

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS E HUMANIDADES:

SABERES, PRÁTICAS E HORIZONTES DE INVESTIGAÇÃO

JESÚS RIVAS GUTIÉRREZ
(ORGANIZADOR)

VOL III



**EDITORA
ARTEMIS**
2026

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS E HUMANIDADES:

SABERES, PRÁTICAS E HORIZONTES DE INVESTIGAÇÃO

JESÚS RIVAS GUTIÉRREZ
(ORGANIZADOR)

VOL III



**EDITORA
ARTEMIS**
2026



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores.

Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

Editora Chefe	Prof. ^a Dr. ^a Antonella Carvalho de Oliveira
Editora Executiva	M. ^a Viviane Carvalho Mocellin
Direção de Arte	M. ^a Bruna Bejarano
Diagramação	Elisangela Abreu
Organizador	Prof. Dr. Jesús Rivas Gutiérrez
Imagem da Capa	gropgrop/123RF
Bibliotecário	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Conselho Editorial

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”*, Cuba
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
Prof. Dr. Agustín Olmos Cruz, *Universidad Autónoma del Estado de México*, México
Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Ana Júlia Viamonte, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano*, Peru
Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil
Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla*, Espanha
Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil
Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.^a Dr.^a Cirila Cervera Delgado, *Universidad de Guanajuato*, México
Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal
Prof.^a Dr.^a Cláudia Padovesi Fonseca, Universidade de Brasília-DF, Brasil
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil
Dr. Cristo Ernesto Yáñez León – New Jersey Institute of Technology, Newark, NJ, Estados Unidos



Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, *Universidade Estadual do Maranhão*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Dina Maria Martins Ferreira, *Universidade Estadual do Ceará*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Edith Luévano-Hipólito, *Universidad Autónoma de Nuevo León*, México

Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, *Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro*, Portugal

Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, *Universidade de São Paulo (USP)*, Brasil

Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, *Universidade Federal de Roraima*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Elvira Laura Hernández Carballido, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México

Prof.^a Dr.^a Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca*, Espanha

Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República*, Uruguay

Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Fernando Hitt, *Université du Québec à Montréal*, Canadá

Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Gabriela Gonçalves, *Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP)*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Galina Gumovskaya – *Higher School of Economics*, Moscow, Russia

Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, *Universidade Federal do Triângulo Mineiro*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, *Instituto Politécnico da Guarda*, Portugal

Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina

Prof. Dr. Guillermo Julián González-Pérez, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Håkan Karlsson, *University of Gothenburg*, Suécia

Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Tescarollo Dias, *Universidade São Francisco*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura*, Peru

Prof.^a Dr.^a Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Ivan Amaro, *Universidade do Estado do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío*, Chile

Prof.^a Dr.^a Ivânia Maria Carneiro Vieira, *Universidade Federal do Amazonas*, Brasil

Prof. Me. Javier Antonio Albornoz, *University of Miami and Miami Dade College*, Estados Unidos

Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla - La Mancha*, Espanha

Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, *Universidade de Évora*, Portugal

Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, *UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros*, Brasil

Prof. Dr. Jorge Ernesto Bartolucci, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. José Cortez Godinez, *Universidad Autónoma de Baja California*, México

Prof. Dr. Juan Carlos Cancino Diaz, *Instituto Politécnico Nacional*, México

Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid*, Espanha

Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín*, Colômbia



Prof. Dr. Juan Manuel Sánchez-Yáñez, *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*, México

Prof. Dr. Juan Porras Pulido, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, *Universidade Estadual Paulista (UNESP)*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Lúcia do Carmo, *Universidade Federal de Goiás*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, *Universidade de Passo Fundo*, Brasil

Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, *Universidad Santiago de Compostela*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Simões, *Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto*, Portugal

Prof.ª Dr.ª Márcia de Souza Luz Freitas, *Universidade Federal de Itajubá*, Brasil

Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, *Universidade Estadual Paulista (UNESP)*, Brasil

Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, *Universidade Federal de Sergipe*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Mar Garrido Román, *Universidad de Granada*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Margarida Márcia Fernandes Lima, *Universidade Federal de Ouro Preto*, Brasil

Prof.ª Dr.ª María Alejandra Arecco, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida José de Oliveira, *Universidade Federal da Bahia*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Maria Carmen Pastor, *Universitat Jaume I*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Maria da Luz Vale Dias – *Universidade de Coimbra*, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria do Céu Caetano, *Universidade Nova de Lisboa*, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, *Universidade Federal do Maranhão*, Brasil

Prof.ª Dr.ª MªGraça Pereira, *Universidade do Minho*, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria Gracinda Carvalho Teixeira, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof.ª Dr.ª María Guadalupe Vega-López, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof.ª Dr.ª Maria Lúcia Pato, *Instituto Politécnico de Viseu*, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana*, Cuba

Prof.ª Dr.ª Mauriceia Silva de Paula Vieira, *Universidade Federal de Lavras*, Brasil

Prof. Dr. Melchor Gómez Pérez, *Universidad del Pais Vasco*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Ninfa María Rosas-García, *Centro de Biotecnología Genómica-Instituto Politécnico Nacional*, México

Prof.ª Dr.ª Odara Horta Boscolo, *Universidade Federal Fluminense*, Brasil

Prof. Dr. Osbaldo Turpo-Gebera, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, Peru

Prof.ª Dr.ª Patrícia Vasconcelos Almeida, *Universidade Federal de Lavras*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Paula Arcoverde Cavalcanti, *Universidade do Estado da Bahia*, Brasil

Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, *Universidade Federal do Pará*, Brasil

Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, *Universidade Federal do Piauí*, Brasil

Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, *Universidade Federal do Piauí*, Brasil

Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, *Universidade Federal de Uberlândia*, Brasil

Prof.ª Dr.ª Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Solange Kazumi Sakata, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)- USP, Brasil

Prof.^a Dr.^a Stanislava Kashtanova, *Saint Petersburg State University*, Russia

Prof.^a Dr.^a Susana Álvarez Otero – Universidad de Oviedo, Espanha

Prof.^a Dr.^a Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal

Prof.^a Dr.^a Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal

Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*, Colômbia

Prof. Dr. Xosé Somoza Medina, *Universidad de León*, Espanha

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

C569 Ciências socialmente aplicáveis e humanidades [livro eletrônico] :
saberes, práticas e horizontes de investigação III / organização
de Jesús Rivas Gutiérrez. – 1. ed. – Curitiba, PR : Editora
Artemis, 2026.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Edição bilingue

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-81701-93-2

DOI 10.37572/EdArt_270326932

1. Sustentabilidade – Aspectos sociais. 2. Diversidade cultural.
3. Justiça social – Perspectivas contemporâneas. 4. Transformação
digital – Impactos sociais. 5. Humanidades aplicadas – Pesquisa
interdisciplinar. I. Gutiérrez, Jesús Rivas.

