



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

**REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082  
ACUERDO N° 175**

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN” PROPUESTA DE ACTIVIDAD VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD**

**Unidad Académica Responsable:** Carrera de  
Administración de Empresas ITSJ

**Nombre de la actividad:** Capacitación sobre  
atención al cliente para la empresa turística en  
Mindo

**Curso Responsable:** Estudiantes de 3ro semestre

**Profesor Tutor ITSJ:** Ing. Edwin Aguirre

07/12/2019

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero  
OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca  
505 y Galápagos

**EMAIL:** [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

**Telf:** 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

**REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082  
ACUERDO N° 175**

## **INDICE**

- 1. Nombre de la actividad**
- 2. Unidad académica Responsable**
- 3. Equipo responsable**
- 4. Tipo de Actividad**
- 5. Contexto situacional**
- 6. Problemática o necesidad**
- 7. Justificación**
- 8. Objetivos**
  - 8.1. General**
  - 8.2. Especifico**
- 9. Grupo beneficiario (actividad económica, situación social, número de familias o personas beneficiarias, pertenencia a comunidades rurales o zonas urbanas)**
- 10. Lugar a desarrollar la actividad**
- 11. Fecha propuesta para el desarrollo**
- 12. Tiempo estimado de desarrollo de la actividad**
- 13. Metodología a utilizarse**
- 14. Recursos requeridos**
- 15. Presupuesto**
- 16. Cronograma de acciones para ejecutar la actividad.**
- 17. Firma de responsables**

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

**EMAIL:** [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)  
**Telf:** 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

1. Nombre de la actividad.

Taller sobre atención al cliente para empresa turística en Mindo

2. Unidad académica Responsable

Carrera de Administración de Empresas del ITSJ

3. Equipo responsable

Docente a cargo: Ing. Edwin Aguirre

Curso: Estudiantes de 3ro semestre de la carrera de Administración de Empresas.

4. Tipo de Actividad

Actividad de Vinculación: Taller de atención al cliente a la comunidad (negocios) de la comunidad de Calderón con el apoyo del GAD

5. Contexto situacional

La conferencia se dio lugar en:

SECTOR: MINDO

6. Problemática o necesidad

Las decisiones que se toman para incrementar las ventas son solo eso, conseguir clientes nuevos pero, Otro de los problemas que presentan las empresas respecto a sus ventas, es no contar con un plan estratégico de negocios y esto es algo grave, ya que al no contar con un plan no sabrás con

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Tel: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

claridad la situación de tu empresa y hacia donde quieres llegar con ella durante el año.

## 7. Justificación

El presente Taller, busca implementar un plan de acción para mejorar el servicio al cliente, valiéndose de herramientas administrativas, busca mejorar eficientemente la realización de las actividades internas de la organización, de esta manera se disminuye los constantes reclamos y quejas de los clientes por los muchos errores como referencias cruzadas, envío de productos no acordes con lo solicitado, mercancía averiada por mal manejo entre otros.

## 8. Objetivos

### 8.1. General

Conocer y entender la importancia de una buena prestación de servicios y que beneficios ofrece, teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y de los clientes.

### 8.2. Específico

- Comprender el uso y manejo de los nuevos sistemas y tecnologías que obtienen las empresas para mejorar el servicio y atención a los clientes
- Conocer y entender la importancia de una buena prestación de servicios y que beneficios ofrece, teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y de los clientes.
- Conocer la importancia de la buena prestación de servicios a los clientes.
- Analizar los beneficios obtenidos a través de la práctica de prestación de servicios tanto para la empresa como para los clientes.

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

## ACUERDO N° 175

- Aplicar los métodos de atención al cliente y prestación de servicios en todas las áreas o departamentos de la empresa, teniendo en cuenta que es la base fundamental para el crecimiento de la misma.

### 9. Grupo beneficiario

Con el apoyo de la Empresa Turística, se pudo beneficiar a 10 personas que laboraban en dicha organización

### 10. Lugar a desarrollar la actividad

Empresa turística en Mindo

### 11. Fecha propuesta para el desarrollo

A partir de 30 de noviembre se propone realizar la planificación de la actividad, luego la ejecución en el 07 de diciembre y finalmente el seguimiento y satisfacción que se entrega en noviembre del año en curso

### 12. Tiempo estimado de desarrollo de la actividad.

Dicha actividad corresponde a 10 horas del desarrollo (planificar, ejecutar, seguimiento)

### 13. Metodología a utilizarse

Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

## ACUERDO N° 175

consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

### 14. Recursos requeridos

En este espacio tomamos en consideración como punto importante el presupuesto que se estableció para la preparación de los sandwiches, que fueron brindados en esta capacitación.

