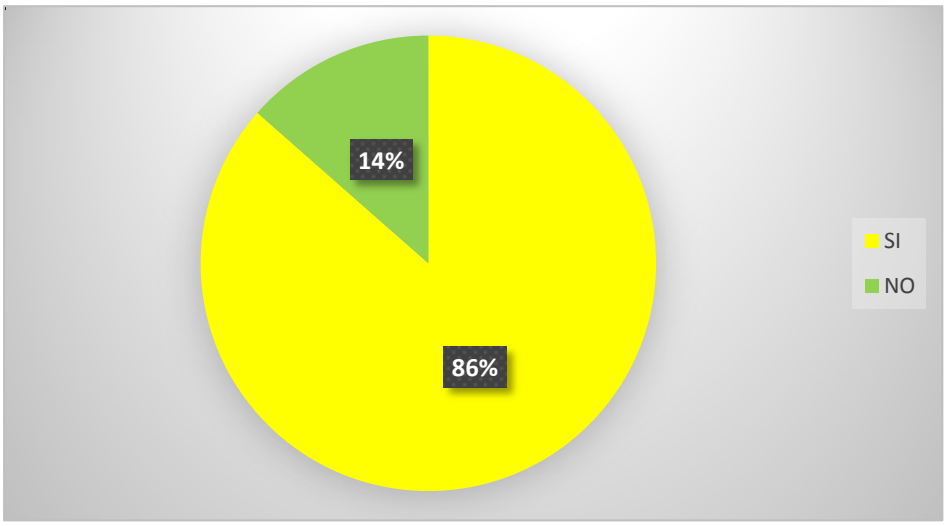

Figura 8: Pregunta 2
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 86% de encuestados piensan que es necesario una capacitación para mejorar el servicio y obtener más clientes y el 14% no está de acuerdo lo cual se considera amenaza para poder obtener un beneficio.

3.- ¿Estaría usted dispuesto asistir a una capacitación?

Tabla 8: Pregunta 3

Respuesta	Encuestados	%
SI	33	89%
NO	4	11%
TOTAL	37	100%

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

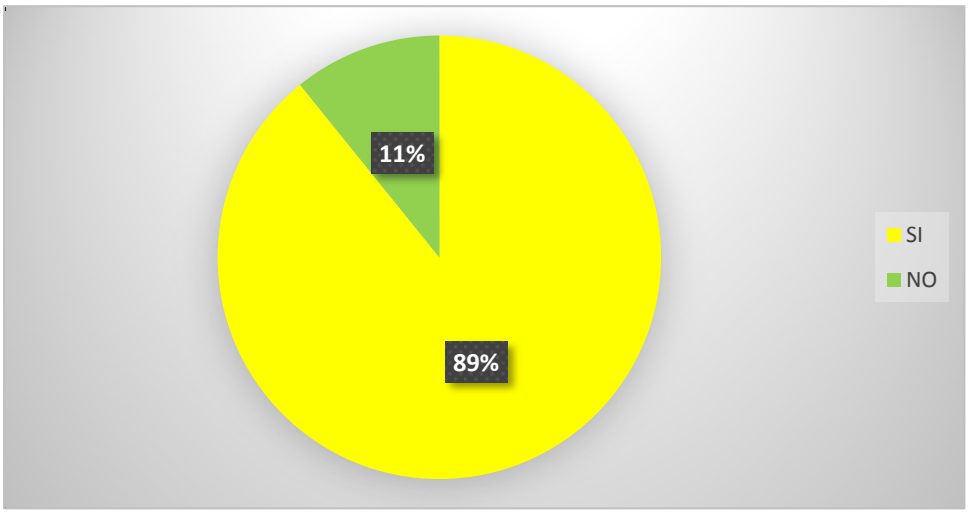

Figura 9: Pregunta 3
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 89% del personal de la Cooperativa acudiría con gusto a una capacitación la cual favorezca a sus labores y el 11% no debido a cuestiones de tiempo lo cual no es favorable para un crecimiento.

4.- ¿De estos que temas le gustaría usted conocer?

