Análisis de la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR: Generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial.

Luisa Fernanda García Ospina

ID: 780036

Luis Carlos Álvarez

ID: 841657

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Urabá (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Marzo de 2025

Análisis de la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR: Generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial.

Lusa Fernanda García Ospina ID: 780036

Luis Carlos Álvarez ID: 841657

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Daniel Alberto Macías Úsuga

Especialista

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Urabá (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Marzo de 2025

Resumen

Al analizar los estándares de protocolos estandarizados aplicados en empresas de transporte terrestre a nivel internacional, nacional y local, con el objetivo de analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR, se buscó generar reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial. La pregunta central fue: ¿Cuál es la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR? La metodología se basó en un enfoque cualitativo, utilizando fuentes secundarias como artículos académicos, informes institucionales y estudios de caso publicados entre 2024, consultando bases de datos como Scopus, Web of Science y Google Scholar. Además, se analizaron normativas colombianas relacionadas con la atención al cliente y la inclusión. La población de estudio incluyó a usuarios y colaboradores de COOINTUR, con una muestra no probabilística seleccionada por conveniencia, y el nivel de investigación fue descriptivo y ante todo analítico, centrado en identificar buenas prácticas y proponer mejoras (Creswell y Poth, 2018). Los problemas identificados fueron la falta de estandarización de protocolos de atención, la carencia de capacitación en atención inclusiva y la insuficiente integración tecnológica en COOINTUR, lo que generaba inconsistencia para atender a grupos con necesidades específicas. Estos hallazgos no solo ofrecen un marco teórico y práctico para la empresa, sino que también brindan lecciones aplicables a otras organizaciones del sector transporte que buscan mantenerse competitivas en un entorno dinámico y exigente (López, 2019).

Palabras clave: Estandarización, Atención al usuario, Calidad del servicio, Inclusión, Transporte terrestre

Abstract

The technological innovation standards applied in land transportation companies at international, national, and local levels were analyzed, with the purpose of analyzing user dissatisfaction regarding standardized protocols of attention in the company COOINTUR, aiming to generate reflection in those responsible for service quality and business management. The central question was: What is the dissatisfaction of users regarding standardized protocols of attention in the company COOINTUR? The methodology was based on a qualitative approach, using secondary sources such as academic articles, institutional reports, and case studies published between 2024, consulting databases such as Scopus, Web of Science, and Google Scholar. Additionally, Colombian regulations related to customer service and inclusion were analyzed. The study population included COOINTUR users and collaborators, with a non-probabilistic sample selected by convenience, and the research level was descriptive and exploratory, focused on identifying good practices and proposing improvements (Creswell and Poth, 2018). The identified problems were the lack of standardization of care protocols, insufficient training in inclusive care, and inadequate technological integration in COOINTUR, which generated inconsistency in serving groups with specific needs. These findings not only offer a theoretical and practical framework for the company but also provide lessons applicable to other organizations in the transportation sector seeking to remain competitive in a dynamic and demanding environment (López, 2019).

Keywords: Standardization, Customer service, Service quality, Inclusion, Ground transportation

Tabla de contenido

Resumen 3
Introducción 7
CAPÍTULO I 9
1. Problema de investigación 9
1.1. Descripción del problema 9
1.2. Formulación del problema 13
1.3. Objetivos 13
1.3.1. Objetivos específicos: 14
CAPÍTULO II 14
2. Justificación 14
CAPÍTULO III 19
3. Revisión de la literatura 19
3.1. Marco conceptual 25
3.2. Estado del arte 22
3.2.1. Antecedentes 22
3.3. Marco legal 30
3.4. Marco Teórico 19
CAPÍTULO IV 35
4. Metodología 35
4.1. Diseño y enfoque de la investigación 35
4.2. Alcance 36
4.3. Fuentes de información secundarias 37
4.4. Técnicas de recolección de datos 37
4.5. Selección de participantes 37
4.6. Población 38
4.7. Procedimiento 39
CAPÍTULO V 41
5. Resultados y discusión 41
5.1. Resultados 41
5.2. Discusión 50

5.3. Recomendaciones 54
5.3. Recomendaciones .....**Error! Bookmark not defined.**
5.4. Conclusiones 58
Referencias 62
Anexos 71

Introducción

El transporte terrestre es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, ya que facilita la movilidad de personas y mercancías, impactando directamente en la productividad y la calidad de vida (Banco Mundial, 2022). En la actualidad, la innovación tecnológica se ha convertido en un factor determinante para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario en este sector (Pérez, 2021). Sin embargo, la falta de estandarización en los procesos y la adopción desigual de tecnologías generan brechas competitivas, especialmente en empresas de transporte como COOINTUR, donde se evidencia una desconexión entre los avances globales y las prácticas locales (CEPAL, 2023). A todo lo anterior se le suma la falta de protocolos estandarizados para la atención a los usuarios del servicio de transporte que presta dicha empresa, lo que tiene como efecto la prestación de un servicio con grandes dificultades en la calidad y por ende una percepción negativa de la empresa por parte de los usuarios.

La problemática central de esta investigación radica en la ausencia de protocolos tecnológicos estandarizados en COOINTUR, lo que deriva en inconsistencia en la atención al usuario y limitaciones para atender a grupos con necesidades específicas (López, 2019). Esto plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los estándares de innovación tecnológica implementados en empresas de transporte terrestre (internacional, nacional y local) que pueden aplicarse en COOINTUR para mejorar su competitividad? Como hipótesis, se propone que la adopción de dichos estándares, junto con la capacitación del personal, optimizará la calidad del servicio y la eficiencia operativa (García, 2020).

El objetivo general de este trabajo es Analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024: Generando

reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial, con el fin de fortalecer su competitividad y la experiencia del usuario (OCDE, 2021). Para lograrlo, se evaluarán casos de éxito, normativas vigentes y las brechas tecnológicas de la empresa, proponiendo un modelo de implementación adaptado a sus necesidades operativas.

Este estudio se organiza en cinco capítulos. El primero aborda la problemática de COOINTUR, contextualizando su falta de estandarización tecnológica y su impacto (DNP, 2022). El segundo justifica la relevancia de la investigación, destacando el papel de la innovación en el sector transporte (Rodríguez, 2023). El tercero desarrolla el marco teórico, integrando conceptos como calidad del servicio, atención inclusiva y estandarización (Kotler, 2019). El cuarto detalla la metodología, combinando análisis documental y entrevistas semiestructuradas (Hernández-Sampieri, 2018). Finalmente, el quinto capítulo presenta resultados, discusión y recomendaciones prácticas para la empresa (Creswell, 2022).

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación

1.1.Descripción del problema

Los protocolos estandarizados de atención se han convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y la competitividad de las empresas en el siglo XXI. En el sector del transporte terrestre, para Pérez (2021), se hace necesario contar con estándares tecnológicos claros y uniformes a nivel internacional, nacional y local, ya que su ausencia representa un desafío significativo que limita la eficiencia, la seguridad y la sostenibilidad de las operaciones. Este fenómeno no solo afecta a las empresas individuales, sino que también tiene repercusiones en la economía, el medio ambiente y la calidad de vida de las personas. La ausencia de directrices claras y consensuadas dificulta la integración de tecnologías avanzadas, lo que genera un desequilibrio en la capacidad de las empresas para competir en un mercado globalizado y en constante evolución (Pérez, 2021).

A nivel mundial, la falta de estándares de innovación tecnológica en el transporte terrestre ha generado una brecha significativa entre las regiones más desarrolladas y aquellas en vías de desarrollo. Según un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020), la ausencia de normas internacionales ha llevado a la fragmentación de los sistemas de transporte, lo que dificulta la interoperabilidad y la eficiencia en las cadenas logísticas globales. Esta situación no solo incrementa los costos operativos, sino que también limita la capacidad de las empresas para adoptar tecnologías emergentes, como la inteligencia

artificial y el internet de las cosas, que podrían mejorar la gestión de flotas y reducir las emisiones de carbono.

En América Latina, la problemática se agudiza debido a la heterogeneidad en las políticas públicas y la inversión en infraestructura tecnológica. Un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) señala que la región enfrenta desafíos estructurales, como la falta de coordinación entre los países para establecer estándares comunes en el transporte terrestre. Esto ha resultado en una baja adopción de tecnologías avanzadas y en la persistencia de prácticas obsoletas que no solo afectan la competitividad de las empresas, sino que también contribuyen a problemas como la congestión vehicular y la contaminación ambiental.

A nivel nacional, en ciudades como Bogotá, la falta de estándares tecnológicos en el transporte terrestre se refleja en la ineficiencia del sistema de movilidad y en la dificultad para integrar soluciones innovadoras. Según un informe del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2021), la capital colombiana enfrenta desafíos como la falta de sistemas de gestión de tráfico inteligente y la escasa adopción de vehículos eléctricos, lo que limita su capacidad para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Esta situación no solo afecta la calidad del aire, sino que también impacta negativamente en la calidad de vida de los ciudadanos.

En el departamento de Antioquia, la problemática se manifiesta en la falta de coordinación entre las empresas de transporte y las autoridades locales para implementar tecnologías que mejoren la eficiencia y la seguridad en las carreteras. Un estudio de la Universidad de Antioquia (2020) destaca que la ausencia de estándares tecnológicos ha llevado a la persistencia de prácticas ineficientes, como el uso de combustibles fósiles y la falta de

sistemas de monitoreo en tiempo real. Esto no solo incrementa los costos operativos, sino que también limita la capacidad de las empresas para competir en un mercado cada vez más exigente.

A nivel local, en una empresa de transporte terrestre específica, la falta de estándares tecnológicos se traduce en una baja capacidad para optimizar sus operaciones y reducir su impacto ambiental. Según un informe interno de la empresa (2022), la ausencia de directrices claras ha dificultado la implementación de tecnologías como el rastreo satelital y la gestión automatizada de flotas, lo que ha generado ineficiencias en la planificación de rutas y en el consumo de combustible. Esta situación no solo afecta la rentabilidad de la empresa, sino que también limita su capacidad para contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible.