CDD 300

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



PRÓLOGO

En esta ocasión, el Volumen III de la colección ***Ciencias Socialmente Aplicables y Humanidades: Saberes, Prácticas y Horizontes de Investigación*** reúne un conjunto de estudios, reflexiones y conclusiones que dialogan con los desafíos contemporáneos de la educación, la formación académica y la gestión organizacional e institucional, evidenciando la importancia y centralidad de estas áreas en la construcción de procesos educativos de calidad para generar sociedades más reflexivas, críticas e innovadoras.

Organizado en tres ejes temáticos, este volumen privilegia, en primer lugar, las discusiones sobre educación, enseñanza superior e innovación pedagógica, contemplando investigaciones que abarcan desde la formación docente y la educación ambiental hasta metodologías de evaluación, dificultades de aprendizaje y el impacto de tecnologías emergentes, así como la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos educativos. Asimismo, se destacan propuestas que articulan prácticas pedagógicas con reflexiones sobre el saber docente y el sentido didáctico en contextos de innovación educativa, junto con experiencias en el ámbito de la educación infantil y de la educación artística, ampliando el alcance de las reflexiones más allá de los espacios tradicionales de enseñanza.

En el segundo eje, formación académica, investigación y sujetos educativos, los trabajos se orientan a la comprensión de las trayectorias formativas, las dinámicas institucionales y el papel de los distintos sujetos en el campo educativo. Se abordan temas como la formación de investigadores educativos, así como las aportaciones que hacen al estado del conocimiento, las cuestiones de género en la educación y las formas de producción y representación del conocimiento, evidenciando la complejidad y la pluralidad de los procesos formativos en el contexto contemporáneo.

El tercer eje, dedicado a la gestión, administración y estrategias organizacionales, reúne estudios que exploran tanto fundamentos teóricos como aplicaciones prácticas en el ámbito de las organizaciones institucionales. Las contribuciones abarcan desde revisiones históricas de la administración hasta estrategias innovadoras de gestión, el uso de indicadores de desempeño y los desafíos de la gestión pública, con énfasis en contextos interculturales. Este conjunto de trabajos pone de relieve la necesidad de integrar eficiencia, innovación y responsabilidad social en la conducción de las organizaciones.

Al articular estos tres ejes, el Volumen III ofrece una lectura integrada entre educación, conocimiento y gestión, destacando su importancia de los enfoques interdisciplinarios para comprender y afrontar los desafíos actuales de la educación y de la sociedad en general. Se trata de una obra que contribuye no solo al avance teórico, sino también a la cualificación de las prácticas educativas profesionales e institucionales.

Jesús Rivas Gutiérrez

SUMÁRIO

EDUCAÇÃO, ENSINO SUPERIOR E INOVAÇÃO PEDAGÓGICA

CAPÍTULO 1.....1

TEACHER ENVIRONMENTAL TRAINING: REALITIES, NEEDS, AND CHALLENGES IN BASIC EDUCATION

Gloria Peza Hernández

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269321

CAPÍTULO 2.....10

EL PERFIL DOCENTE PARA IMPARTIR EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR

María Dolores Carlos-Sánchez

Jesús Rivas-Gutiérrez

Georgina del Pilar Delijorge-González

Martha Patricia Delijorge-González

Nubia Maricela Chávez-Lamas

Ana Karenn González-Álvarez

Manuel Alejandro Carlos-Félix

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269322

CAPÍTULO 3.....24

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DOCENTE A NIVEL POSGRADO, APLICANDO METODOLOGÍAS ÁGILES E INTEGRANDO DIFERENTES PERSPECTIVAS

José Juan Hernández Mora

María Guadalupe Medina Barrera

Juan Ramos Ramos

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269323

CAPÍTULO 4.....39

IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFICULTADES DE LOS TEMAS CONCEPTUALES DE LA ASIGNATURA QUÍMICA GENERAL

María Laura Muruaga

María Gabriela Muruaga

Cristian Andrés Sleiman

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269324

CAPÍTULO 5.....47

APRENDIZAGEM E EXPERIÊNCIA SOB A PERSPECTIVA DO ESTUDANTE:
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA NA SALA DE AULA

Martha Guadalupe Escoto Villaseñor

Isaac Getzael Mendoza Escoto

Elizabeth Zamora Melo

Luis Jabel Palencia Ramírez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269325

CAPÍTULO 6.....57

EL SABER DEL PROFESOR: VÍNCULO Y SENTIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LO
DIDÁCTICO EN EL USO DE OBJETOS VIRTUALES DE CONOCIMIENTO

Rafael Benjamín Culebro Tello

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269326

CAPÍTULO 767

JOANA VASCONCELOS NO PRÉ-ESCOLAR

Telma Sousa

Fátima Castainça

Inês Bonito

Filipa Marques

Conceição Mendes

Leandra Cordeiro

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269327

FORMAÇÃO ACADÊMICA, PESQUISA E SUJEITOS EDUCATIVOS

CAPÍTULO 8.....78

REFLEXIONES SOBRE LA IIE ANTE LA FORMACIÓN DE INVESTIGADORAS/ES
EDUCATIVOS, DESDE LIBROS Y CAPÍTULOS DE LIBROS, 2012-2022

María Dorotea Gutiérrez Solana Esquivel

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269328

CAPÍTULO 9.....90

LOS AGENTES-INVESTIGADORES EN EL ESTADO DE QUERÉTARO: ALGUNOS
ELEMENTOS PARA SU CARACTERIZACIÓN

Rocío Adela Andrade Cázares

Mariel Gudiño Rivas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269329

CAPÍTULO 10..... 103

LA MUJER EN LA INGENIERÍA Y LA SALUD MENTAL POSITIVA, ANÁLISIS EN COMPARATIVA DE GÉNERO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

María de Jesús Hernández Garza

Diana Lucía Aguilar Fraustro

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693210

CAPÍTULO 11..... 122

REPRESENTACIONES DE DATOS E INFORMACIÓN. UNA BREVE REVISIÓN HISTÓRICA-EPISTEMOLÓGICA

Eileen Astete Garcés

Erich Leighton Vallejos

Carmen Cecilia Espinoza Melo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693211

GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

CAPÍTULO 12 131

NOTAS DE ADMINISTRACIÓN: UNA REVISIÓN HISTÓRICA COMO CIENCIA

Ronald César Cárdenas-Arango

Wilfredo Paco-Huamani

Delfor Ángel Chávez-Solano

Braulio Melchor-Acevedo

Raúl Eleazar Arias-Sánchez

Jhonatan Cardenas-Areche

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693212

CAPÍTULO 13 142

ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA POTENCIAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA SANTA ELENA, ECUADOR