Tabla 9: Pregunta 4

Respuesta	Encuestados	%
Técnicas en atención al cliente	22	59%
Contabilidad básica	1	3%
Relaciones Laborables	9	24%
Motivación Laboral	5	14%
TOTAL	37	100%

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

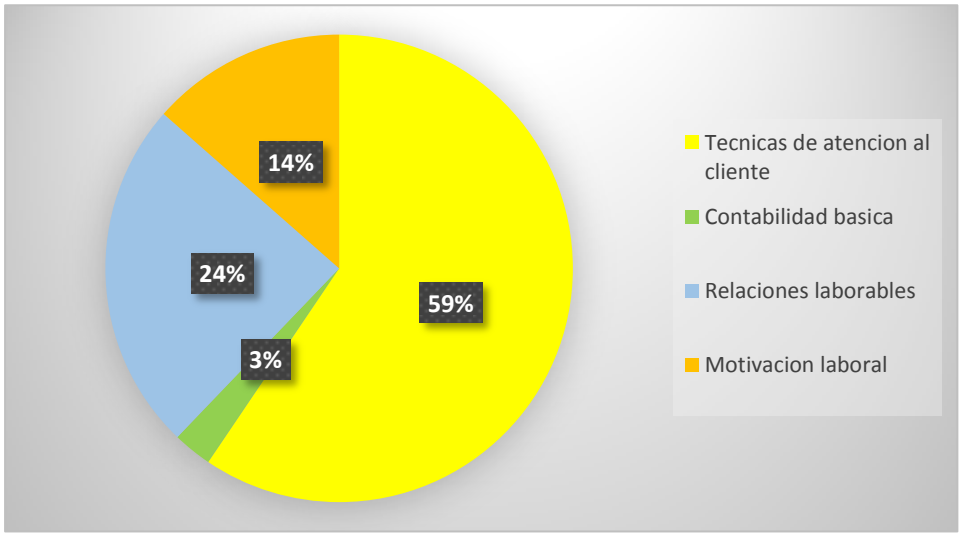

Figura 10: Pregunta 4
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 59% del personal le gustaría conocer sobre el tema en una capacitación sobre técnicas de atención al cliente para desarrollarse mejor en sus funciones en el servicio el 3% quiere conocer sobre contabilidad básica, el 24% sobre relaciones laborales para poder llevarse mejor entre compañeros y el 14% sobre la motivación para mejorar sus estados de ánimo y brindar un mejor servicio.

5.- ¿Cree usted que es importante que la Cooperativa de Taxis tenga un plan de Capacitaciones?

Tabla 10: Pregunta 5

Respuesta	Encuestados	%
SI	30	81%
NO	7	19%
TOTAL	37	100%

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

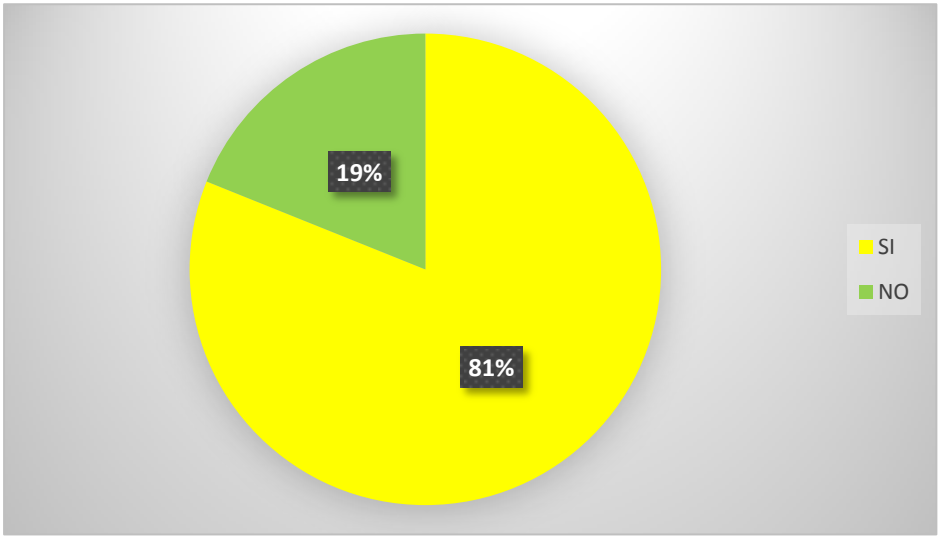

Figura 11: Pregunta 5
Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Análisis:

El 81% del personal cree que es importante que por parte de la Cooperativa de Taxis tenga un plan de capacitaciones el cual de esa manera no exista un inadecuado servicio el afecte a los ingresos de todos tanto el personal administrativo y operativo, y con el 19% dice que no por motivos personales.