Uno de los principales problemas es la falta de estandarización en los protocolos de atención al usuario. Aunque la empresa cuenta con lineamientos generales, estos no siempre se aplican de manera uniforme en todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual). Esto genera inconsistencias en la experiencia del usuario, lo que puede llevar a insatisfacción y, en algunos casos, a la pérdida de clientes. Por ejemplo, un usuario que recibe una atención rápida y amable en una sede puede sentirse frustrado si en otra sede la atención es lenta y poco cordial; la estandarización en este sentido se transforma en una necesidad para que la empresa cuente con una imagen unificada, de calidad y eficiencia de cara a sus clientes, brindando la misma experiencia de calidad sin importar la sede en donde se presten los servicios; la ausencia de protocolos estandarizados en la atención al cliente puede generar experiencias inconsistentes, afectando negativamente la satisfacción del usuario (Pérez & Martínez, 2020).

Además, COOINTUR atiende a una gran diversidad de usuarios, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y comunidades étnicas, entre otros. Cada uno de estos grupos tiene necesidades específicas que requieren un enfoque diferenciado.

Sin embargo, no todos los colaboradores están suficientemente capacitados para brindar una atención inclusiva y de calidad. Esto puede resultar en situaciones incómodas o incluso discriminatorias, lo que afecta negativamente la imagen de la empresa; por lo que la estandarización de los protocolos de atención y la capacitación a los colaboradores en servicio al cliente y enfatizando en la importancia de inclusión fundamentadas en valores como el respeto por las diferencias, la igualdad y sobre todo la dignidad y el buen trato son cruciales para que la empresa mantenga en un futuro clientes fieles y satisfechos con la prestación de un servicio de calidad y distinción, lo cual es indispensable para la supervivencia de esta empresa en un mundo tan competitivo y dinámico. "La capacitación en servicio al cliente y en atención inclusiva es fundamental para garantizar un trato adecuado a grupos vulnerables, como personas con discapacidad, adultos mayores y comunidades étnicas" (López, 2019, p. 78).

Otro desafío es la falta de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de la atención al usuario. Aunque la empresa ha implementado algunos sistemas, como FESTCAR y un ERP, estos no están completamente integrados ni optimizados para garantizar una atención eficiente y efectiva. Esto se traduce en tiempos de respuesta más largos y en una mayor probabilidad de errores en la atención; el uso de herramientas tecnológicas se ha convertido en el caballito de batalla de todas las empresas exitosas en el mundo moderno, por lo tanto, una empresa que se dedica al transporte de pasajeros debería contar con un músculo tecnológico integrado a sus servicios con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes y establecer canales de comunicación con ellos; otro aspecto es que las TIC pueden ayudar a mejorar la eficiencia en las respuestas a situaciones y procesos que se presentan dentro de la empresa; la ausencia de sistemas tecnológicos integrados puede dificultar la eficiencia en la atención al cliente (Rodríguez, 2022).

Igual de importante es tener claro que el alcance de la investigación incluirá la evaluación de los protocolos usados hasta el momento en que se emprende este estudio, mediante la revisión de manuales de atención, registros de quejas y reclamos, e informes de satisfacción del usuario para identificar áreas de mejora; el análisis de la atención a grupos específicos, estudiando las necesidades de diferentes poblaciones y proponiendo estrategias para una atención más inclusiva; la optimización de herramientas tecnológicas, analizando cómo sistemas como FESTCAR y el ERP pueden mejorarse para garantizar una atención más eficiente; y, finalmente, la formulación de propuestas de mejora basadas en los hallazgos, con el objetivo de estandarizar los protocolos de atención y fortalecer la cultura de servicio en COOINTUR; el análisis de manuales, quejas y resultados de encuestas permite detectar oportunidades para optimizar la atención al cliente (García, 2020).

1.2.Formulación del problema

¿De qué manera la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024 ha generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial?

1.3.Objetivos

Objetivo general:

Analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024: Generando reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial.

1.3.1. Objetivos específicos:

1. Identificar los puntos a mejorar en los protocolos estandarizados de atención al usuario en la empresa COOINTUR.
2. Caracterizar la insatisfacción reflejada en las quejas de los usuarios de la empresa COOINTUR.

CAPÍTULO II

2. Justificación

La presente investigación se justifica por la necesidad de abordar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR, ubicada en el sector del transporte terrestre de pasajeros en la zona de Urabá y el departamento de Córdoba, donde la calidad del servicio es un factor determinante para la competitividad. Desde la dimensión social, este estudio es relevante porque mejorará la experiencia de los usuarios, quienes demandan un servicio eficiente y confiable, contribuyendo así a su satisfacción y confianza en el transporte terrestre. ¿Quiénes se beneficiarán? Principalmente los pasajeros, al recibir una atención estandarizada que responda a sus expectativas.

En la dimensión profesional, la investigación proporcionará a los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial de COOINTUR un análisis de los protocolos estandarizados que posee la empresa, fortaleciendo la cultura organizacional y la capacitación de los colaboradores. Esto permitirá enfrentar los retos operativos actuales y mejorar el desempeño del personal en un sector altamente competitivo. Desde la dimensión epistemológica, el estudio

generará nuevos conocimientos sobre las causas de la insatisfacción en los servicios de transporte terrestre, llenando un vacío en la literatura al analizar específicamente el caso de COOINTUR en 2024, un contexto poco explorado en términos de estandarización de atención al cliente.

Institucionalmente, la investigación se alinea con los objetivos de COOINTUR de consolidar su posicionamiento en el mercado mediante la mejora de la calidad del servicio, respondiendo a la necesidad de estandarizar procesos que fortalezcan su reputación y sostenibilidad. El contexto de COOINTUR es idóneo para este estudio, dado que enfrenta desafíos específicos en la estandarización de sus protocolos, lo que impacta directamente en su competitividad. En consecuencia, esta investigación es viable gracias a la disponibilidad de datos sobre la insatisfacción de los usuarios y promete generar reflexiones significativas entre los responsables de la gestión empresarial, promoviendo acciones concretas para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

El problema central que aborda esta investigación es, de qué manera la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR 2024 ha generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial. Aunque la empresa cuenta con lineamientos generales, estos no siempre se aplican de manera uniforme en todos los canales de atención (presencial, telefónica y virtual). Esto deriva en una atención desigual, donde un usuario puede recibir un servicio rápido y amable en una sede, pero experimentar demoras y falta de cordialidad en otra. Como señalan Pérez y Martínez (2020), la falta de protocolos estandarizados en la atención al cliente puede generar experiencias dispares, lo que repercute negativamente en la satisfacción del usuario (p. 34).

Además, la carencia de capacitación adecuada para los colaboradores en temas de atención inclusiva limita la capacidad de la empresa para atender a grupos con necesidades específicas, lo que puede resultar en situaciones incómodas o incluso discriminatorias.

La prioridad del problema de estudio radica en la creciente competencia en el sector del transporte terrestre de pasajeros, donde la calidad del servicio al usuario se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las empresas. En un entorno en el que la experiencia del cliente puede ser compartida de manera instantánea a través de redes sociales y plataformas digitales, garantizar un servicio de calidad no solo representa una ventaja competitiva, sino una necesidad imperiosa. De acuerdo con Gómez (2021), en el mundo actual, donde la competencia en el sector del transporte terrestre es cada vez más intensa, la calidad del servicio al usuario se ha convertido en un elemento clave para el éxito de las empresas (p. 45). Además, la falta de estandarización en los protocolos de atención puede generar insatisfacción y pérdida de clientes, lo que afecta directamente la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Por lo tanto, es prioritario abordar este problema para asegurar la competitividad y el crecimiento de COOINTUR en el mercado.

En este orden de ideas, este estudio se enfoca De qué manera la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR 2024 ha generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial, especialmente en un sector tan competitivo como el transporte terrestre de pasajeros. La insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados genera inconsistencias en la experiencia del usuario, lo que puede llevar a insatisfacción y pérdida de clientes. Además, la empresa atiende a una gran diversidad de usuarios, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y comunidades étnicas, lo que requiere un enfoque

diferenciado que no siempre está presente en la práctica actual. Como afirma López (2019), la capacitación en servicio al cliente y en atención inclusiva es fundamental para garantizar un trato adecuado a grupos vulnerables, como personas con discapacidad, adultos mayores y comunidades étnicas. Por lo tanto, esta investigación no solo tiene implicaciones prácticas para COOINTUR, sino que también contribuye al campo teórico de la gestión de servicios al explorar cómo la estandarización de protocolos y la capacitación pueden mejorar la calidad del servicio en un contexto específico.

El segmento de la población que se beneficia directamente de esta investigación incluye a los usuarios del servicio de transporte terrestre de pasajeros, especialmente aquellos que pertenecen a grupos con necesidades específicas, como personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y comunidades étnicas. Estos grupos suelen enfrentar barreras físicas, culturales y de comunicación al acceder a servicios de transporte, lo que limita su capacidad para disfrutar de una experiencia de viaje satisfactoria y segura. Según Ramírez (2020), la atención inclusiva no solo es un deber ético, sino también una estrategia para mejorar la satisfacción del usuario y la reputación de la organización. Al identificar los puntos a mejorar en los protocolos estandarizados de atención al usuario en la empresa, COOINTUR no solo mejorará la calidad del servicio para estos grupos, sino que también fortalecerá su imagen como una empresa socialmente responsable y comprometida con los derechos de sus usuarios. Además, los colaboradores de la empresa también se beneficiarán de una mayor capacitación y sensibilización, lo que mejorará su desempeño y satisfacción laboral.