Por lo cual se procedió a fijar una cuota de 2 dólares por estudiante previo a un presupuesto estimado de gastos. Además, el aporte todas las personas integrantes del curso fue vital para llevar a cabo dicha capacitación

### 15. Presupuesto

Acciones	Cantidad	Valor Estimado
Sánduches	20	20,00
Internet	30 horas	32,00
viáticos	15	2.00
<b>TOTAL</b>		<b>54.00</b>

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463





# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

## 17. Firma de responsables

ELABORADO POR:	REVISADO POR :	APROBADO POR :
Srta. Estefanya Velasteguí REPERSENTANTE DE CURSO	Ing. Karina Jácome COORDINACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN	Lic Ivette Simeón DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



**INFORME FINAL  
ACTIVIDAD DE  
VINCULACIÓN**



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082  
ACUERDO N° 175

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

### **INFORME FINAL DE LA ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD**

**Unidad Académica Responsable:** Carrera de  
Administración de Empresas ITSJ

**Nombre de la actividad:** Capacitación sobre  
atención al cliente para la empresa turística en  
Mindo

**Curso/estudiante Responsable:** Estudiantes de  
3ro semestre

**Profesor Tutor ITSJ:** Ing. Edwin Aguirre

07/12/2019

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero  
OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca  
505 y Galápagos

**EMAIL:** [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)  
**Telf:** 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

**REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082  
ACUERDO N° 175**

## **ÍNDICE**

- 1. Nombre de la actividad ejecutada**
- 2. Antecedentes de la necesidad o problemática**
- 3. Objetivo a alcanzar**
- 4. Cronograma de acciones**
- 5. Informe de actividades por pasos**
- 6. Grupo beneficiario**
- 7. Resultados obtenidos**
- 8. Conclusiones**
- 9. Recomendaciones**
- 10. Firmas de responsables**
- 11. Anexos**
  - 1. Convenio o carta compromiso que ampara la ejecución de la actividad de vinculación.**
  - 2. Certificación de la institución beneficiaria con sello y hoja membretada (Hacer constar el número de horas realizadas)**
  - 3. Material audiovisual y/o Material fotográfico**
  - 4. Registro de Asistencia ITSJ**
  - 5. Guía metodológica de la actividad**

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

**EMAIL:** [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)  
**Telf:** 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

## 1. Nombre de la actividad ejecutada

Taller sobre sobre atención al cliente para empresa turística en Mindo

## 2. Antecedentes de la necesidad o problemática

Las decisiones que se toman para incrementar las ventas son solo eso, conseguir clientes nuevos pero, Otro de los problemas que presentan las empresas respecto a sus ventas, es no contar con un plan estratégico de negocios y esto es algo grave, ya que al no contar con un plan no sabrás con claridad la situación de tu empresa y hacia donde quieres llegar con ella durante el año.

## 3. Objetivo a alcanzar

Conocer y entender la importancia de una buena prestación de servicios y que beneficios ofrece, teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y de los clientes

## 4. Cronograma de acciones

ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SAB 17- AGO	DOM 18- AGO	LUN 19 AGO	MAR 20 AGO	MIE 21 AGO	JUE 22 AGO	VIER 23 AGO	SAB 24 AGO
Planificación Actividad de vinculación de acuerdo al módulo cursado	Ing. Karina Jácome	X							

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

Entrega de solicitud en la FUNCADION SAUS	Jorge Orozco , Roberto Viteri			X					
Entrega de solicitud en GUAGUA CENTRO DE SAN ANTONIO DE PICHINCHA	Jorge Orozco , Roberto Viteri			X					
SOLICITAR SALON MULTIPLE GAD.	Jorge Orozco , Roberto Viteri				X				

ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SAB 17- AGO	DOM 18- AGO	LUN 19 AGO	MAR 20 AGO	MIE 21 AGO	JUE 22 AGO	VIER 23 AGO	SAB 24 AGO
Se establece un presupuesto para comprar los insumos para los sandwiches		X							
Se establece una cuota de 2 dólares por estudiante	Karen,	X							
Se obtiene de todos los estudiantes el pago	Karen					X			
Se dividen en dos grupos para ir a realizar la compra	Helen, Karen María, Heydi								X

## 5. Informe de actividades por pasos

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Tel: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

HORA	ACTIVIDAD
9:30 am	Salida desde las instalaciones Instituto Japón a San Antonio para poder llegar con anticipación al Salón Múltiple GAP. SAP.
10:00 am a 10:30am	Se procede en conjunto con los estudiantes a organizar y dar adecuada la organización para el evento, se realiza pruebas de sonido, iluminación del proyector, entre otros detalles.
10:30 am a 10:50 am	Se realiza el ingreso de los oyentes de una forma ordenada y se procede con el registro de firmas de asistencia.
10:50 am a 11:00 am	Se da la bienvenida a todos los asistentes en general y se les indica cual es el propósito de esta capacitación.
11:00 am a 11:40 am	Se da inicio con la capacitación, en el cual los estudiantes encargados exponen su tema e interactúan con los oyentes en las dudas o preguntas realizadas.
11:40 am a 11:50 am	Nos tomamos unos minutos de descanso para poder servirnos un pequeño break con los asistentes.
11:50 am a 12: 10 am	Continuamos con las exposiciones de temas que faltan para poder culminar con la actividad.
12:10 am a 12:20 am	Dando por culminado las exposiciones por parte de los estudiantes encargados, pedimos a los asistentes nos ayuden con unas encuestas que nos servirán para evaluar esta actividad.
12:20 am a 12: 30 am	Nuestro compañero presidente de curso, da un pequeño agradecimiento a los asistentes, y de la misma manera a las autoridades asistentes en esta capacitación, y de igual manera fuimos recíprocos de los agradecimientos que las autoridades nos hicieron llegar.

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

**EMAIL:** [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

**Telf:** 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

12:30 am a 12:40 am	Dando por culminado el evento, se procede con los estudiantes a dejar en orden y limpio el salón, y nos dirigimos nuevamente a la institución.
---------------------	--

## 6. Grupo beneficiario

Gracias al apoyo de las autoridades que se vincularon para llevar a cabo este proyecto, se pudo capacitar a tres grupos importantes que lo mencionamos a continuación.

1. FUNDACION SOCIAL SAUS
2. GUAGUA CENTRO DE SAN ANTONIO DE PICHICHA
3. Y COMUNIDAD EN GENERAL. DE SAN ANTONIO DE PICHINCHA.

## 7. Resultados obtenidos

Tabla 1. Sexo

PREGUNTA	CANTIDAD	%
Femenino	1	10
Masculino	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Gráfico 1 Sexo

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Tel: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082  
ACUERDO N° 175



Fuente: Estudio de campo  
Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Tabla 2. ¿Cree usted que la empresa donde labora actualmente debe realizar capacitaciones que sean evaluadas para contribuir a los cambios y mejorarla?

PREGUNTA	CANTIDAD	%
Si	6	60
No	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Estudio de campo  
Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Gráfico 2



Fuente: Estudio de campo

CAMPUS MATRIZ QUITO: Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO: Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Tel: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

**Interpretación:** De las 20 personas encuestas, en la presente pregunta se puede observar que las 20 nos dieron un SI, representando el 100%.

Tabla 3. Según su criterio, los temas de capacitación deberían estar enfocados en:

PREGUNTA	CANTIDAD	%
Talento Humano	3	30
Tecnología	2	20
Insumos y materiales	2	20
Económico	2	20
Otros	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Gráfico 23



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

**Interpretación:** De las 20 personas encuestas, en la presente pregunta se puede observar que todos nos dieron sugerencias.

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Tel: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

Tabla 4. ¿Si se llegara a dar la o las capacitaciones sobre el tema expuesto anteriormente, piensa que éste debe ser implementado en la empresa para mejorarla?

PREGUNTA	CANTIDAD	%
Si	8	80
No	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Gráfico 4



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

**Interpretación:** De las 20 personas encuestas, en la presente pregunta se puede observar que las 20 nos dieron un SI, representando el 100%.