TAXS CAR DERON S.A.

PLAN DE CAPACITACIONES

PARA BRINDAR UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

5.10 Desarrollo del Plan de Capacitación 51

5.10.01 Reglamento del Plan de Capacitaciones 51

5.10.02 Reglas de Oro 52

5.11 Perfil del Capacitador.....52

5.12 Programa de Capacitación.....53

5.13 Presupuesto de la Capacitación.....53

5.14 Cronograma de Actividades.....54

5.15 Etapas del proceso del Plan de Capacitación y Cronograma 55

5.16 Metodología para la Aplicación del Plan de Capacitación 60

5.17 Evaluación del programa.....61

5.18 Encuesta Plan de Capacitación.....61

5.10 Desarrollo del Plan de Capacitación

5.10.01 Reglamento del Plan de Capacitaciones

El presente reglamento es de aplicación obligatoria dentro de este Plan de Capacitación el cual tiene como objetivo el poder mejorar las relaciones laborables y brindar una adecuada atención al cliente**.**

Este reglamento se entenderá en los siguientes puntos:

1. COSTO: El presupuesto para poder darse a cabo este Plan está a cargo de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon" el cual se aprobado en una reunión junto a los socios que forma parte de la Directiva.
2. HORARIO: Es importante programar en un horario corto el cual sea agradable para todo el personal, el cual no afecte cuando el grupo este desempeñando su trabajo.
3. LUGAR: Se aplicara el plan en el aula de Reuniones de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon".
4. OBLIGATORIO: Sera de carácter obligatorio la asistencia de todos para obtener un mejor resultado de lo aplicado, caso contrario se establecerá sanciones con el personal que no asista.
5. VESTIMENTA: Todos los participantes deberán acudir con ropa semiformal, para sentirse cómodo, y ser partícipes de las actividades.
6. PUNTUALIDAD: se establecerá horarios los cuales se deberán cumplir a las horas acordadas debido al cronograma de actividades del Plan de Capacitación y se empezara con los asistentes presentes.
7. REFRIGERIO: Al final de cada capacitación se otorgara un refrigerio saludable a todos quienes asistieron.

5.10.02 Reglas de Oro

Estas reglas el instructor deberá implantar al momento de comenzar el curso para dé esa manera no ser interrumpido así lograra una cabalidad en todas las reglas implantadas.

5 reglas de oro para este Plan de Capacitación las cuales son:

- Apagar el celular
- Alzar la mano para cualquier pregunta
- Levantarse en silencio si desea salir al baño
- No susurrar
- Participar si el capacitador lo requiere

5.11 Perfil del Capacitador

Tabla 11: Perfil del Capacitador

DATOS GENERALES	
PROFESIONAL	-Licenciado en Psicología Ingeniero - Administración de empresas - Planeación estratégica - Material didáctico
EXPERIENCIA	Mínimo 4 años de experiencia en puestos similares en inducción al personal
FUNCIONES	- Promover el desarrollo integral del personal - Fortalecer los conocimientos idóneos para el correcto desempeño y beneficio de todos - Trasmitir la información correcta

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

5.12 Programa de Capacitación

Tabla 12: Programa de Capacitación

TEMAS	MATERIAL DE APOYO	TIEMPO	PARTICIPANTES
Atención al cliente	• Documentación Impresa • Computador • Proyector	6 horas	Personal administrativo y operativo
Imagen Corporativa	• Documentación Impresa • Computador • Proyector	6 horas	Personal administrativo y operativo
Relaciones Humanas	• Documentación Impresa • Computador • Proyector	6 horas	Personal administrativo y operativo
Trabajo en Equipo	• Documentación Impresa • Computador • Proyector	6 horas	Personal administrativo y operativo
Motivación Laboral y Personal	• Documentación Impresa • Computador • Proyector	6 horas	Personal administrativo y operativo