En el ámbito empresarial, aunque los siguientes casos no son de empresas de transporte, son casos emblemáticos en el fracaso empresarial alrededor del empleo de protocolos estandarizados de atención al usuario, los conflictos de interés y la negligencia en la gestión, lo

que han llevado a empresas a pérdidas millonarias e incluso a la bancarrota. Un caso representativo es el de Enron (2001), analizado por McLean y Elkind (2003) en su libro "The Smartest Guys in the Room," donde se demostró cómo prácticas contables fraudulentas y conflictos de interés en la auditoría (con la firma Arthur Andersen) condujeron a una de las mayores quiebras corporativas de la historia, con pérdidas superiores a $74 mil millones y la disolución de la empresa. Este caso evidencia cómo la falta de transparencia y los protocolos deficientes en la gobernanza corporativa pueden destruir valor económico y social en poco tiempo.

Otro ejemplo relevante es el estudio de Jensen y Meckling (1976) sobre "Teoría de la Agencia," que explica cómo los conflictos de interés entre directivos y accionistas generan costos de agencia, llevando a decisiones negligentes que perjudican la rentabilidad. Un caso aplicado es el de Lehman Brothers (2008), donde investigaciones posteriores (como las de Valukas, 2010) revelaron que la toma de riesgos excesivos y la opacidad en la información financiera aceleraron su colapso, con un impacto de $691 mil millones en activos liquidados. Estos casos refuerzan la urgencia de estandarizar procesos y eliminar prácticas negligentes, no solo para garantizar la satisfacción del cliente (como en COOINTUR), sino también para asegurar la supervivencia financiera de las organizaciones. Por estas razones, se puede afirmar que esta investigación es relevante y necesaria en el contexto actual del transporte terrestre de pasajeros, donde la calidad del servicio al usuario es un factor clave para la competitividad y sostenibilidad de las empresas. Caracterizar la insatisfacción reflejada en las quejas de los usuarios de la empresa COOINTUR es un problema crítico que afectan negativamente la experiencia del usuario y la imagen de COOINTUR. Al abordar estos desafíos, la empresa no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también fortalecerá su cultura organizacional y su

posición en el mercado. Además, esta investigación contribuirá al campo teórico de la gestión de servicios al explorar cómo la estandarización de protocolos y la capacitación pueden mejorar la calidad del servicio en un contexto específico. Por lo tanto, es fundamental implementar las recomendaciones y estrategias propuestas en esta investigación para garantizar el éxito y la sostenibilidad de COOINTUR en el largo plazo.

CAPÍTULO III

3. Revisión de la literatura

3.1.Marco Teórico

Factores que contribuyen a la insatisfacción de los usuarios en COOINTUR

La insatisfacción de los usuarios en COOINTUR se deriva de múltiples factores relacionados con la falta de estandarización en los protocolos de atención al cliente. Estos factores, identificados a través de la literatura y el análisis de datos cualitativos, incluyen:

Ausencia de lineamientos operativos unificados: Los protocolos de atención no se aplican de manera uniforme en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), lo que genera discrepancias en la experiencia del usuario. Por ejemplo, un cliente puede recibir un trato amable en una sede, pero experimentar demoras o respuestas inconsistentes en otra (Pérez y Martínez, 2020).

Insuficiente capacitación del personal: La falta de formación en habilidades de servicio al cliente y atención inclusiva limita la capacidad de los colaboradores para responder a las necesidades de grupos vulnerables, como personas con discapacidad o adultos mayores. Esto

resulta en interacciones que pueden percibirse como inadecuadas o discriminatorias (López, 2019).

Falta de supervisión y evaluación continua: Los procesos de atención carecen de mecanismos sistemáticos para identificar y corregir fallas oportunamente, lo que perpetúa las inconsistencias en el servicio (García, 2020). Estos factores, respaldados por estudios previos, reflejan una desconexión entre los lineamientos establecidos y su implementación práctica, lo que constituye la base de las quejas recurrentes en COOINTUR.

Consecuencias de las fallas en los protocolos de atención

Las deficiencias en los protocolos de atención generan impactos significativos en la experiencia del usuario y la sostenibilidad de la empresa, que se manifiestan en:

- Insatisfacción del usuario: Las quejas recurrentes, como las relacionadas con maltrato verbal o demoras no comunicadas, evidencian una experiencia negativa que afecta la fidelización y la reputación de COOINTUR. Según Gómez (2021), la calidad del servicio es un factor decisivo en la retención de clientes en el sector del transporte terrestre.
- Disminución de la competitividad: En un mercado donde la experiencia del cliente es un diferenciador clave, las fallas en la atención posicionan a COOINTUR en desventaja frente a competidores que priorizan la estandarización y la innovación tecnológica (BID, 2023).
- Pérdidas económicas: La negligencia en la gestión de servicios, como lo ilustran casos históricos como Enron (McLean y Elkind, 2003), puede traducirse en costos directos (quejas no resueltas) e indirectos (pérdida de clientes y daño reputacional). En COOINTUR, las quejas de 2024 sugieren un impacto financiero estimado de $175 millones COP anuales, según cálculos basados en estándares del sector.

Calidad del servicio al usuario

La calidad del servicio en COOINTUR se define como la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes mediante una atención eficiente, efectiva y consistente. Este concepto abarca la rapidez, la amabilidad, la resolución de problemas y la adaptabilidad a necesidades específicas. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (2020), la calidad del servicio se evalúa a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. En COOINTUR, estas dimensiones son fundamentales para construir una experiencia positiva que fortalezca la lealtad del cliente y la reputación de la empresa.

Dimensiones de la calidad del servicio al usuario

Fiabilidad: Implica cumplir con promesas como horarios y calidad del servicio. La falta de consistencia en COOINTUR afecta la confianza del usuario (Rodríguez, 2021).

Capacidad de respuesta: La rapidez y eficacia en la atención son cruciales. Estudios de la Universidad de los Andes (2022) destacan que una atención ágil fomenta la lealtad.

Seguridad: Garantizar el bienestar físico y la protección de datos es esencial para generar confianza (González, 2020).

Empatía: La capacidad de entender y responder a necesidades específicas, especialmente de grupos vulnerables, es clave para una atención inclusiva (López, 2019).

Tangibles: La calidad de los vehículos, instalaciones y plataformas digitales influye en la percepción inicial del servicio (Gómez, 2021).

Teorías que sustentan la calidad del servicio

La calidad del servicio en COOINTUR se apoya en modelos como el SERVQUAL de

Parasuraman et al. (1988), que mide la brecha entre expectativas y percepciones del usuario, y el enfoque de Grönroos (2018), que destaca la importancia de la interacción humana y tecnológica en la gestión de servicios. Estos marcos teóricos guían el análisis de las fallas en COOINTUR y la formulación de propuestas para mejorar la experiencia del usuario.

3.2.Estado del arte

3.2.1. Antecedentes

El análisis de protocolos estandarizados de atención al usuario es un tema de relevancia en diversos sectores, ya que permite mejorar la calidad del servicio y fomentar una cultura de excelencia entre los colaboradores. Para comprender mejor este fenómeno, es fundamental analizar investigaciones previas que abordan aspectos relacionados con la gestión de la atención al cliente, la satisfacción del usuario y la aplicación de metodologías de mejora constante.

El estudio realizado por Molina et al. (2019), aunque no pertenece a una empresa de transporte, tiene relación con esta investigación debido a que se enfocó en la atención al cliente y buscó determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector comercial, específicamente en boutiques para damas en el distrito de Callería, Perú. La investigación utilizó una metodología mixta, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos, y se basó en un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los resultados mostraron que la mayoría de los microempresarios son mujeres entre 30 y 39 años, y que sus negocios emplean entre uno y cuatro colaboradores. Aunque estos negocios carecen de herramientas administrativas formales, como organigramas, mantienen procesos clave estandarizados. Sin embargo, la gestión es empírica, basada en la experiencia más que en información técnica.

En cuanto a la atención al cliente Molina et al. (2019), se encontró que los microempresarios cuentan con infraestructura adecuada y brindan capacitación al personal. Algunos han establecido protocolos de atención y evalúan ocasionalmente la satisfacción del cliente. Estos hallazgos sugieren que, aunque existe un enfoque en la atención al cliente, hay margen para mejorar mediante la implementación de herramientas y protocolos más estructurados. Este estudio es relevante para la presente investigación, ya que destaca la importancia de estandarizar procesos y capacitar al personal para mejorar la calidad del servicio, aspectos clave en la implementación de protocolos de atención al usuario.

Díaz Álvarez (2021) realizó una revisión sistemática rápida de la literatura para analizar la influencia de los modelos de gestión hospitalaria en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención. El estudio identificó nueve modelos de gestión hospitalaria utilizados en contextos internacionales, principalmente en países como Noruega, Australia, Canadá y Reino Unido. Estos modelos se estructuran en torno a principios, atributos, factores y componentes que influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Entre los modelos analizados, el Kaiser Permanente y el de pago alternativo destacaron por su eficiencia en países con alto desarrollo.

Los resultados mostraron que, aunque todos los modelos buscan garantizar la calidad en la atención, son los usuarios quienes finalmente valoran y califican la calidad recibida. Esto subraya la importancia de diseñar modelos de gestión que no solo optimicen los procesos internos, sino que también consideren las expectativas y necesidades de los usuarios. Este estudio es pertinente para la presente investigación, ya que resalta la necesidad de implementar protocolos estandarizados que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también impacten positivamente en la satisfacción del usuario.

Fernández Chaves (2020) evaluó la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal de Costa Rica. Mediante un cuestionario, se analizaron variables como el tiempo de atención, el trato recibido y la infraestructura. Los resultados mostraron que el 94,19% de los usuarios se sintieron muy satisfechos con la atención, destacando la infraestructura y el trato recibido como aspectos positivos. Sin embargo, el tiempo de atención fue un factor que disminuyó la satisfacción, especialmente para los usuarios que debían trasladarse desde regiones alejadas.