Eduardo Pico Gutiérrez

Libi Carol Caamaño López

José Xavier Tomala Uribe

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693213

CAPÍTULO 14..... 157

**CUSTOMIZAÇÃO DE SISTEMA NACIONAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS
PARA COMUNICAÇÃO SOCIAL DA REDE EBSERH**

Alan da Silva Bastos
Antonio Marcos Pereira Castro
Arnaldo de Souza Amorim Filho
Charles dos Santos Pereira
Graziela Gonçalves Esteves
Luana Caroline Campos Cunha
Luiza Aline Costa Monteiro
Maria Jose Pereira Campos Franca
Marília Lopes Leite Corbini
Paula Morena Braga Passos
Priscila Jesus Mendonça

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693214

CAPÍTULO 15..... 164

O QUE NOS DIZEM OS KPI COMPOSTOS

Manuel Matos
Nádia Paixão
Carla Brito Tomaz

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693215

CAPÍTULO 16..... 180

**GESTIÓN PÚBLICA INTERCULTURAL Y TALENTO HUMANO EN UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA PERUANA: UN ESTUDIO EMPÍRICO**

Raúl Eleazar Arias-Sánchez
Ronald César Cárdenas-Arango
Wilfredo Paco-Huamani
Delfor Ángel Chávez-Solano
Braulio Melchor-Acevedo
Jhonatan Cardenas-Areche

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693216

SOBRE O ORGANIZADOR..... 191

ÍNDICE REMISSIVO 192

CAPÍTULO 13

ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA POTENCIAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA SANTA ELENA, ECUADOR

Data de submissão: 24/02/2026

Data de aceite: 10/03/2026

Eduardo Pico Gutiérrez

Universidad Estatal Península de
Santa Elena

Santa Elena, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2388-0253>

Libi Carol Caamaño López

Universidad Estatal Península de
Santa Elena

Santa Elena, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-5347-2384>

José Xavier Tomala Uribe

Universidad Estatal Península de
Santa Elena

Santa Elena, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0198-1782>

RESUMEN: El tema de investigación tiene relación con fortalecer las estrategias innovadoras para potenciar el servicio al cliente de las operadoras de transporte del cantón salinas. La excelencia en la atención al cliente se ha convertido en uno de los puntos más importantes de cualquier trabajador y negocio a la hora de brindar un servicio, es por eso que el presente trabajo tiene como objetivo impulsar estrategias y directrices innovadoras

para gestionar una planificación estructurada de buenas prácticas de servicio al cliente aplicables en las Operadoras de Transporte del cantón Salinas; la metodología aplicada es de tipo exploratoria, con un enfoque mixto y alcance descriptivo, prima el método analítico, la muestra conformada por los líderes de las operadoras de transporte del cantón Salinas, la técnica aplicada es la encuesta, mediante google forms a los directivos de las operadoras; los resultados vinculados con las diferentes variables que afectan las necesidades de los clientes, los recursos y los objetivos a alcanzar, y el análisis compilado en las estrategias que se deben motivar para brindar un servicio de calidad. En conclusión, consolidar las estrategias innovadoras para lograr la excelencia en el servicio al cliente es lo primordial para el desarrollo comunitario de la región.

PALABRAS CLAVE: estrategias; directrices innovadoras; servicios; planificación.

INNOVATIVE STRATEGIES FOR THE
CUSTOMERS SERVICE OF THE
TRANSPORTATION OPERATORS OF THE
SALINAS CANTON IN THE PROVINCE OF
SANTA ELENA, ECUADOR

ABSTRACT: The research topic aims to strengthen the competencies related to customer service strategies through the transfer of knowledge that promotes the management and quality of service of the taxi

operators of the Salinas canton. Customer service has become one of the most important points of any worker when performing a service that is why this work seeks to promote innovative strategies and guidelines to implement a structured planning of good customer service practices applied within the Taxi Cooperatives that make up the Union of Taxi Operators of the Salinas canton; Since, the different variables in society affect the needs of the clients, so an analysis must be reached on what will be the professional ethical values that must be instilled when providing a service. Within this work, the techniques to be used and the results obtained will be detailed.

KEYWORDS: strategies; innovative guidelines; services; planning.

1. INTRODUCCIÓN

Las estrategias y directrices innovadoras buscan fortalecer el servicio que puede ofrecer una operadora de transporte, convirtiéndola en un medio para movilizarse a la altura de los requerimientos y exigencias de los clientes, ya que cada implementación nueva siempre será de gusto y preferencia de los ciudadanos y más si dichos servicios innovadores representen una leve ventaja o beneficio para ellos. Las operadoras de hoy en día buscan encontrar las mejores ventajas competitivas que marquen diferencias en comparación con las demás de su especie, y que puedan posicionarse dentro del mercado por tener ideas e implementaciones innovadoras en sus líneas de trabajo.

El transporte en Ecuador data del siglo XVIII, sin embargo, la intervención del gobierno ecuatoriano tuvo como prioridad incentivar el desarrollo de empresas cooperativas, por medio de la primera creación de la Ley de Cooperativas con Decreto supremo N°10 el 30 de noviembre del 1937, publicado en el registro N°8131 del 1 de diciembre de 1937. Cabe recalcar que, en Ecuador el transporte terrestre fue constituido desde un principio como beneficio por parte del Estado, en cuanto a la exoneración de los impuestos arancelarios en las importaciones de los vehículos y de los repuestos establecida en la Ley de Cooperativas.

Es de suma importancia que hoy en día se implementen innovaciones en las operadoras de líneas de transporte puesto que esto representa cuan comprometidos están los empresarios del transporte con los clientes, si se les está brindando un excelente servicio para que, durante el trayecto de su recorrido a su destino, ellos gocen de un buen ambiente, confort, seguridad y más que todo, que la operadora tenga una buena imagen frente a los clientes.

Con la situación actual que vive todo el país, las operadoras de la provincia de Santa Elena, están enfocadas en tener un servicio de calidad y más todavía que brinde todas las medidas de seguridad para que el ciudadano local y el turista se sienta seguro de transportarse en aquellas unidades sin que pueda verse expuesto, por tal motivo las

operadoras de transporte se han ingeniado en innovar acciones dentro de los vehículos para que cada persona que se suba, le pueda dar el uso a su conveniencia.

El propósito que tiene este trabajo de investigación es poder conocer más a profundidad cuáles son las diversas estrategias innovadoras que deben ser empleadas en las operadoras de transporte, por medio de conocimientos previos, ayuda bibliográfica y el aporte del trabajo de campo, se proveerá de información verídica al estudio, para así poder facilitar la comprensión acerca de las nuevas modalidades que exigen los clientes al estar en una etapa de recuperación económica, es decir, la realidad que se vive actualmente, con el crecimiento de la economía, la apertura de nuevos emprendimientos y la reapertura de los negocios que por las circunstancias se cerraron y han vuelto a resurgir como alternativa de trabajo para los pobladores del sector y opciones atractivas para los turistas locales, nacionales y extranjeros que visitan este bello rincón de la patria, Salinas de Ecuador.