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

5.13 Presupuesto de la Capacitación

Para continuar esta propuesta debe ser aprobado el presupuesto para tener en cuenta cuanto se va utilizar ya que se anhela a un plan de capacitaciones anual y de esa manera con un tiempo adecuado el cual pueda preparar todos los materiales de apoyo y documentación impresa, todas las actividades que se va a realizar juntos al material de apoyo deberán ser revisadas por el instructor y después el mismo dará

indicaciones a todos los participantes los materiales que serán de apoyo tendrán que ser redactados claramente con un lenguaje sencillo de entender presentando sus ideas más precisas.

El presupuesto está a cargo de la Cooperativa de Taxis Taxs Carderon el cual se aprobado en una reunión junto a los socios que forma parte de la Directiva.

Tabla 13: Presupuesto de la Capacitación

Cursos	Participantes	Horas	Costo/hora	Total
Atención al cliente	37	6	$ 80	$ 480
Imagen Corporativa	37	6	$ 80	$ 480
Relaciones Humanas	37	6	$ 80	$ 480
Trabajo en equipo	37	6	$ 80	$480
Motivación	37	6	$ 80	$ 480
TOTAL				$2400

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

5.14 Cronograma de Actividades

Surgirán inconvenientes que obligara la modificación de el plan de capacitaciones es por eso que queremos hacerlo más factible para todo el personal de la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", todos los cursos serán brindados dentro de la Cooperativa en su sala de reuniones para una mejor comodidad y facilidad en todos los horarios cortos y fuera de la jornada de trabajo con el propósito de formar un personal idóneo para brindar una adecuada atención al cliente.

Tabla 14: Cronograma de Actividades

CURSOS	HORAS/SEMANAS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ATENCION AL CLIENTE	6	2	2	2												
IMAGEN CORPORATIVA	6				2	2	2									
RELACIONES HUMANAS	6							2	2	2						
TRABAJO EN EQUIPO	6										2	2	2			
MOTIVACION	6													2	2	2

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

5.15 Etapas del proceso del Plan de Capacitación y Cronograma

Tema 1: Atención al cliente

Objetivo: Adquirir conocimientos y competencias necesarias para mantener al cliente dentro del ciclo de fidelización y retención de clientes, desarrollando estrategias efectivas para resolver quejas, investigar sus causas y mejorar el servicio, manteniendo un efectivo contacto con el cliente, procurando la excelencia en su atención y satisfacción.

Materiales: Computador, Proyector, Documentación impresa.

Tiempo: 6 horas/2 horas diarias

Participantes: Personal Administrativo y Operativo

Tabla 15: Tema 1 Atención al Cliente

DIAS	HORAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
DIA 1	8:00 - 8:15	Bienvenida	Presidente de la Cooperativa
	8:15 -9:40	-Tipos de clientes	Capacitador
	09:40 -10:00	Refrigerio	
DIA 2	8:00 - 9:20	-Formas de agradar a un cliente	Capacitador
	09:20 - 09:40	-Estrategias de servicio -La calidad en el servicio -Excelencia en el servicio	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 3	8:00 - 8:50	-Comunicación efectiva	Capacitador
	8:50 - 9:40	-Ejercicios grupales análisis de situaciones reales propias sobre los clientes	Capacitador
	9:40 - 10:00	Refrigerio y Clausura	Presidente de la Cooperativa

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Tema 2: Imagen Corporativa

Objetivo: Impactar al cliente de una forma positiva con actitudes y valores manteniendo la presencia de la institución.

Materiales: Computador (Días positivas), Video sobre el tema, Proyector, Documentación impresa.