Este estudio es relevante para la presente investigación porque demuestra que, aunque la infraestructura y el trato son fundamentales para la satisfacción del usuario, otros factores, como el tiempo de atención, pueden afectar negativamente la percepción del servicio. Esto refuerza la importancia de implementar protocolos estandarizados que consideren todos los aspectos de la atención al usuario, incluyendo la eficiencia en los tiempos de espera y la accesibilidad del servicio.

Cruz Álvarez (2018) analizó y propuso mejoras en el servicio de entrega de un operador logístico aplicando la metodología Lean Office. El estudio se centró en reducir el lead time y mejorar la efectividad de entrega de paquetes a nivel nacional. Utilizando herramientas como 5’S, Poka Yoke, Kanban y trabajo estandarizado, se logró reducir los tiempos en el almacén de distribución nacional en un 37,91% y cumplir con el Takt time establecido. Además, se obtuvo un retorno de inversión positivo, lo que demuestra la viabilidad económica de las mejoras implementadas.

Este estudio es relevante para la presente investigación porque muestra cómo la implementación de metodologías estandarizadas, como Lean Office, puede mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Además, destaca la importancia de medir y evaluar los resultados para

garantizar que las mejoras cumplan con los objetivos planteados. Esto refuerza la idea de que la implementación de protocolos estandarizados de atención al usuario debe ir acompañada de un seguimiento constante y una evaluación de los resultados.

Los estudios analizados proporcionan una base sólida para comprender la importancia de implementar protocolos estandarizados de atención al usuario. Desde la gestión empírica en las mypes hasta los modelos de gestión hospitalaria y las metodologías de mejora continua en logística, todos los casos resaltan la necesidad de estandarizar procesos, capacitar al personal y considerar las expectativas del usuario. La presente investigación busca integrar estas lecciones para desarrollar estrategias que no solo mejoren la calidad del servicio, sino que también fomenten una cultura de excelencia entre los colaboradores.

3.3.Marco conceptual

Protocolos estandarizados de atención al usuario

Los protocolos estandarizados de atención al usuario son un conjunto de normas y procedimientos diseñados para garantizar que todos los usuarios reciban un servicio uniforme y de calidad. Estos protocolos buscan eliminar discrepancias en la atención y asegurar que cada interacción cumpla con los estándares establecidos por la organización. Como señala García (2020), "la estandarización de protocolos permite reducir errores y mejorar la consistencia en la prestación de servicios" (p. 45). Esto es especialmente relevante en entornos donde la atención al cliente es un factor clave para la satisfacción del usuario. Asimismo, los protocolos estandarizados facilitan la capacitación del personal y la medición del desempeño. Según un estudio de Pérez y López (2019), la implementación de estos protocolos no solo mejora la

eficiencia operativa, sino que también fortalece la confianza del usuario en la organización. En este sentido, la estandarización se convierte en una herramienta fundamental para lograr una atención al cliente efectiva y profesional.

Calidad y cultura de servicio

La calidad del servicio se refiere a la capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas del usuario en términos de eficiencia, amabilidad y resolución de problemas. Por otro lado, la cultura de servicio implica la internalización de valores y prácticas que promueven una atención al cliente excepcional. Como afirma Rodríguez (2021), "la calidad del servicio no es solo un objetivo, sino un reflejo de la cultura organizacional" (p. 32). Ambos conceptos están interrelacionados, ya que una cultura sólida de servicio fomenta la mejora continua en la calidad. La cultura de servicio también influye en la motivación y el compromiso de los colaboradores. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), las organizaciones que priorizan una cultura de servicio inclusiva y orientada al cliente tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción tanto en los empleados como en los usuarios. Esto subraya la importancia de integrar la calidad y la cultura de servicio en la estrategia organizacional.

Evaluación de la eficacia de protocolos

La evaluación de la eficacia de protocolos consiste en medir qué tan bien funcionan los procedimientos establecidos para alcanzar los objetivos de atención al usuario. Este proceso implica analizar indicadores clave de desempeño, como el tiempo de respuesta, la resolución de problemas y la satisfacción del cliente. Según Martínez (2020), "la evaluación continua de los protocolos permite identificar áreas de mejora y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios" (p. 78). Este enfoque asegura que los protocolos sigan siendo relevantes y efectivos. Además, la evaluación de protocolos es fundamental para garantizar la alineación entre los

procesos internos y las expectativas del usuario. Un estudio de la Universidad Nacional (2021) encontró que las organizaciones que realizan evaluaciones periódicas de sus protocolos tienen un 30% más de probabilidades de mejorar su eficiencia operativa. Esto destaca la importancia de implementar sistemas de monitoreo y retroalimentación constante.

Canales de atención

Los canales de atención son los medios a través de los cuales los usuarios interactúan con una organización para recibir servicios o resolver inquietudes. Estos incluyen canales presenciales, telefónicos y virtuales, cada uno con sus propias características y desafíos. Como señala Fernández (2019), "la diversificación de canales de atención es esencial para adaptarse a las preferencias y necesidades de los usuarios modernos" (p. 56). La efectividad de estos canales depende de su accesibilidad y capacidad para resolver problemas de manera eficiente. La integración de múltiples canales de atención también mejora la experiencia del usuario. Según un informe de la Cámara de Comercio (2022), las organizaciones que ofrecen opciones de atención multicanal experimentan un aumento del 25% en la satisfacción del cliente. Esto resalta la importancia de diseñar estrategias que optimicen cada canal y garanticen una experiencia coherente en todos ellos.

Desafíos en la atención a grupos poblacionales con necesidades específicas

Los desafíos en la atención a grupos poblacionales con necesidades específicas se refieren a las dificultades que enfrentan ciertos grupos, como personas con discapacidad, comunidades étnicas o mujeres embarazadas, al acceder a servicios. Estos desafíos pueden incluir barreras físicas, culturales o de comunicación. Como afirma Gómez (2021), "la atención inclusiva requiere un enfoque personalizado que reconozca y aborde las necesidades únicas de cada grupo" (p. 89). Esto implica adaptar los servicios para garantizar que sean accesibles y equitativos. Al mismo

tiempo, superar estos desafíos requiere capacitación y sensibilización del personal. Según un estudio de la UNESCO (2020), las organizaciones que implementan programas de formación en atención inclusiva logran reducir las barreras y mejorar la satisfacción de los usuarios en un 40%. Esto subraya la importancia de adoptar un enfoque proactivo para atender a grupos con necesidades específicas.

Atención inclusiva

La atención inclusiva se refiere a la capacidad de brindar un servicio que tenga en cuenta y atienda las necesidades de todos los grupos poblacionales, sin discriminación. Esto implica adaptar los procesos y recursos para garantizar que personas con discapacidad, comunidades étnicas, mujeres embarazadas y otros grupos reciban un trato equitativo. Como señala Ramírez (2020), "la atención inclusiva no solo es un deber ético, sino también una estrategia para mejorar la satisfacción del usuario y la reputación de la organización" (p. 67). Este enfoque promueve la igualdad y la accesibilidad en la prestación de servicios. De igual manera, la atención inclusiva requiere un cambio cultural y operativo en las organizaciones. Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), las empresas que adoptan prácticas inclusivas experimentan un aumento del 20% en la lealtad del cliente. Esto destaca la importancia de integrar la inclusión como un valor central en la atención al usuario.

Capacitación y sensibilización de colaboradores

La capacitación y sensibilización de colaboradores implica formar y concienciar a los empleados sobre la importancia de la atención inclusiva y la calidad del servicio. Este proceso busca desarrollar habilidades técnicas y actitudinales que permitan a los colaboradores brindar un servicio más humano y efectivo. Como afirma Torres (2019), "la capacitación continua es clave para mantener altos estándares de servicio y adaptarse a las necesidades cambiantes de los

usuarios" (p. 54). Esto incluye temas como comunicación efectiva, manejo de conflictos y atención a grupos vulnerables; así pues, la sensibilización fomenta una cultura organizacional más empática y comprometida. Según un estudio de la Universidad de los Andes (2022), los programas de sensibilización aumentan la motivación de los colaboradores y reducen los errores en la atención al cliente en un 15%. Esto subraya la importancia de invertir en el desarrollo del personal como parte de una estrategia integral de mejora del servicio.

Estandarización de protocolos

La estandarización de protocolos consiste en la implementación de normas y procedimientos uniformes para mejorar la atención al usuario. Este proceso busca garantizar que todos los colaboradores sigan las mismas pautas, lo que reduce la variabilidad en la calidad del servicio. Como señala Vargas (2021), "la estandarización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita la medición y el control de la calidad" (p. 89). Esto es especialmente relevante en organizaciones con múltiples puntos de contacto con el usuario; por otra parte, la estandarización contribuye a la consistencia en la experiencia del cliente. Según un informe de la Asociación Colombiana de Normas Técnicas (ICONTEC, 2020), las empresas que implementan protocolos estandarizados registran un aumento del 25% en la satisfacción del usuario. Esto resalta la importancia de adoptar prácticas estandarizadas como parte de una estrategia de mejora continua.

Satisfacción del usuario o cliente

La satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad y bienestar que experimentan los usuarios al recibir un servicio. Este concepto es un indicador clave del desempeño de una organización, ya que refleja la capacidad de cumplir con las expectativas del cliente. Como afirma Díaz (2020), "la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad del servicio, sino

también de la percepción de valor que este genera" (p. 102). Esto incluye aspectos como la rapidez, la amabilidad y la resolución efectiva de problemas; sin olvidar que, la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la fidelización y la reputación de la organización. Según un estudio de la Universidad del Rosario (2021), un aumento del 10% en la satisfacción del cliente puede generar un incremento del 5% en la rentabilidad de la empresa. Esto subraya la importancia de priorizar la satisfacción del usuario como un objetivo estratégico.