Tabla 5. ¿Si se llegara a dar la o las capacitaciones sobre el tema expuesto anteriormente, piensa que podría ser evaluado en qué tiempo?

PREGUNTA	CANTIDAD	%
1 mes	4	40
2 meses	3	30
3 meses	3	30
TOTAL	10	100

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

Gráfico 5



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Estudiantes de 4to Administración

**Interpretación:** De las 20 personas encuestas, en la presente pregunta se puede observar que 8 personas con un 40% nos dicen que evaluemos al mes, 6 personas nos dicen que evaluemos a los dos meses representando un 30%, y 6 personas nos dicen que evaluemos a los 3 meses representando un 30%.

## 8. Conclusiones

- La capacitación efectuada resultó un éxito, ya que se pudo llegar a la comunidad y de alguna manera aportar a la facilidad para obtener de documentación requerida para permisos de funcionamiento en negocios y locales comerciales.
- La atención al cliente es otro factor positivo ya que se evidenció que las personas en los locales comerciales usan técnicas hacia el cliente que permite tener mayores consumidores por el trato que este da al mismo

CAMPUS MATRIZ QUITO: Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO: Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463



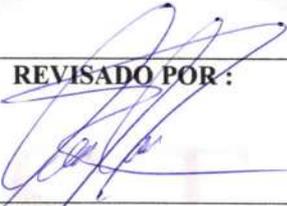
# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

## 9. Recomendaciones

- Brindar más capacitaciones como actividades de vinculación en las áreas administrativas, ya que toda empresa necesita esta gestión para llevar a cabo de mejor manera sus locales comerciales
- Dar seguimiento contante a todas las personas de la comunidad porque es necesario conocer las necesidades que se vayan presentando de acuerdo al desarrollo empresarial, profesional y personal de las personas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR :	APROBADO POR :
Srta. Estefanya Velasteguí REPERSENTANTE DE CURSO	 Ing. Karina Jácome COORDINACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN	Lic Ivette Simcón DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

**CAMPUS MATRIZ QUITO:** Marieta de Veintimilla Pomasqui – Informes: (Luis Cordero OE-21 Edif. Valdivia y Juan León Mera) **CAMPUS SEDE SANTO DOMINGO:** Calle Cuenca 505 y Galápagos

EMAIL: [sixtodrlawyer@gmail.com](mailto:sixtodrlawyer@gmail.com) / [itsj\\_japon@hotmail.com](mailto:itsj_japon@hotmail.com)

Telf: 02 2356 368 / 2554192 / 2760 463

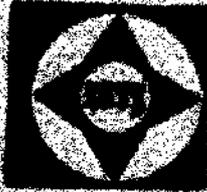


**ANEXOS**

**ACTIVIDADES DE**

**VINCULACIÓN**





NO	APPELLATION	PROVINCE	COUNTY	SECTION	ACRES
1	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
2	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
3	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
4	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
5	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
6	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
7	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
8	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
9	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
10	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
11	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
12	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
13	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
14	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
15	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
16	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
17	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
18	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
19	John Smith	Virginia	Richmond	100	100
20	John Smith	Virginia	Richmond	100	100



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 45

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

---

---

---

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 40

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

OU. LE AYUDARIA A SUBIR A LA UNIDAD

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

MAS CAPACITACIONES

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japón, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 40

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

DAJOME AYUNARLO ASOMIWA TAXI

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? (puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

BUELO SERVICIO

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japón, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 33

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

En ayudar a la persona con subir la silla de  
rueda al vehículo y también a la persona

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? (puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Mejorar en casos de accidentes

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japon, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 40

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

ayudando a subirlo al vehículo

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

*Sev mas control en el control de las unidades*

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 50

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

- Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.
- Ayudar con el equipaje.
- Exceder los límites de velocidad.
- Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.
- Hablar por teléfono mientras conduce.
- Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

---

---

---

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

- Debo asistir a capacitaciones
- Debo cumplir con las horas por día
- Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 34

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

- Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.  
 Ayudar con el equipaje.  
 Exceder los límites de velocidad.  
 Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.  
 Hablar por teléfono mientras conduce.  
 Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

tener trato amable con la persona y ayudarle a bajar y subir a la ciudad

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

- Debo asistir a capacitaciones  
 Debo cumplir con las horas por día  
 Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

*Se debe dar más capacitación a los empleados.*



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japón, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 25

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Tratando de ser amable y ayudando a la persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi.