Tiempo: 6 horas/2 horas diarias

Participantes: Personal Administrativo y Operativo

Tabla 16: Tema 2: Imagen Corporativa

DIAS	HORAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
DIA 1	8:00 - 9:40	-Que es la Imagen Corporativa	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 2	8:00 - 9:20	-Imagen Personal	Capacitador
	09:20 - 09:40	-Video de la Importancia de la Imagen Corporativa	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 3	8:00 - 8:50	-Estudio del caso practico	Capacitador
	8:50 - 9:40	Dinámica	Capacitador
	9:40 - 10:00	Clausura y Refrigerio	Presidente de la Cooperativa

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Tema 3: Relaciones Humanas

Objetivo: Disponer de los conceptos indispensables para valorar a cada persona, respetar las diferencias y fortalecer las semejanzas que se dan en todo.

Materiales: Computador (Días positivas), Proyector, Video, Documentación impresa.

Tiempo: 6 horas/2 horas diarias

Participantes: Personal Administrativo y Operativo

Tabla 17: Tema 3: Relaciones Humanas

DIAS	HORAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
DIA 1	8:00 - 9:40	-Perfeccionar las relaciones humanas	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 2	8:00 - 9:20	-Manejo de conflictos	Capacitador
	09:20 - 09:40	-Video de un buen clima laboral- Intercambio de ideas	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 3	8:00 - 8:50	-Actitud y aptitud	Capacitador
	8:50 - 9 :40	Dinámica Grupal	Capacitador
	9:40 - 10:00	Clausura y Refrigerio	Presidente de la Cooperativa

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Tema 4: Trabajo en Equipo

Objetivo: Identificar sus motivantes intrínsecos y extrínsecos, para alinear sus propósitos y objetivos personales con los de la organización.

Materiales: Computador (Días positivas), Proyector, Video, Sillas, Documentación impresa.

Tiempo: 6 horas/2 horas diarias

Participantes: Personal Administrativo y Operativo

Tabla 18: Tema 4: Trabajo en Equipo

DIAS	HORAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
DIA 1	8:00 - 9:40	-Que es la confianza	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 2	8:00 - 9:20	-Toma de decisiones	Capacitador
	09:20 - 09:40	-Liderazgo	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 3	8:00 - 8:50	-Video del poder en trabajo en equipo	Capacitador
	8:50 - 9 :40	Dinámica de la confianza en trabajar en equipo	Capacitador
	9:40 - 10:00	Clausura y Refrigerio	Presidente de la Cooperativa

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

Tema 5: Motivación

Objetivo: Obtener una mejora del personal para cumplir los objetivos personales a nivel institucional y personal.

Materiales: Computador (Días positivas), Proyector, Video, Documentación impresa.

Tiempo: 6 horas/2 horas diarias

Participantes: Personal Administrativo y Operativo

Tabla 19: Tema 5: Motivación

DIAS	HORAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
DIA 1	8:00 - 9:40	-Que es la motivación en el trabajo	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 2	8:00 - 9:20	-Ciclos de motivación	Capacitador
	09:20 - 09:40	-Video de la Motivación	Capacitador
	09:40 - 10:00	Refrigerio	
DIA 3	8:00 - 8:50	-Como ser un emprendedor	Capacitador
	8:50 - 9 :40	Dinámica grupal-motivación	Capacitador
	9:40 - 10:00	Clausura y Refrigerio	Presidente de la Cooperativa

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

5.16 Metodología para la Aplicación del Plan de Capacitación

Para continuar esta propuesta debe ser aprobado el presupuesto para tener en cuenta cuanto se va utilizar ya que se anhela a un plan de capacitaciones anual y de esa manera con un tiempo adecuado el cual pueda preparar todos los materiales de apoyo y documentación impresa, todas las actividades que se va a realizar juntos al material de apoyo deberán ser revisadas por el instructor y después el mismo dará indicaciones a todos los participantes los materiales que serán de apoyo tendrán que ser redactados claramente con un lenguaje sencillo de entender presentando sus ideas más precisas.

5.17 Evaluación del programa

Todo el programa debe evaluarse constantemente atraves de distintos mecanismos efectivos de evaluación, es importante el intercambiar de ideas entre los grupos según la técnica utilizada o la dinámica preparada.

5.18 Encuesta Plan de Capacitación

ENCUESTA

PLAN DE CAPACITACION PARA BRINDAR UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE

Nombres y Apellidos……..