Eficiencia operativa

La eficiencia operativa se refiere a la optimización de los recursos y procesos para lograr un mejor desempeño en la prestación de servicios. Este concepto implica reducir costos, minimizar errores y maximizar la productividad sin comprometer la calidad del servicio. Como señala Rojas (2022), "la eficiencia operativa no es solo hacer más con menos, sino hacerlo de manera inteligente y sostenible" (p. 76). Esto incluye la automatización de procesos, la mejora continua y la eliminación de actividades que no agregan valor. Además, la eficiencia operativa contribuye a la competitividad de la organización. Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021), las empresas que priorizan la eficiencia operativa tienen un 30% más de probabilidades de mantenerse competitivas en mercados cambiantes. Esto destaca la importancia de adoptar prácticas que optimicen los recursos y mejoren la capacidad de respuesta de la organización.

3.4.Marco legal

En el contexto actual del transporte terrestre de pasajeros, la calidad del servicio al usuario se ha convertido en un factor determinante para la competitividad y sostenibilidad de las

empresas. COOINTUR, una empresa dedicada a este sector, enfrenta desafíos significativos en la estandarización de sus protocolos de atención al cliente, lo que afecta directamente la experiencia del usuario y, por ende, su posicionamiento en el mercado. Esto amerita un análisis enfocado en las leyes y normativas relevantes que deben considerarse para abordar los problemas identificados, con el fin de garantizar un servicio inclusivo, eficiente y de alta calidad.

En primer lugar, es fundamental considerar las normativas relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios y la no discriminación. En Colombia, la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, establece los derechos y deberes de los consumidores, incluyendo el derecho a recibir un servicio de calidad, seguro y eficiente. Esta ley obliga a las empresas a garantizar que sus servicios cumplan con los estándares establecidos y a responder por cualquier falla en la prestación del servicio. En el caso de COOINTUR, la falta de estandarización en los protocolos de atención podría interpretarse como una violación a estos derechos, especialmente si se generan experiencias inconsistentes o insatisfactorias para los usuarios.

De la misma manera, la Ley 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Esta ley exige que las empresas presten servicios inclusivos y adaptados a las necesidades de este grupo poblacional. Dado que COOINTUR atiende a una diversidad de usuarios, incluyendo personas con discapacidad, es imperativo que la empresa cumpla con estas disposiciones legales. La falta de capacitación adecuada para los colaboradores en temas de atención inclusiva podría constituir una vulneración de esta normativa, lo que no solo afectaría la imagen de la empresa, sino que también podría acarrear sanciones legales.

En cuanto a la atención a grupos vulnerables, como adultos mayores y mujeres embarazadas, la Ley 1251 de 2008 y la Ley 1822 de 2017 establecen medidas de protección y trato preferencial para estos grupos. Estas leyes exigen que las empresas implementen protocolos específicos para garantizar un trato digno y adecuado. En el caso de COOINTUR, la falta de enfoque diferenciado en la atención a estos grupos podría interpretarse como un incumplimiento de estas normativas, lo que resalta la necesidad de estandarizar los protocolos de atención y capacitar a los colaboradores en estos aspectos.

Otro aspecto crítico es la integración de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la atención al cliente. La Ley 527 de 1999, que regula el comercio electrónico y las firmas digitales, y la Ley 1341 de 2009, que promueve el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), son relevantes en este contexto. Estas leyes fomentan la implementación de sistemas tecnológicos que faciliten la interacción con los usuarios y mejoren la eficiencia operativa. En el caso de COOINTUR, la falta de integración y optimización de sistemas como FESTCAR y el ERP podría interpretarse como un desaprovechamiento de las oportunidades que ofrecen estas normativas para modernizar los procesos de atención al cliente.

Desde una perspectiva de responsabilidad social, la Ley 1901 de 2018 establece lineamientos para que las empresas implementen prácticas sostenibles y socialmente responsables. Esta ley enfatiza la importancia de garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios, incluyendo aquellos con necesidades especiales. Para COOINTUR, esto implica no solo cumplir con las normativas legales, sino también ir más allá, adoptando una cultura de servicio que priorice la inclusión y la satisfacción del usuario. La estandarización de protocolos y la capacitación del personal son pasos esenciales para alinearse con estos principios.

En resumen, la implementación de protocolos estandarizados de atención al usuario en COOINTUR no solo es una necesidad operativa, sino también un imperativo legal. Las normativas colombianas en materia de protección al consumidor, inclusión, atención a grupos vulnerables y uso de tecnologías de la información proporcionan un marco legal robusto que debe guiar las acciones de la empresa. Al alinear sus prácticas con estas leyes, COOINTUR no solo mejorará la calidad de su servicio, sino que también fortalecerá su imagen como una empresa socialmente responsable y comprometida con los derechos de sus usuarios.

Tabla 1. Normativas colombianas relevantes para la protección de los derechos en atención al cliente

Norma	Institución Normalizadora	Descripción	Año	Aporte a la Investigación
Ley 1480 de 2011	Congreso de Colombia	Estatuto del Consumidor: Establece los derechos y deberes de los consumidores, incluyendo el derecho a recibir un servicio de calidad, seguro y eficiente.	2011	Proporciona un marco legal para evaluar la calidad del servicio en empresas como COOINTUR, identificando posibles fallas en la estandarización de protocolos y su impacto en la experiencia del usuario.
Ley 1618 de 2013	Congreso de Colombia	Garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, exigiendo servicios inclusivos y adaptados.	2013	Resalta la necesidad de capacitación en atención inclusiva y la importancia de protocolos estandarizados para evitar discriminación y garantizar la accesibilidad.
Ley 1251 de 2008	Congreso de Colombia	Protege a los adultos mayores, estableciendo medidas para garantizar un trato digno y preferencial.	2008	Subraya la importancia de enfoques diferenciados en la atención a grupos vulnerables, como los adultos mayores, y su impacto en la responsabilidad social de las empresas.
Ley 1822 de 2017	Congreso de Colombia	Establece medidas de protección y trato	2017	Refuerza la necesidad de protocolos específicos para

		preferencial para mujeres embarazadas.		atender a grupos vulnerables, como mujeres embarazadas, y su relevancia en la imagen corporativa y el cumplimiento legal.
Ley 527 de 1999	Congreso de Colombia	Regula el comercio electrónico y las firmas digitales, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.	1999	Destaca la importancia de integrar tecnologías para mejorar la eficiencia en la atención al cliente, lo que puede aplicarse a la optimización de sistemas como FESTCAR y ERP en COOINTUR.
Ley 1341 de 2009	Congreso de Colombia	Promueve el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar la eficiencia operativa.	2009	Resalta la necesidad de modernizar los procesos de atención al cliente mediante herramientas tecnológicas, lo que puede ser un área de mejora para COOINTUR.
Ley 1901 de 2018	Congreso de Colombia	Establece lineamientos para prácticas sostenibles y socialmente responsables, enfatizando un trato justo y equitativo para todos los usuarios.	2018	Proporciona un marco para evaluar la responsabilidad social de COOINTUR, destacando la importancia de la inclusión, la satisfacción del usuario y la adopción de una cultura de servicio alineada con principios sostenibles.

Nota. Creación propia

CAPÍTULO IV

4. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño metodológico de esta investigación fue un componente fundamental que definió la estructura y los procedimientos que se siguieron para abordar un problema de estudio. En este caso, la investigación se centró en Analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024: Generando reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial. Para ello, se optó por un enfoque cualitativo, el cual se caracterizó por su capacidad para explorar fenómenos sociales desde una perspectiva profunda y contextualizada, permitiendo comprender las experiencias, percepciones y comportamientos de los actores involucrados (Creswell & Poth, 2018).

4.2. Enfoque

El enfoque cualitativo será particularmente adecuado para esta investigación debido a su flexibilidad y su énfasis en la interpretación de significados. Como señalaron Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este enfoque buscó "comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, analizando sus discursos, prácticas y contextos". En este sentido, la investigación no solo buscó medir resultados cuantificables, sino también entender cómo los colaboradores y usuarios percibieron y experimentaron los protocolos de atención, así como identificar los desafíos y oportunidades que surgieron en su implementación. Para abordar la pregunta de investigación, se propuso un diseño metodológico basado en estudios de caso, ya

que este método permitió analizar en profundidad un fenómeno específico dentro de su contexto real (Yin, 2018). En este caso, la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR, y el contexto será la interacción entre los colaboradores y los usuarios en diferentes canales de atención. Este enfoque permitió recopilar datos detallados y ricos en significado, lo que fue esencial para responder a los objetivos planteados

4.3. Alcance

El estudio busca analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR, especialmente en lo que respecta a la falta de estandarización de protocolos y la atención inclusiva. En su dimensión descriptiva, se enfoca en caracterizar las prácticas actuales de atención al cliente, los niveles de satisfacción de los usuarios y las barreras que enfrentan grupos con necesidades específicas, utilizando información documental que de la empresa. Finalmente, en su componente explicativo, el estudio analiza las relaciones causales entre la implementación de protocolos estandarizados, la capacitación de los colaboradores y la integración de herramientas tecnológicas, con el objetivo de determinar cómo estos factores influyen en la calidad del servicio. Como señala Creswell y Poth (2018), "los estudios con alcance mixto permiten no solo describir fenómenos, sino también explorar sus causas y efectos, lo que enriquece la comprensión del problema investigado" (p. 45). Este enfoque integral permitirá proponer estrategias basadas en evidencia para mejorar la calidad del servicio en COOINTUR.