1.1. HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Cada servidor del transporte debe tener diversas habilidades administrativas para poder cumplir con las expectativas del cliente, ya que hoy en día hay muchos factores por donde la mayoría de los usuarios se inclinan, en donde cada uno de los transportistas deben administrar adecuadamente sus habilidades, por ejemplo, la tecnología juega un papel fundamental entre estas habilidades administrativas, ya que se utilizan dispositivos para contactar el servicio y enviar un vehículo para la transportación del cliente, además si el usuario concede una dirección por medio de su dispositivo tecnológico, el señor al volante debe tener suficientes habilidades para usar el dispositivo, como google maps, y llegar a la dirección correcta oportunamente.

Hoy en día la tecnología es una herramienta indispensable para el buen desempeño y el crecimiento de las organizaciones ya que ésta ayuda directamente en la calidad de servicio y al mismo tiempo en la innovación de un producto, bien o servicio, que se concentre exclusivamente en la satisfacción de los consumidores.

1.2. CAPACIDADES

Según (Rivera, 2016), manifiesta que las capacidades son resultado del desarrollo histórico social pues se forman en la actividad que lleve a cabo el hombre en las distintas formaciones económicos-sociales por las que ha atravesado la humanidad. Dependen de como el sujeto se apropia de los logros de la cultura a través de la actividad y la comunicación.

En la medida en que la actividad del hombre sea más amplia y variada, más se enriquecen sus capacidades. En este caso, los conductores al momento de ofrecer este servicio deben tener la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Tener la capacidad de decidir y responder a las inquietudes de los pasajeros y no quedarse estancados en un no saber qué contestar es una pieza fundamental a la hora de ofrecer el servicio, es necesario que cada líder del transporte de pasajeros y cada conductor tenga desarrollada la capacidad de respuesta que el usuario requiere porque inclusive se trata con turistas de otra cultura y con distinto idioma por lo que hay que estar preparado para responder sus inquietudes y consultas sobre la ciudad, la provincia y el país.

1.3. LIDERAZGO

Como lo manifiesta (Estrada, 2006), liderazgo significa que las cualidades de personalidad y capacidad favorecen la guía y el control de otros individuos para persuadirlos e influir en ellos.

Mediante el liderazgo, las personas encargadas deberán llevar un seguimiento a los trabajadores y analizar el rendimiento que están teniendo en el transcurso del día, así mismo, conocer si tienen alguna duda o necesidad laboral y acudir inmediatamente a dar solución a algún problema, disponer el potencial e influir, motivar y persuadir a las personas que laboran en su contexto esto con el fin de que se sientan mejor, desarrollen sus potencialidades y disfruten la oportunidad de realizar un trabajo que sea de su agrado, porque cuando alguien hace lo que le gusta, lo realiza con mayor predisposición, sonriente y alegre que es lo que se necesita transmitir a los usuarios del servicio de transporte, desde las esferas dirigenciales hasta el más sencillo colaborador de las empresas que conforman la unión de operadoras de transporte del cantón Salinas.

1.4. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Es un elemento clave e importante dentro del campo laboral que conlleva a obtener beneficios al momento de tener una buena comunicación entre compañeros y con el cliente, puesto que al interactuar constantemente con los colaboradores en la empresa y con el consumidor, se interrelaciona mejor y se conoce el nivel de satisfacción del servicio ofrecido de tal manera que facilita la toma de decisiones acertadas.

La comunicación directa entre conductores y pasajeros es una parte esencial y necesaria en el servicio ya que define la experiencia del cliente, pero la incapacidad de

dialogar y controlar estas interacciones refleja a veces un comportamiento inadecuado del conductor y ocasiona la pérdida de clientes o usuarios del servicio.

El tipo de comunicación debe ser directa y recíproca entre el usuario y el conductor, de ser factible una comunicación verbal positiva, que emane habilidad social interpersonal, fluidez en el intercambio de palabras y sobre todo calidad en el servicio al cliente que utiliza las unidades de transporte para movilizarse hacia las diversas actividades que cumple a diario.

Por tanto es fundamental que exista dentro de la cooperativa o compañía de transporte una excelente comunicación entre el personal y con los usuarios ya sea de forma directa o empleando un sistema donde el usuario pueda calificar el servicio o emitir sugerencias, que la entidad pueda evidenciar cuales son aquellas falencias que interfieren en brindar un servicio de transporte de calidad y aplicar correctivos necesarios para lograr la satisfacción total del usuario contribuyendo a obtener la fidelización de los consumidores y captar nuevos clientes.

1.5. INICIATIVA

Para (Mamman, 2009) la iniciativa permite que una persona responda a los cambios y resuelva problemas en cualquier situación en que se encuentre con motivación propia.

Dentro de la operadora de taxis, cada uno de los integrantes tanto jefes como trabajadores, deben mostrar iniciativa ante cualquier problema que se pueda presentar, en donde se refleje que las ideas para una posible solución, sean de manera espontánea y con la intención de resolver conflictos, asimismo, aportar con la iniciativa de proponer nuevas ideas para el mejoramiento del servicio y atención al cliente en la operadora que debe contar con todos los implementos pertinentes para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Además, enfocándose en los trabajadores operativos, a la hora de brindar el servicio de transporte, tienen que demostrar a los clientes o usuarios una postura impecable en donde les hagan sentirse bien y seguros, adicionalmente que ante algún problema o eventualidad por parte de las personas que están usando el servicio, siempre se les ayudará dando una solución u opciones que generen que las personas tengan a su disposición alternativas viables si se llegara a presentar el caso de tener inconformidades o situaciones fortuitas.

Cabe señalar que los conductores están preparados y capacitados para por su propia iniciativa resolver percances, obstáculos y ayudar a los usuarios del servicio de

transporte en las actividades que les compete en el proceso de traslado al destino que el usuario solicite.

1.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Actualmente hemos superado situaciones emergentes en el campo de la salud, la seguridad, la política internacional, donde cuidarnos fue nuestra responsabilidad, mucho tiempo estuvimos en teletrabajo y teleducación, pero llegó el momento en que retornamos a laborar, acudir a los centros de estudios y retornar y mantener nuestras interacciones sociales, culturales y económicas y realizar mucho ejercicio para mantener una buena salud física y mental y así evitar enfermarnos, (OMS, 2020).

Se deben implementar las debidas medidas de seguridad para poder generar confianza en los clientes que vayan a usar las líneas de transporte, en las que deben haber todos los implementos de seguridad que las leyes estipulan, además que es una obligación dispuesta por el estado y las normativas vigentes, que garanticen la tranquilidad de los usuarios por toda la situación que se está viviendo actualmente y más que todo para cuidar la salud emocional de los ciudadanos en general.