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 45

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

ayudar a que se suba.

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 53

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Primero siendo amable y ayudarlo  
A subir con todo el tiempo necesario

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? (puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si Si no cumpla con alguno de los controles indicados, me sancionan.

No Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Que sea LA Ley PARA  
Todos (LCP)



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japón, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 31

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Abrir la puerta para que ingresen al taxi igual al bajarlos y tratarlos amablemente

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Que sean mas unidos

---

---

---



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 21

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

ayudar a subir al carro al cliente y ser amable

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Que sean mas unidos !!

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 32

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

~~De~~ Según el tipo de discapacidad ayudar  
Ejemplo: Si tiene discapacidad visual ayudar a subir  
al vehículo

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Aumentar control calidad y atención al cliente



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 38

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

- Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.  
 Ayudar con el equipaje.  
 Exceder los límites de velocidad.  
 Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.  
 Hablar por teléfono mientras conduce.  
 Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

HABLENDOLA SOBRE SU SERVICIO COMO

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

- Debo asistir a capacitaciones  
 Debo cumplir con las horas por día  
 Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.  
 Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Si  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 36

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Le daría mi número personal para ser yo un apoyo constante en su movilización

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Pedir requisitos básicos de estudios para ser  
conductor y test Psicológicos.



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 44

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Ayudándole a subir a la unidad

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Actualizarse mas en la Tecnología



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 30

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Dar el servicio a domicilio Ayudar en lo que abrir la puerta con tarifas exactas

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

Crear cuentas con por grupo de aplicaciones y buscar  
clientes



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 48

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

Ayudarle a subir

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

*Trabajar con mejor servicios*



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 27

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

ayudar a que la persona ingrese al vehículo y al momento de bajar

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

dar cumplimiento a las normas con disciplina

---

---

---



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 35

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

---

---

---

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.

Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

---

---

---



### ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 33

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

- Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.
- Ayudar con el equipaje.
- Exceder los límites de velocidad.
- Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.
- Hablar por teléfono mientras conduce.
- Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

LE AYUDO SIEMPRE CON SUS SILLAS DE RUEDAS CON LOS ARTEFACTOS QUE TENGAN

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

- Debo asistir a capacitaciones
- Debo cumplir con las horas por día
- Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.
- Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

TRABAJAR SU EQUIPO.

---

---

---



## ACTIVIDAD DE VINCULACIÓN

El 4to nivel de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Japonés, se encuentra realizando una actividad de vinculación relacionada con la carrera y por medio de ella el aporte al desarrollo de su empresa, nuestro objetivo: Evaluar la implicación de nuestras capacitaciones en el sentido de mejora continua y cambio que se evidencie una vez realizado nuestro aporte.

Para esto necesitamos de su colaboración. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

EDAD: 28

SEXO: F  M

1. La capacitación recibida de ATENCIÓN AL CLIENTE le sirvió positivamente para prestar un mejor servicio?

Si  No

2. Como puede prestar una mejor atención al cliente? (puede marcar más de una opción).

Abrir la puerta a los clientes para que suban al vehículo.

Ayudar con el equipaje.

Exceder los límites de velocidad.

Tener el vehículo limpio y en buenas condiciones.

Hablar por teléfono mientras conduce.

Tener trato amable con los usuarios.

3. De qué manera usted ayudaría a una persona con discapacidad a utilizar el servicio de taxi?

ayudándole a subir y prestándole la seguridad  
posible

4. De qué manera la compañía de taxis controla la calidad de sus servicios? ( puede marcar más de una opción)

Debo asistir a capacitaciones

Debo cumplir con las horas por día

Debo vestir con algún identificativo de la compañía



- Si no cumplo con alguno de los controles indicados, me sancionan.  
 Todas las anteriores

5. Estaría dispuesto a recibir más información y capacitaciones para el mejoramiento del servicio y no seguir perdiendo más clientes.

Sí  No

6. ¿Qué recomendación le daría a la compañía para mejorar sus condiciones de trabajo?

actualizarse con tecnología  
ademas hacer seguimiento a sus clientes