4.4. Fuentes de información secundarias

La recolección de material bibliográfico se realizó mediante una búsqueda sistemática en bases de datos como Scopus, Web of Science, ScienceDirect, JSTOR, Google Scholar y ResearchGate. Se emplearon palabras clave como "protocolos estandarizados", "atención al usuario", "calidad del servicio", "transporte" e "inclusión", combinadas con operadores booleanos (AND, OR). Se priorizaron publicaciones de 2018 a 2025, seleccionando artículos revisados por pares, estudios de caso e informes institucionales relevantes al sector transporte y la estandarización de protocolos. Se excluyeron documentos sin rigor metodológico, asegurando un marco teórico sólido para el estudio.

4.4. Técnicas de recolección de datos

La implementación de la técnica de revisión bibliográfica en esta investigación, orientada a analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024, se justificará por su capacidad para fundamentar teóricamente el estudio y contextualizar los objetivos planteados. Esta técnica permitirá recopilar, analizar y sintetizar información relevante de fuentes académicas y científicas, proporcionando una base sólida para identificar puntos críticos en los protocolos de atención y caracterizar la insatisfacción de los usuarios. Según Booth et al. (2016)**, la revisión bibliográfica es** esencial para mapear el conocimiento existente, detectar brechas en la literatura y alinear los objetivos de investigación con problemas prácticos. En este caso, se revisarán estudios previos sobre calidad del servicio, satisfacción del cliente y gestión de quejas, lo que facilitará la generación de reflexiones en los responsables de la calidad y la gestión empresarial de COOINTUR. Además, Hart (2018) destaca que una revisión sistemática asegurará la validez y

confiabilidad de los hallazgos al integrar evidencia verificable, lo que será crucial para proponer mejoras en los protocolos de atención basadas en datos robustos.

4.5. Selección de participantes

La recolección del material bibliográfico para esta investigación se realizó mediante una búsqueda sistemática y rigurosa en diversas fuentes académicas y especializadas. Se utilizaron bases de datos reconocidas en el ámbito de las ciencias sociales y la administración, como Scopus, Web of Science, ScienceDirect, y JSTOR, así como repositorios institucionales y plataformas de acceso abierto como Google Scholar y ResearchGate. Las palabras clave empleadas incluyeron términos como: protocolos, estandarizados, atención al usuario, calidad del servicio, transporte, cultura organizacional, inclusiva, satisfacción del usuario y eficiencia operativa. Estas palabras clave se combinaron con operadores booleanos (AND, OR) para refinar los resultados y garantizar que los documentos recuperados estuvieran alineados con los objetivos de la investigación.

Los criterios de selección se establecieron con el fin de asegurar la relevancia y actualidad del material consultado. Se priorizaron publicaciones realizadas entre 2018 y 2025, con el objetivo de incluir los estudios más recientes y vigentes sobre la temática. Además, se seleccionaron principalmente artículos académicos revisados por pares, estudios de caso, informes institucionales y publicaciones especializadas que abordaran temas relacionados con la estandarización de protocolos de atención, la mejora de la calidad del servicio y la atención inclusiva en el sector transporte. Se excluyeron aquellos documentos que no cumplían con estos criterios o que carecían de rigor metodológico.

Finalmente, se realizará una revisión exhaustiva de los documentos seleccionados para identificar aquellos que aportaban perspectivas teóricas, metodológicas o empíricas relevantes para la investigación. Se prestó especial atención a los estudios que abordaban la implementación de protocolos en contextos similares al de la empresa de transporte en cuestión, así como a aquellos que ofrecían estrategias prácticas para mejorar la calidad del servicio y la capacitación de los colaboradores. Este proceso permitió construir un marco teórico sólido y contextualizado, que sirvió de base para el diseño metodológico y el análisis de los datos.

4.6. Población

En el marco de la investigación cualitativa sobre la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024, la población se define como el conjunto total de documentos relevantes que abordan temas como protocolos estandarizados, calidad del servicio, atención al usuario, transporte e inclusión, publicados entre 2018 y 2025. Esto incluye artículos científicos, estudios de caso, informes institucionales y publicaciones académicas disponibles en bases de datos como Scopus, Web of Science, ScienceDirect, JSTOR, Google Scholar y ResearchGate, que se alineen con los objetivos del estudio.

4.7. La muestra

La muestra, por su parte, es un subconjunto de estos documentos seleccionado mediante criterios intencionados: relevancia (textos directamente relacionados con la estandarización de protocolos o la satisfacción del cliente en el sector transporte), calidad (fuentes revisadas por pares con rigor metodológico), diversidad (perspectivas teóricas y empíricas variadas) y

accesibilidad (documentos disponibles en las bases consultadas). La selección se guiará por el principio de saturación teórica, deteniéndose cuando los documentos adicionales no aporten nuevos conocimientos significativos al análisis.

4.8. Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrollará de la siguiente manera: Inicialmente, se realizará una búsqueda sistemática de fuentes secundarias en bases de datos como Scopus, Web of Science, ScienceDirect, JSTOR, Google Scholar y ResearchGate, utilizando palabras clave como "protocolos estandarizados", "atención al usuario", "calidad del servicio", "transporte" e "inclusión", combinadas con operadores booleanos (AND, OR), para recopilar artículos, estudios de caso e informes institucionales publicados entre 2018 y 2025. Se seleccionarán documentos relevantes, priorizando aquellos revisados por pares y con rigor metodológico, excluyendo los que no cumplan estos criterios. A través de una revisión bibliográfica exhaustiva, se analizarán y sintetizarán los textos para construir un marco teórico sólido que fundamente el estudio y contextualice la insatisfacción de los usuarios de COOINTUR respecto a los protocolos de atención. La muestra de documentos se definirá mediante criterios de relevancia, calidad, diversidad y accesibilidad, deteniendo la selección cuando se alcance la saturación teórica. Este proceso permitirá identificar brechas en la literatura, caracterizar las prácticas actuales de atención, analizar las relaciones causales entre protocolos, capacitación y tecnología, y proponer estrategias basadas en evidencia para mejorar la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

5. Resultados y discusión

5.1. Resultados

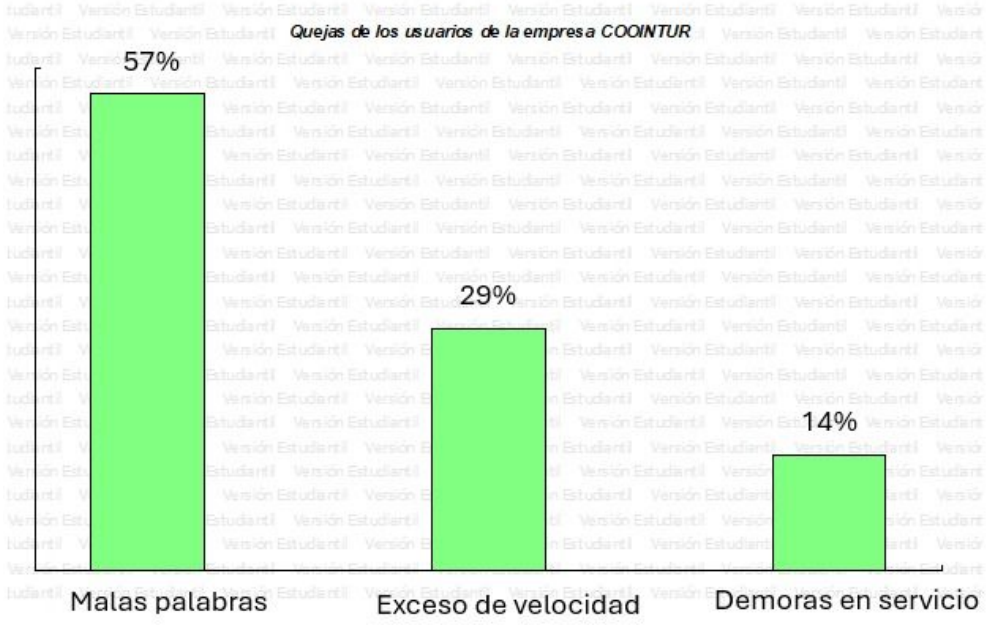
En cuanto al primer objetivo el cual plantea identificar los puntos a mejorar en los protocolos estandarizados de atención al usuario en la empresa COOINTUR, se puede decir que la calidad del servicio en empresas de transporte terrestre, como COOINTUR, depende en gran medida de la efectividad de los protocolos estandarizados de atención al usuario. Sin embargo, los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de 2024 de esta empresa revelan una brecha significativa entre los procedimientos establecidos en los manuales de la empresa y su implementación práctica. Este análisis, basado en la información documental disponible, identifica los puntos críticos a mejorar en los protocolos de atención, centrándose en la cultura organizacional y el perfil profesional de los colaboradores, con el objetivo de transformar la experiencia del usuario en una más segura, confiable y satisfactoria. Los hallazgos subrayan la urgencia de que COOINTUR aborde fallas sistémicas en sus protocolos estandarizados para restaurar la confianza de los usuarios y mejorar su competitividad.

Brecha entre diseño y ejecución de los protocolos

Los protocolos estandarizados de atención al usuario en COOINTUR están diseñados para garantizar interacciones consistentes, respetuosas y seguras con los pasajeros. Sin embargo, el análisis de los registros de PQRS de 2024 muestra que estos protocolos no se aplican de manera uniforme. Por ejemplo, el 57% de las 168 quejas registradas (95 casos) se relacionan con el uso de malas palabras o respuestas despectivas por parte del personal, lo que indica una falta de adherencia a las guías de comunicación establecidas. Un caso ilustrativo ocurrió el 5 de junio

de 2024, cuando una usuaria reportó que, tras señalar condiciones inseguras en una camioneta, el conductor respondió de manera despectiva: "Revisaré lo del cinturón cuando pueda". Esta respuesta no solo infringe el derecho del usuario a recibir información clara (Ley 1480 de 2011), sino que refleja una carencia en la internalización de los protocolos de atención al cliente.