Los choferes y conductores del servicio de transporte público deben cumplir con las siguientes recomendaciones de seguridad para poder laborar, precautelar, proteger y cuidar de los usuarios que transporta:

- Revisar las llantas en buen estado
- Chequear los frenos del vehículo
- Mantener las herramientas básicas
- Conservar las luces en acción
- Las plumas, retrovisores, entre otras

1.7. CAPACITACIONES

La capacitación es el proceso educativo de 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. (Chiavenato, 2001)

Esto es muy necesario dentro de cualquier empresa que desee que sus colaboradores y trabajadores estén bien preparados y entrenados para disponer de toda la capacidad para brindar una excelente atención al cliente, ya que gracias a las capacitaciones la formación integral de los trabajadores facilitan un adiestramiento efectivo y aumentan sus conocimientos en beneficio de la organización, teniendo como resultado un desempeño eficiente y con la opción de garantizar que los clientes se

sientan satisfechos por la calidad en la atención que han recibido durante el servicio de transporte utilizado.

1.8. HÁBITOS

Un hábito es un patrón conductual aprendido que se presenta mecánicamente ante situaciones específicas generalmente de tipo rutinarias, donde el individuo ya no tiene que pensar ni decidir sobre la forma de actuar. (Hernandez, Rodríguez, & Vargas, 2012).

Los hábitos en todos los seres humanos moldean la conducta y el comportamiento de cada uno según su forma de aplicación porque se cultivan de manera cotidiana en cada acción que cumplen en su entorno social, laboral, cultural, convirtiéndolos en mejores personas y consecuentemente en profesionales eficientes en las actividades que desarrollen en lo cotidiano.

Los hábitos en los conductores que son los ejes principales del transporte representan la forma en que ellos se han acoplado a sus actividades, ya saben en lo que deben enfocarse y las acciones a realizar para que se convierta en un día productivo de trabajo, cada hábito deben verlo de manera positiva, como por ejemplo revisar el auto antes de prenderlo, el agua, el aceite, la batería, las llantas, las luces, los retrovisores, etc., se constituyen en hábitos pertinentes que se deben aplicar en las actividades diarias, así como el manejar con precaución, saludar a los usuarios del transporte, en definitiva cultivar buenos hábitos le permite desenvolverse con efectividad en sus actividades laborales.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Luego de definirse el tema en estudio se determinó el tipo de investigación exploratoria, con un enfoque mixto, la utilización de los métodos analítico e inductivo, se identificó la población y la muestra seleccionada, se procedió a la recolección de datos necesarios que nos condujo a obtener los resultados fidedignos.

Se llevó a cabo una investigación exploratoria, en la que el autor (Ortega, 2017) recalca que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. De esta manera se podrá estudiar el problema o varias incógnitas que no estén correctamente definidas para que así se pueda comprender mejor el tema en estudio, y así mismo, mediante el análisis de la problemática, determinar datos y alternativas de solución o estrategias que permitan tratar las diferentes situaciones que se presentan en el proceso de servicio de transporte a los usuarios de las líneas de las operadoras de transporte.

Uno de los métodos utilizados en el presente trabajo fue el método analítico, según (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010), señalan que el Método Analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos, con el fin de estudiarlos e interpretarlos efectivamente, entonces, mediante el uso del método analítico se podrá acceder a discriminar la información obtenida y plantear soluciones para resolver problemas específicos que se encuentren en las operaciones que realizan las Cooperativas y Compañías de transporte que prestan sus servicios en el cantón Salinas y además con la obtención de datos estadísticos discutir los resultados del trabajo de investigación realizado.

Además, se utilizó el método Inductivo propio para partir de los casos específicos de cada una de las operadoras de transporte e identificar sus particularidades para llegar a conclusiones generales de lo que sucede en el conglomerado que conforma la Unión de Operadoras de Transporte del cantón Salinas, con lo que se facilita el estudio de una temática muy peculiar en nuestra zona eminentemente turística en el balneario de playa más visitado en la región peninsular.

Para la obtención de datos se realizó una encuesta de forma online, mediante la plataforma google forms, en donde se pudo conocer cuáles son las diferentes opiniones, criterios y respuestas fidedignas de una muestra significativa de 32 personas, conformadas por los máximos líderes de las operadoras de transporte del cantón Salinas, para esta encuesta se llevó a cabo un cuestionario con preguntas cerradas utilizando alternativas de respuesta específicas y escalas de Likert que favorezcan al encuestado y puedan señalar cuál es la alternativa que ellos consideran que es su opinión personal. Gracias a esto, se conoció cuáles son los resultados de la encuesta a los dirigentes de las entidades elegidas y posteriormente con el procesamiento de los datos identificar las falencias que se deben mejorar en el servicio de transporte que se ofrece a la colectividad con el propósito de plantear las estrategias pertinentes que deben implementar para obtener más productividad y potenciar la cantidad de clientes satisfechos con el servicio que se ofrece.

Es oportuno señalar que se utilizó el programa SPSS y la herramienta excel para el procesamiento de la información por considerar una herramienta funcional y que facilita el tratamiento de los datos con la finalidad de agrupar los resultados y presentarlos de tal forma que todos los directivos de las Cooperativas y Compañías de transporte que conforman la Unión de operadoras de transporte que brindan el servicio a la población local y a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el balneario más importante y acogedor de la patria ecuatoriana, de cuyos resultados se proponen diversas alternativas

y estrategias que contribuyan a mejorar el servicio de transporte y la productividad de las unidades en las que invierten los empresarios del sector transportista.

Los resultados más relevantes son los siguientes:

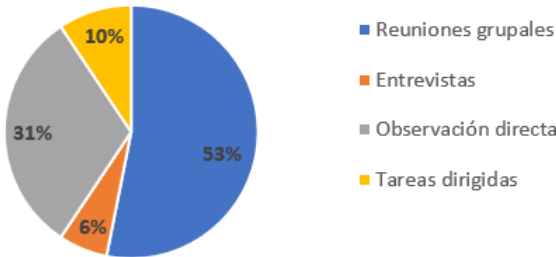
Figura 1. Funciones Administrativas.



Nota: Como se puede apreciar en la gráfica, los resultados muestran que el 34% de los beneficiarios cree que debe mejorar sus funciones administrativas en cuanto a la planificación de actividades, así como un 28% considera que la coordinación de las actividades es una de las funciones que se deben mejorar, en tanto que un 25% resalta que se debe mejorar la delegación de actividades al personal de cada organización y un 13 % expresa que se debe mejorar la dirección de actividades en la Unión y en cada operadora, las capacitaciones impartidas dieron oportunidad a que estas personas se evaluarán a sí mismas lo cual permitió que ponderaran sus habilidades en las funciones administrativas, poniendo mayor atención en aquellas con menor destrezas con el fin de mejorar constantemente su área de trabajo.