Comprobar que los conocimientos impartidos hayan sido captados para la aplicación adecuada

1.- ¿Cree usted que fueron claros los temas impartidos por el instructor?

SI ◯ **NO** ◯

2.- ¿La metodología que se aplico fue de su agrado?

SI ◯ **NO** ◯

3.- ¿Usted considera que la aplicación del Plan de Capacitaciones sobre la Atención al cliente le beneficia a usted?

SI ◯ **NO** ◯

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Aspectos Administrativos

Los aspectos administrativos del proyecto serán los recursos que vamos a necesitar para el desarrollo del plan de capacitación.

6.01.01 Recursos Administrativos

- Pagar al Capacitador
- Coffee Break

6.02.02 Recursos Humanos

- Población
- Personal Administrativo y Operativo

6.01.03 Recursos Tecnológicos:

- Proyector
- Computadora portátil
- Cámara celular

6.01.04 Infraestructura:

- Salón de reuniones de la Cooperativa
- Sillas
- Refrigerio

6.01.03 Materiales:

- Hojas A4 c/u
- Esferos c/u
- Carpetas c/u
- Videos sobre temas establecidos

6.02 Presupuesto:

Tabla 20: Presupuesto:

N.-	Descripción	Cantidad	Valor Neto	Costo
1	Memoria Flash	1	$ 6.00	$ 6.00
2	Computadora	1	$ 400.00	$ 400.00
3	Copias B/N	150	$ 0.02	$ 30.00
4	Esferos azules	40	$ 0.30	$ 12.00
7	Alimentación	15	$ 12.00	$ 180.00
8	Impresiones de proyecto	2	$ 5.00	$ 10.00
9	Anillados	2	$ 2.00	$ 4.00
10	Capacitación	1	$ 2400	$ 2400
			TOTAL	**$ 3.042**

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

6.03 Cronograma de las actividades del proyecto

Tabla 21 : Cronograma de las actividades del proyecto

MES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO I Antecedentes																								
CAPÍTULO I Matriz T- Análisis																								
CAPÍTULO II Mapeo de involucrados																								
CAPÍTULO II Matriz de Involucrados- Análisis																								
CAPÍTULO III Árbol de Problemas																								
CAPÍTULO III Árbol de Objetivos																								
CAPÍTULO IV Matriz de análisis de alternativas																								
CAPÍTULO IV Matriz de análisis de impacto de objetivos																								
CAPÍTULO IV Diagrama de Estrategias																								
CAPÍTULO IV Matriz de Marco Lógico																								
CAPÍTULO V Elaboración de la Propuesta																								

CAPÍTULO V Desarrollo y Aplicación de Encuestas																								
CAPÍTULO VI Aspectos Administrativos																								
CAPÍTULO VII Conclusiones y Recomendaciones																								
REVISION DEL TUTOR																								

Elaborado: Anghela Barros
Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- Mediante el plan de capacitaciones se brindara la oportunidad de que los accionistas mejoren sus ingresos, autoestima.
- La Cooperativa de taxis no posee una imagen corporativa, ni un personal con criterios formados y sobre todo que les guíen con las funciones que tiene que realizar.
- Contar con un clima laboral favorable para todos llevando buenas relaciones entre todos, minimizando conflictos.
- Mediante este proceso sensibilizar a los accionistas a que se empoderen de la Cooperativa, mejorar su comunicación interna y externa.
- Para la Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon", es importante contar con un personal capacitado con perfiles formados, los cuales permitan el mejorar sus habilidades en sus actividades diarias y sobre todo mantener una adecuada actitud con el cliente.

7.02 Recomendaciones

- La compañía no debe escatimar ningún tipo de esfuerzo económico ni los accionistas el tiempo laboral para poder capacitar para que pueda prepararse adecuadamente ya que esto es una inversión y no un gasto, siendo la asistencia de carácter obligatorio caso contrario se determine sanciones.