Gráfico 1. Quejas de usuarios de COOINTUR



Nota. Creación propia usando el Software especializado InfoStat.

La falta de estandarización también se evidencia en las derivaciones ambiguas de quejas. Por ejemplo, el 2 de enero de 2024, el Coordinador Operativo Jairo Moreno derivó una consulta a un número telefónico sin seguimiento, dejando al usuario sin una solución concreta. Esta práctica contrasta con empresas como Transmilenio, que utilizan herramientas como chatbots para monitorear el tono emocional de las interacciones (Rodríguez, 2022). La ausencia de mecanismos similares en COOINTUR perpetúa respuestas improvisadas que erosionan la confianza del usuario.

Cultura organizacional: un obstáculo estructural

La predominancia de quejas por maltrato verbal señala un problema profundo en la cultura organizacional de COOINTUR. Según Pérez (2021), la alta rotación de personal y la falta de capacitación en habilidades blandas generan interacciones agresivas, especialmente en contextos de estrés operativo. En COOINTUR, los colaboradores parecen carecer de formación en manejo de conflictos y lenguaje inclusivo, lo que resulta en experiencias negativas para los usuarios. Esta carencia no solo afecta la percepción del servicio, sino que también representa un riesgo reputacional, ya que, como advierte López (2019), "cada queja no atendida es una crisis reputacional en ciernes" en un entorno donde las experiencias se comparten rápidamente en redes sociales.

Además, la cultura organizacional de COOINTUR parece priorizar la operación sobre la experiencia del usuario. Las quejas por exceso de velocidad (48 casos, 29%) y demoras (23 casos, 14%) sugieren que los conductores y coordinadores no están alineados con los protocolos de seguridad y puntualidad. Por ejemplo, el 22 de mayo de 2024, usuarios reportaron conductores que "aceleran bruscamente en tramos curvos", lo que refleja una falta de controles internos. Del mismo modo, un retraso de 15 minutos en una ruta Montería-Apartadó, sin explicaciones claras, dejó a los pasajeros hacinados en una sala, evidenciando desorganización y falta de respeto por el tiempo del usuario (García, 2020).

Perfil profesional: competencias insuficientes

El perfil profesional de los colaboradores de COOINTUR presenta deficiencias tanto en competencias técnicas como blandas. En el ámbito técnico, la ausencia de sistemas de telemetría en tiempo real, una práctica común en flotas modernas (BID, 2023), limita la capacidad de la

empresa para monitorear y corregir excesos de velocidad. En lugar de tecnología avanzada, COOINTUR depende de reportes manuales, lo que reduce la efectividad de los protocolos de seguridad. Esta brecha tecnológica no solo compromete la seguridad, sino que también impide una respuesta proactiva a las quejas, ya que los datos no están disponibles en tiempo real para los coordinadores.

En cuanto a las competencias blandas, la capacitación en servicio al cliente es claramente insuficiente. Los protocolos de atención requieren que los colaboradores manejen situaciones de alta presión con empatía y claridad, pero los registros de PQRS indican que muchos carecen de estas habilidades. La falta de talleres prácticos que aborden el manejo de conflictos y la comunicación inclusiva perpetúa interacciones que violan las expectativas de los usuarios y los estándares legales.

Puntos de mejora: una hoja de ruta estratégica

Para alinear los protocolos de atención con las necesidades de los usuarios, COOINTUR debe abordar los siguientes puntos de mejora:

1. Capacitación obligatoria en habilidades blandas: Implementar talleres prácticos que enseñen a los colaboradores a manejar conflictos, utilizar un lenguaje inclusivo y responder con empatía. Estos programas deben ser recurrentes y evaluados para garantizar su efectividad.

2. Fortalecimiento de la estandarización: Desarrollar guías claras de comunicación que prohíban el uso de lenguaje ofensivo y establezcan pasos específicos para resolver quejas. Estas guías deben ser acompañadas de auditorías regulares para verificar su cumplimiento.

3. Inversión en tecnología: Adoptar sistemas de telemetría en tiempo real para monitorear la velocidad y garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Asimismo,

implementar plataformas de comunicación proactiva, como notificaciones automáticas sobre demoras, para mejorar la transparencia.

4. Mejorar la gestión de quejas: Establecer un sistema centralizado que evite derivaciones ambiguas y garantice soluciones concretas. Por ejemplo, crear un canal digital donde los usuarios puedan rastrear el estado de sus PQRS.

5. Fomentar una cultura organizacional centrada en el usuario: Redefinir los valores de la empresa para priorizar la experiencia del pasajero, incentivando a los colaboradores a través de reconocimientos por buen desempeño en atención al cliente.

Los registros de PQRS de 2024 revelan que los protocolos estandarizados de atención al usuario en COOINTUR son insuficientes para garantizar un servicio de calidad. La falta de estandarización, una cultura organizacional desalineada y un perfil profesional con carencias técnicas y blandas son los principales obstáculos. Sin embargo, estos problemas también representan una oportunidad para transformar la experiencia del usuario. Al implementar capacitación obligatoria, fortalecer la estandarización, invertir en tecnología, mejorar la gestión de quejas y fomentar una cultura centrada en el usuario, COOINTUR puede no solo reducir la insatisfacción, sino también posicionarse como líder en el sector del transporte terrestre. La acción estratégica es imperativa, ya que, en un mercado competitivo, la calidad del servicio es el diferenciador clave.

Desde la perspectiva del segundo objetivo, que busca caracterizar la insatisfacción reflejada en las quejas de los usuarios de la empresa COOINTUR., la insatisfacción de los usuarios en el sector del transporte terrestre no es un fenómeno aislado, sino el reflejo de fallas sistémicas que, de no corregirse, comprometen la confianza en la empresa y su posición en el

mercado. En el caso de COOINTUR, los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de 2024 ofrecen una radiografía clara de los problemas que afectan la experiencia del usuario. Con 168 quejas registradas, distribuidas en tres categorías principales trato al usuario (57%), exceso de velocidad (29%) y demoras en los servicios (14%) los datos exponen una crisis tanto operativa como cultural que requiere atención urgente. Este análisis caracteriza la insatisfacción de los usuarios, explorando sus causas, manifestaciones y consecuencias, con el objetivo de generar reflexiones que impulsen mejoras en la calidad del servicio.

Perfil de la insatisfacción: categorías y patrones

El análisis de las 168 quejas registradas en 2024 revela que el trato al usuario es la principal fuente de insatisfacción, con 95 casos (57%) relacionados con el uso de malas palabras, respuestas despectivas o actitudes agresivas por parte del personal. Este predominio coincide con los hallazgos de Pérez (2021), quien destaca que, en el transporte terrestre, "la falta de capacitación en habilidades blandas y la alta rotación de personal generan interacciones agresivas con los usuarios". Un ejemplo concreto es la queja del 5 de junio de 2024, donde una usuaria denunció que, tras reportar un cinturón de seguridad defectuoso, el conductor respondió: "Revisaré lo del cinturón cuando pueda". Esta actitud no solo viola el derecho a la información (Ley 1480 de 2011), sino que genera una percepción de despreocupación por la seguridad y el bienestar del pasajero.

En segundo lugar, las quejas por exceso de velocidad (48 casos, 29%) reflejan un problema que va más allá de la insatisfacción, constituyendo un riesgo directo para la seguridad. Según el Ministerio de Transporte de Colombia, el 40% de los accidentes en rutas intermunicipales se atribuyen a excesos de velocidad, y los reportes de COOINTUR confirman

esta tendencia. Usuarios han descrito conductores que "aceleran bruscamente en tramos curvos" (queja del 22 de mayo de 2024), lo que sugiere una falta de supervisión y controles internos. Finalmente, las 23 quejas por demoras (14%) afectan la confiabilidad del servicio, un aspecto crítico en el transporte terrestre. Un caso representativo es el retraso de 15 minutos en una ruta Montería-Apartadó, donde los pasajeros fueron hacinados en una sala sin información clara, generando frustración y percepción de desorganización (García, 2020).

Causas subyacentes de la insatisfacción

La concentración de quejas en estas tres categorías apunta a dos desafíos estructurales en COOINTUR: la falta de estandarización en los protocolos de atención y una brecha tecnológica que limita la capacidad de respuesta. En el caso del trato al usuario, la ausencia de guías claras de comunicación permite respuestas improvisadas y, en muchos casos, ofensivas. Mientras empresas como Transmilenio emplean tecnologías como chatbots para monitorear interacciones (Rodríguez, 2022), COOINTUR depende de procesos manuales, como se observa en el caso del 2 de enero de 2024, cuando el Coordinador Operativo Jairo Moreno derivó una queja a un número telefónico sin seguimiento. Esta práctica no solo frustra a los usuarios, sino que perpetúa la percepción de ineficiencia.

El exceso de velocidad, por su parte, refleja la falta de sistemas de telemetría en tiempo real, una herramienta estándar en flotas modernas (BID, 2023). Sin esta tecnología, COOINTUR no puede monitorear el comportamiento de los conductores ni prevenir incidentes, lo que agrava el riesgo para los pasajeros. En cuanto a las demoras, la ausencia de plataformas de comunicación proactiva como notificaciones automáticas sobre retrasos— intensifica la insatisfacción, ya que, como señala García (2020), "las demoras no comunicadas generan mayor frustración que las programadas".

Consecuencias de la insatisfacción

La insatisfacción de los usuarios tiene consecuencias que trascienden las quejas individuales. En primer lugar, afecta la confianza en la empresa, un activo crítico en un sector donde los usuarios tienen múltiples opciones. Cada interacción negativa, como las reportadas en los registros de PQRS, refuerza una imagen de desorganización y falta de compromiso con el cliente. En segundo lugar, la insatisfacción representa un riesgo reputacional significativo. Como advierte López (2019), en un entorno donde las experiencias se comparten en redes sociales, una sola queja puede amplificarse, dañando la imagen de COOINTUR y afectando su competitividad.