Figura 2. Habilidades y Capacidades.

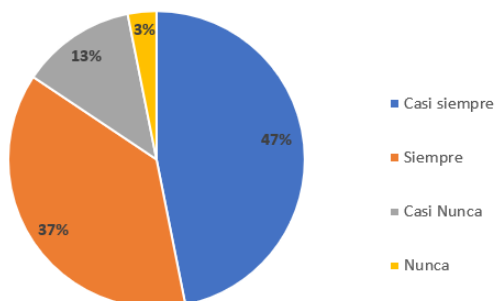
¿Qué mecanismos cree usted, según lo aprendido que son los mas apropiados para identificar las habilidades y capacidades de sus colaboradores?



Nota: Acorde a los resultados presentados y a las opiniones de los encuestados, se puede evidenciar que la mejor forma de medir las capacidades intelectuales y técnicas de los colaboradores de esta entidad con un 53% es la modalidad reunión grupal, en la que los altos directivos evidencian las habilidades del cuerpo de trabajo al responder a situaciones de diferente complejidad, por tal razón la segunda opción que en este caso es la observación directa con un 31% es muy coherente ya que es un complemento preciso para esta afirmación. Tanto las entrevistas como las tareas dirigidas reflejan resultados muy bajos debido a que su influencia en la evaluación de las características es mínima en relación a los resultados que se esperan con el estudio.

Figura 3. Iniciativa.

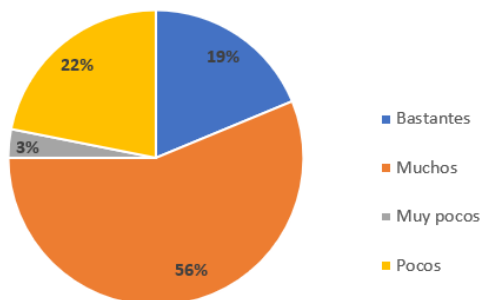
¿Toma usted la iniciativa al momento de plantear nuevas ideas que fortalezcan la institución?



Nota: En lo referente a la Iniciativa para plantear nuevas ideas que fortalezcan las operadoras, se le consultó a los directivos de las entidades si tomaban la iniciativa al momento de plantear nuevas ideas que mejoren las instituciones, el 37% de los directivos aprecian que siempre toman la iniciativa de proponer nuevas ideas para ayudar a la mesa directiva a tomar las mejores decisiones que beneficie a las organizaciones y aportar con ideas positivas para el crecimiento de las operadoras para tener un excelente servicio; un 47% manifestaron que casi siempre toman la iniciativa de proponer de nuevas ideas porque la mayoría de socios o accionistas muy poco apoyan las ideas para tomar decisiones de cambio o transformación.

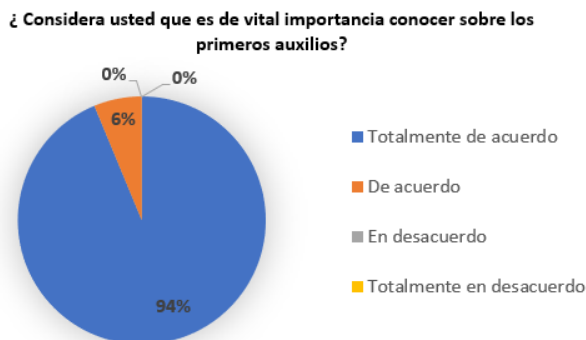
Figura 4. Control de calidad del servicio.

De acuerdo con el seguimiento de control de calidad. ¿Cuántos de los vehículos han mejorado el uso de las medidas de seguridad (Airbag frontal y cinturones)?



Nota: A través de las encuestas realizadas se puede analizar que con porcentaje alto tenemos a un 56% manifestando que son muchos los vehículos que han mejorado el control de calidad del servicio con las medidas de seguridad, seguido de un 19% de las personas encuestadas han mejorado bastante el uso de las medidas de seguridad lo cual quiere decir que las capacitaciones brindadas, no quedaron solo en papeles si no que fueron de gran ayuda, ya que mediante la práctica se podrá evidenciar un incremento en el número de clientes que adquieren este servicio ayudando de esta manera a reactivar la economía de la localidad, la región y el país, y teniendo como porcentaje al 22% que menciona que son pocos los que utilizan las medidas de seguridad, lo que se puede concluir que carecen de información acerca de las medidas o no las desean poner en práctica por la cultura y la incomodidad.

Figura 5. Primeros auxilios.



Nota: En el gráfico se puede evidenciar que del total de las personas encuestadas un 94% están totalmente de acuerdo mientras que un 6% solo de acuerdo considerando que es fundamental que dentro de este campo se conozca a cerca de las diversas prácticas de como brindar primeros auxilios, respecto a ello se puede decir que para un conductor profesional que se dedica a ofrecer servicios de transporte a la ciudadanía y a los turistas es esencial para cada uno de ellos conocer sobre esta temática, de tal manera que tenga suficientes conocimientos y que sepa cómo actuar frente alguna emergencia para ello los dirigentes de las cooperativas y compañías de transporte del cantón Salinas deben optar por realizar capacitaciones continuas con el fin de que todo su equipo de trabajo tenga nociones y fundamentos para que puedan intervenir correcta y oportunamente frente algún incidente que suela presentarse en su jornada laboral con algún usuario y se garantice la preparación de los conductores de las unidades de transporte.

3. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Dentro de la provincia de Santa Elena, existen entidades asociadas en el sector del transporte muy representativas como el Consorcio ALTRAPEN, SICSE, UNITASE, entre otras, y también la Unión de Operadoras de Transporte del cantón Salinas, que sirven con la movilización de los ciudadanos y de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la región, unos se movilizan a sus lugares de trabajo, otros por necesidades personales y un gran número de turistas por feriados y vacaciones, y también algunos por conocer la zona playera más concurrida del Ecuador, la finalidad de estos gremios asociados es brindar un servicio eficaz que esté a la altura de las necesidades de las personas que ocupan el servicio y así cumplir con sus expectativas y dejar una buena imagen por parte de cada una de las líneas o empresas de transporte, que garantice el retorno de los visitantes al cantón Salinas.

Gracias a la colaboración de las autoridades seccionales y de tránsito se desarrolla con responsabilidad y compromiso la actividad, cuyos actores principales son los conductores de las unidades de transporte que son los trabajadores de las operadoras del cantón Salinas y la provincia de Santa Elena, el estudio y los resultados obtenidos permitió evidenciar que existen algunas falencias dentro de la Unión de operadoras y en cada una de las Cooperativas y Compañías de transporte que la conforman, si bien es

cierto, hay algunos factores positivos que juegan a favor del servicio que se ofrece lo cual representa un beneficio para las operadoras, sin embargo, no se debe dejar a un lado las debilidades que ponen en juego en la práctica y que se detectan con el fin de corregirlas.