- Se recomienda en el momento del ingreso de los nuevos vacantes el personal acudan a una capacitación relacionada a su cargo.
- Se recomienda no capacitar simultáneamente dos o más temas en una misma semana. Se tiene mejores resultados atender primero una y después otra, hasta cubrir con el plan de capacitación.
- Finalmente mejorar la comunicación entre el personal administrativo y operativo para así crear un clima laboral de agrado para todos.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Metropolitana de Transito. (s.f.). Obtenido de http://www.amt.gob.ec/index.php/quienes-somos/estructura-amt/institucionalidad.html

Martinez , R., & Fernandez, A. (10 de Septiembre de 2016). Árbol de problemas y areas de intervecion. Obtenido de http://educacion.chihuahua.gob.mx/sites/default/files/arbol_de_problemas_y_objetivos_0.pdf

Martinez, C, M. (03 de Septiembre de 2016). Taller de Capacitacion. Obtenido de http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitaci%C3%B3n/

Pinto, V, R. (03 de Septiembre de 2016). DNC: determinación de necesidades de capacitación. Obtenido de http://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/determinacion-de-necesidades-de-capacitacion/

Prezi. (28 de 01 de 2018). Prezi. Obtenido de https://prezi.com/9okulxortzz7/manual- de-servicio-al-cliente-para-taxistas/

Taxivipvalles. (28 de 01 de 2018). Taxivipalles. Obtenido de taxivipvalles.com/mision-y-valores-de-nuestra-empresa/

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

ENCUESTA PARA LOS CLIETES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS DE CARDERON

A través de estas preguntas queremos conocer tu opinión sobre diversos aspectos del proyecto sobre la capacitación, para mejorar la atención al cliente.

Fecha:

Género:

Edad:

1.- ¿Utiliza los servicios de la Cooperativa de Taxis Taxs Carderon?

A veces ☐

Siempre ☐

Casi nunca ☐

2.- ¿Cómo calificas la atención que presta la Cooperativa de Taxis Taxs Carderon?

Muy Buena ☐

Buena ☐

Mala ☐

3.- ¿Cómo calificas la atención que te brindo el conductor del vehículo?

Muy Buena ☐

Buena ☐

Mala ☐

4.- ¿Cree usted que es necesario capacitar el personal de la Cooperativa para mejorar la atención al cliente?

Sí ☐ **No** ☐

TAXS CAR DERON S.A.

RUC 1792475694001

Seguridad y Confianza Quito-Ecuador

Quito DM, 12 de Diciembre del 2018

Señores

INSTITUTO TEGNOLOGICO CORDILLERA

Presente,

Mediante el presente documento COOPERATIVA DE TAXIS "TAXS CARDERON" Certifica que la señorita Anghela Karina Barros Taipe con número de cedula 172533692-7 realizo la tesis en esta empresa, implementando un Plan Integral de Capacitaciones para brindar una adecuada atención al cliente.

Cumpliendo todos los requerimientos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso de este documento como a bien tuviere conveniente.

Atentamente,

COMPAÑIA CARDERON S.A. 1792475694001

Anibal Pinchao
C.I. 0401128145
Gerente General
Cooperativa de Taxis "Taxs Carderon"

Calderón calle 9 de Agosto y Punín esquina
taxscarderon@hotmail.com
2025-290 / 2821-088

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	BARROS ANGHELA PLAN DE CAPACITACIONES.pdf (D43297636)
Submitted:	10/31/2018 12:13:00 AM
Submitted By:	angiekaina6@gmail.com
Significance:	2 %

Sources included in the report:

PATRICIA VERÒNICA ARIAS VERGARA.pdf (D37268088)
proyecto final Silvia Tituaña.docx (D26640484)
CAROLINA CASAGALLO MOCHA.pdf (D36990022)

Instances where selected sources appear:

6

Ing. Ramiro Toro
Tutor

TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **BARROS TAIPE ANGHELA KARINA ,** portador de la cédula de identidad Nº 172533692-7, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 29 de Noviembre del 2018

29 NOV 2018
Mariela B
VERIFICADO

Sra. Mariela Balseca
CAJA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
29 NOV 2018
9,83 PBC
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
RECIBIDO
Administración de Recursos Humanos

Ing. Fritzia Mendoza
DIRECTOR DE CARRERA

BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"

Ing. William Parra
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
29 NOV 2018
Magui Ordóñez

Sra. Magui Ordonez
SECRETARIA ACADÉMICA