Es indudable que un servicio de calidad se recuerda y se recomienda por la buena imagen que dejó la operadora de transporte en cada uno de los clientes y usuarios que utilizaron las unidades en un momento determinado, y recibieron la calidad, calidez y confort que un servicio de este tipo demanda, por tanto el esfuerzo y la dedicación en mejorar en todos los aspectos debe ser primordial para los dirigentes, socios y colaboradores de las entidades dedicadas a una actividad tan delicada y sumamente necesario en cualquier rincón del mundo.

Entre los aspectos relevantes que se requiere considerar para fortalecer el servicio de transporte hay un punto muy delicado que se debe mejorar que es el liderazgo por parte de los altos ejecutivos de las empresas, los presidentes y gerentes que están al mando de las operadoras, ya que ellos son los llamados a influir, motivar y persuadir a los trabajadores de las operadoras y a los conductores de las unidades que tienen contacto directo con los usuarios, como en el servicio de taxis que utilizan taxi radio, para que se desarrollen de manera eficaz, ágil y efectiva.

Además, con lo que menciona el autor (Estrada, 2006), acerca de lo que significa liderazgo, recalca que para que las operadoras de transporte tengan un gran rendimiento se necesita de un buen liderazgo para poder llevar a cabo un adecuado control tanto en el servicio brindado a los clientes, como una evaluación a los conductores y determinar si están poniendo empeño y pasión en sus actividades laborales.

Esto significa que los conductores deben estar poniendo en práctica todo lo aprendido en las capacitaciones que de acuerdo a la Ley vigente se exige a los transportistas que deben brindar capacitación a sus colaboradores, de tal forma que pongan en ejecución lo aprendido en el proceso de formación, así como la aplicación de las leyes de tránsito que aprendieron en la Escuela de Capacitación cuando se prepararon para ser conductores profesionales, para lo cual también se puede brindar charlas que refresquen esos conocimientos con expertos en el área que son los miembros de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

Dentro de los resultados del presente trabajo también se puede apreciar que entre las falencias de las operadoras la deficiente planificación que realizan y que debe mejorar la forma y los medios que se asignan a las planificaciones de actividades de los operadores, esto se da porque en algunas ocasiones no se suele llevar un orden de actividades a realizar o cuándo se presenta que la demanda de clientes es alta, como en el caso de temporadas altas.

Factor preponderante en este análisis es la calidad en la atención al cliente, que debe ser coordinada adecuadamente desde la operadora que atiende el servicio mediante llamada telefónica para solicitar un servicio de puerta a puerta por ejemplo, en donde el tiempo de espera es vital, el traslado focalizado hacia el destino solicitado debe ser minucioso, la apertura al diálogo con el usuario una filosofía de trabajo, la seguridad y confort una primicia del servicio y la llegada a tiempo al destino previsto una condición prioritaria, puesto que alguno de estos factores genera incertidumbre y causa incomodidad en los usuarios y más todavía en los clientes exigentes.

El presente trabajo contiene también puntos positivos que se pudieron analizar en los resultados y entre uno de ellos está que dentro de las operadoras se fomenta la iniciativa para proponer ideas innovadoras o acciones que permitan solucionar los problemas que se mantienen o se presentan en alguna de las líneas de transporte, ya que los trabajadores siempre tienen disposición para proporcionar aportes que ayude a generar innovaciones en cuanto al servicio de transporte, convirtiendo en algo bueno y relevante para la operadora.

Asimismo, es de gran beneficio para cada operadora y para la Unión de transportistas disponer de estrategias de ahorro o de crédito para la renovación del parque automotor ya que produce una ventaja competitiva frente a las demás Cooperativas o Compañías de transporte que son la competencia directa debido a que siempre un usuario del servicio va a proferir una unidad nueva, mejor presentada o conservada y que además de confort brinde seguridad en el traslado de un lugar a otro, además de mantener tarifas justas con criterio fundamentado y autorizado por la Agencia Nacional de Tránsito, de tal forma que el usuario se sienta complacido de un excelente servicio a precio justo.

Es también fundamental en el proceso de servir al cliente de tener los conocimientos básicos y oportunos de los primeros auxilios todos los conductores y líderes de las operadoras de transporte porque en el momento menos esperado es posible que se necesite de esos conocimientos para brindarle al usuario o a los colaboradores del servicio la atención requerida y que todos estén dispuestos a contribuir de la mejor manera posible en las capacitaciones y entrenamientos pertinentes para acoplarse y adaptarse a los requerimientos y necesidades de la sociedad en general y de los clientes que se atiende habitualmente todos los días.

4. CONCLUSIONES

En el presente trabajo, elaborado a partir de un proyecto de Vinculación con la Sociedad, se concluyó que las operadoras de transporte presentan diferentes factores

en los que se debe tener un mayor enfoque para que se puedan tener los resultados esperados considerando la implementación de estrategias innovadoras que potencien la calidad del servicio al cliente en las operadoras de transporte del cantón Salinas en la provincia de Santa Elena, Ecuador.

Se requiere fortalecer el liderazgo en la dirigencia de la Unión de Operadoras de Transporte y en cada una de las Cooperativas y Compañías que conforman esta organización con el fin de impulsar la excelencia en el servicio y atención al usuario, debido a que los empresarios del transporte están dispuestos a invertir en tiempo, estrategias y recursos económicos para lograr los objetivos anhelados.

Es pertinente que se focalice el trabajo en equipo para desarrollar las actividades inherentes a la transportación de forma mancomunada por el bien del sector, encaminando las gestiones dirigenciales ante las autoridades con fundamentos sólidos para recibir el apoyo oportuno de los gobiernos de turno en el momento indicado y sobre todo para tomar decisiones colectivas que aporten a la consolidación del gremio.

Es pertinente que se impulse acciones con las autoridades competentes que garanticen la seguridad de las operadoras, colaboradores y conductores de las unidades de transporte porque consecuentemente se brindará la seguridad y tranquilidad que demanda un pasajero que utiliza los servicios esperando que pueda trasladarse sereno y con la convicción de que va a llegar bien y con sus pertenencias intactas a su destino.

Se requiere coordinar acciones efectivas con los organismos pertinentes y con la banca privada para que se faciliten préstamos o créditos individuales a cada uno de los socios y accionistas o de forma mancomunada a las Cooperativas y Compañías organizadas que pertenecen a la Unión de Operadoras para la renovación de unidades que en algunos casos ya es urgente la necesidad de cambiarlas y que se canalice de la mejor manera la forma de pago, por el bien de la comunidad y del sector transportista del cantón Salinas en la provincia de Santa Elena.

REFERENCIAS

Chiavenato. (2001). *LA CAPACITACIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO*.

Estrada. (2006). *MODELO DE LIDERAZGO EN ORGANIZACIONES CAMBIANTES*.

Hernandez, Rodríguez, & Vargas. (2012). *Los hábitos de estudio y motivación para el aprendizaje de los alumnos en tres carreras de ingeniería en un tecnológico federal de la ciudad de México*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300003

Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz. (2010). *El método analítico como método natural*.

Mamman. (2009). *An appraisal of managing Entrepreneurship Education in Nigeria for sustainable*.

OMS. (2020). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD*. Obtenido de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

Ortega. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008

Rivera. (2016). *Las capacidades humanas desde la perspectiva persono lógica del profesional competente*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000400015

SOBRE O ORGANIZADOR

Jesús Rivas Gutiérrez: Pregrado: Licenciatura en Odontología, egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Diplomado en Investigación Educativa en la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Especialidad: Docencia Superior por la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Posgrado: Maestría en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Posgrado: Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). Docente de base de tiempo completo por más de 35 años en la Universidad Autónoma de Zacatecas en la Unidad Académica de Odontología y la Unidad Académica de Docencia Superior (UAO/UAZ – UADS/UAZ). Docente invitado en la Maestría en Docencia e Investigación Jurídica de la Unidad Académica de Derecho de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAD/UAZ). Docente invitado en el Doctorado de Farmacología de la Unidad Académica de Medicina Humana de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAMH/UAZ). Ponente en eventos académicos locales, regionales, nacionales e internacionales con temáticas sobre odontología, educación, enseñanza-aprendizaje, práctica docente, medio ambiente, sustentabilidad, representaciones sociales, evaluaciones y reestructuraciones curriculares entre otros temas. Autor de diversos libros, capítulos de libro y artículos en revistas nacionales e internacionales sobre odontología, educación, enseñanza-aprendizaje, práctica docente, medio ambiente, sustentabilidad, representaciones sociales, evaluaciones y reestructuraciones curriculares entre otros temas. Director de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2008-2012. Responsable Académico de la Licenciatura de Médico Cirujano Dentista de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2004-2008. Coordinador de Acreditaciones de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2016-2021.

<https://orcid.org/0000-0001-7223-4437>

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administración 33, 34, 101, 102, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 181, 186, 188, 189

Agente-investigador 90, 92

Arte contemporânea 67, 68, 69, 71, 72, 75, 76, 77

B

Basic Education 1, 2, 3, 4, 7, 8

C

Cocriação 68

Comunicação organizacional 157, 158, 160, 163

Continuing education 1, 2, 3, 7, 8

Cultura académica 78, 82, 86, 92

Cultura crítica 78, 79, 83, 84, 85, 86, 87, 88

Cultura experiencial 78, 79, 83, 85, 88

D

Desempeño docente en posgrado 24

Diagnóstico 90, 91, 93, 95, 101, 102

Didáctica 13, 14, 23, 57, 65, 66, 96, 122, 127, 130, 140

Dificultad 6, 18, 21, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 137

Directrices innovadoras 142, 143

Diseño de instrumento de evaluación docente 24

Docente 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 47, 48, 49, 52, 55, 57, 58, 59, 60, 62, 64, 65, 66, 86, 97, 182, 183

E

Educação Médio Superior 47

Educación ambiental 1, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23

Enfoques 23, 24, 25, 30, 79, 80, 85, 87, 131, 132, 133, 135, 137, 140, 181, 190

Enseñanza 9, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 26, 33, 35, 40, 41, 46, 56, 58, 59, 63, 65, 66, 84, 126, 128, 129, 140

Environmental education 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11

Epistemologia de los gráficos 122

Estrategias 2, 8, 13, 28, 36, 41, 50, 51, 55, 76, 80, 105, 106, 130, 133, 142, 143, 144, 148, 149, 150, 154, 155, 180, 188

Ética 9, 49, 51, 53, 54, 55, 90, 122, 123, 128, 129

F

Família 68, 73, 116

Formación de investigadoras/es educativos 78, 79, 82, 86

Formación de investigadores 78, 79, 80, 84, 87, 88, 89, 90, 92, 102

G

Género 15, 103, 105, 106, 107, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119

Gestão pública 158, 163, 165

Gestión académica 24, 25, 32, 36

Gestión del talento 155, 180, 182, 184, 186, 187, 188

Gestão pública 180, 181, 182, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190

H

Historia 96, 122, 130, 131, 136, 139, 140, 166, 190

Historia de la visualización gráfica 122

I

Indicadores de desempenho 165

Ingeniería 28, 95, 103, 105, 106, 107, 108, 119, 120, 132, 155

Inovação Pedagógica 47

Inteligência Artificial Generativa 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55

Interculturalidad 180, 181, 182, 184, 185, 187, 188, 189, 190

Investigación educativa 9, 22, 37, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 100, 101, 102, 190

J

Joana Vasconcelos 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 77

K

KPI 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 176, 177

M

MERGE 57

Metodologías ágiles 24, 25, 27, 31, 36

Mujeres 95, 96, 100, 101, 103, 105, 106, 108, 118, 119, 120, 121

O

Occidente 131, 133, 136

OVAM 57, 59, 65, 66

P

Percepção estudantil 47

Perfil 10, 12, 19, 22, 87, 97

Planificación 106, 128, 133, 134, 136, 142, 150, 153

Pré-escolar 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77

Processos 50, 51, 53, 55, 69, 72, 73, 75, 79, 158, 159, 160, 164, 165, 166, 169, 170, 172, 176, 177, 178

Q

Qualidade 51, 52, 162, 164, 165, 167, 169, 171, 172

Querétaro 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 99, 101, 102

Questionários 47, 49, 164, 165, 169, 170, 178

Química 14, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46

R

Representaciones gráficas 122, 124, 126, 127, 128

Representaciones sociales 13, 15, 19, 66

S

Saber del profesor 57, 59, 60, 62, 64

Saberes 18, 46, 58, 59, 60, 63, 66, 72, 85

Salud Mental Positiva 103, 104, 106, 108, 120, 121

Saúde pública 158

Servicios 23, 78, 142, 143, 149, 152, 155, 182

Sistemas de informação 158

Situación laboral 103, 107

T

Tutoria democrática 78, 79, 85, 86

U

Universidad 46, 180, 181,

Universidad 8, 10, 11, 22, 23, 37, 39, 41, 42, 46, 88, 89, 90, 94, 95, 98, 102, 103, 122, 129, 131, 138, 139, 140, 141, 142, 180, 181, 182, 183, 185, 187, 188, 189, 190

V

Vivencia 57, 59



EDITORA
ARTEMIS
2026