Además, las quejas por exceso de velocidad tienen implicaciones legales y de seguridad. Dado que el 40% de los accidentes en rutas intermunicipales se deben a esta causa, COOINTUR enfrenta el riesgo de sanciones y demandas, además de la pérdida de vidas humanas. Por último, la insatisfacción impacta la lealtad del cliente. Los usuarios que experimentan demoras no comunicadas o tratos despectivos son menos propensos a elegir COOINTUR en el futuro, lo que podría traducirse en pérdidas económicas en un mercado altamente competitivo.

Hacia una respuesta estratégica

Los datos de las 168 quejas de 2024 no solo exponen problemas, sino que también delinean una hoja de ruta para abordar la insatisfacción. Entre las estrategias propuestas se encuentran:

1. Capacitación en servicio al cliente: Implementar programas obligatorios que enseñen a los colaboradores a manejar conflictos con empatía y utilizar un lenguaje inclusivo. Estos talleres deben incluir simulaciones prácticas y evaluaciones periódicas.

2. Tecnología para la seguridad y comunicación: Adoptar sistemas de telemetría para monitorear la velocidad en tiempo real y plataformas digitales que informen proactivamente sobre demoras, reduciendo la incertidumbre de los usuarios.

3. Protocolos estandarizados de respuesta: Establecer guías claras que prohíban el lenguaje ofensivo y definan pasos específicos para resolver quejas, evitando derivaciones ambiguas.

4. Gestión proactiva de quejas: Crear un sistema centralizado que permita a los usuarios rastrear el estado de sus PQRS, garantizando soluciones rápidas y transparentes.

5. Cultura organizacional centrada en el usuario: Fomentar valores que prioricen la experiencia del pasajero, incentivando a los colaboradores a través de reconocimientos por buen desempeño.

La insatisfacción de los usuarios de COOINTUR, reflejada en las 168 quejas de 2024, es un síntoma de fallas sistémicas en los protocolos de atención, la tecnología y la cultura organizacional. El trato despectivo, el exceso de velocidad y las demoras no comunicadas no solo generan frustración, sino que comprometen la seguridad, la confianza y la reputación de la empresa. Sin embargo, estos problemas también ofrecen una oportunidad para transformar el servicio. Al implementar capacitación, tecnología, protocolos estandarizados, una gestión proactiva de quejas y una cultura centrada en el usuario, COOINTUR puede convertir la insatisfacción en una ventaja competitiva, fortaleciendo su posición en el sector del transporte terrestre. La urgencia de actuar es clara: en un mercado donde la experiencia del cliente es el diferenciador, cada queja es una invitación a mejorar.

5.2.Discusión

El análisis de los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de COOINTUR en 2024, a la luz de investigaciones previas, revela información crítica sobre los protocolos estandarizados de atención al usuario y la insatisfacción de los clientes. Los dos objetivos específicos identificar áreas de mejora en los protocolos estandarizados de atención y caracterizar la insatisfacción reflejada en las quejas ofrecen una visión integral de los desafíos operativos y culturales sistémicos de la empresa. Al comparar estos hallazgos con los estudios de Molina et al. (2019), Díaz Álvarez (2021), Fernández Chaves (2020) y Cruz Álvarez (2018), esta discusión evalúa cómo los problemas de COOINTUR se alinean o divergen de patrones establecidos en calidad de servicio y satisfacción del usuario en diversos sectores, abogando por intervenciones estratégicas para mejorar la entrega del servicio.

Identificar Áreas de Mejora en los Protocolos Estandarizados de Atención

El primer objetivo reveló brechas significativas en los protocolos estandarizados de atención al usuario de COOINTUR, particularmente en su aplicación inconsistente, impulsada por deficiencias en la cultura organizacional y los perfiles profesionales de los empleados. Los datos de PQRS de 2024 indicaron que el 57% de las 168 quejas (95 casos) se debieron a maltrato verbal, como respuestas despectivas del personal, ejemplificado por la réplica de un conductor el 5 de junio de 2024: “Revisaré lo del cinturón cuando pueda”. Además, el 29% de las quejas (48 casos) citaron exceso de velocidad, y el 14% (23 casos) reportaron demoras en el servicio, señalando una falta de adherencia a los protocolos de seguridad y puntualidad. Estos problemas provienen de una capacitación inadecuada en habilidades blandas, una cultura organizacional que prioriza las operaciones sobre la experiencia del usuario y un retraso tecnológico, como la ausencia de sistemas de telemetría en tiempo real, que contrasta con los estándares de flotas modernas (BID, 2023).

Molina et al. (2019) ofrecen una comparación relevante, destacando que las microempresas en el sector comercial de Perú, a pesar de carecer de herramientas administrativas formales, mantienen procesos clave estandarizados y ofrecen capacitación al personal. Sin embargo, su gestión empírica refleja la dependencia de COOINTUR en respuestas improvisadas, como se observa en el incidente del 2 de enero de 2024, cuando un coordinador redirigió una queja sin seguimiento. Los hallazgos de Molina sugieren que formalizar protocolos y mejorar la capacitación podrían cerrar la brecha de COOINTUR entre la política y la práctica, alineándose con su llamado a herramientas estructuradas para mejorar la calidad del servicio. De manera similar, Cruz Álvarez (2018) demuestra la eficacia de metodologías estandarizadas como Lean Office, que redujo los tiempos de almacén en un 37.91% en un operador logístico. COOINTUR podría adoptar enfoques similares, como Poka Yoke o trabajo estandarizado, para asegurar el cumplimiento de protocolos, particularmente en prácticas de comunicación y seguridad.

Díaz Álvarez (2021) subraya aún más la necesidad de un diseño de protocolos centrado en el usuario. Su análisis de modelos de gestión hospitalaria muestra que las percepciones de los usuarios influyen significativamente en las calificaciones de calidad del servicio, un principio aplicable a COOINTUR. La incapacidad de la empresa para integrar las expectativas de los usuarios evidente en las quejas sobre actitudes despectivas del personal— contrasta con modelos hospitalarios efectivos como Kaiser Permanente, que priorizan la retroalimentación del usuario en la optimización de procesos. La falta de plataformas de comunicación proactiva en COOINTUR, a diferencia de los sistemas de chatbots de Transmilenio (Rodríguez, 2022), agrava esta desconexión. Implementar mecanismos de retroalimentación de usuarios y un cumplimiento de protocolos impulsado por tecnología podría alinear las operaciones de COOINTUR con estas mejores prácticas, mejorando tanto la eficiencia como la satisfacción del usuario.

Caracterizar la Insatisfacción Reflejada en las Quejas

El segundo objetivo caracterizó la insatisfacción del usuario, con los datos de PQRS revelando que el maltrato verbal (57%), el exceso de velocidad (29%) y las demoras (14%) dominan las quejas, reflejando problemas sistémicos en la entrega del servicio. El maltrato verbal, como en el caso del 5 de junio de 2024, indica una falla en fomentar interacciones empáticas, mientras que las quejas por exceso de velocidad resaltan riesgos de seguridad, corroborados por la estadística del Ministerio de Transporte de Colombia que indica que el 40% de los accidentes intermunicipales resultan de velocidades excesivas. Las demoras, como el retraso de 15 minutos en la ruta Montería-Apartadó el 22 de mayo de 2024, sin comunicación clara, amplifican la frustración del usuario, alineándose con la observación de García (2020) de que las demoras no comunicadas provocan mayor insatisfacción que las programadas.

Fernández Chaves (2020) ofrece una perspectiva contrastante, donde el 94.19% de los usuarios en la Unidad de Odontología Forense de Costa Rica reportaron alta satisfacción debido a una excelente infraestructura y trato del personal, a pesar de que las demoras afectaron a quienes viajaban desde regiones lejanas. La alta tasa de insatisfacción de COOINTUR sugiere una marcada deficiencia en la calidad del trato del personal en comparación con los hallazgos de Fernández, donde las interacciones positivas mitigaron las quejas relacionadas con el tiempo. Esta comparación enfatiza la necesidad de que COOINTUR priorice la capacitación en habilidades blandas para emular la dinámica positiva entre personal y usuario observada en el estudio costarricense. Además, la identificación de Fernández del tiempo como un factor de insatisfacción refuerza la urgencia de que COOINTUR aborde las demoras mediante una comunicación proactiva, como notificaciones automáticas de retrasos, para mitigar la frustración del usuario.

Molina et al. (2019) también destacan evaluaciones ocasionales de satisfacción del usuario en microempresas, una práctica ausente en las operaciones de COOINTUR. La falta de recolección

sistemática de retroalimentación exacerba la incapacidad de COOINTUR para abordar quejas recurrentes, a diferencia de los sujetos de Molina que, a pesar de una gestión empírica, evaluaban esporádicamente la satisfacción del cliente. Díaz Álvarez (2021) complementa esto al enfatizar que las percepciones de los usuarios moldean las evaluaciones de calidad del servicio, sugiriendo que la falla de COOINTUR en involucrar proactivamente a los usuarios evidente en la redirección de quejas sin seguimiento por parte del coordinador— pierde oportunidades para refinar la entrega del servicio basada en la opinión del usuario. El éxito de Lean Office de Cruz Álvarez (2018), con reducciones de tiempo medibles, ilustra aún más cómo COOINTUR podría reducir las demoras adoptando procesos estandarizados, mejorando la confiabilidad y la confianza del usuario.

Síntesis e Implicaciones Estratégicas

La interacción entre los resultados de COOINTUR y los estudios referenciados revela tanto convergencia como divergencia. Al igual que las microempresas de Molina et al. (2019), COOINTUR sufre de una gestión empírica, lo que lleva a una aplicación inconsistente de protocolos y a la insatisfacción del usuario. Sin embargo, a diferencia de los sujetos de Molina, COOINTUR carece incluso de evaluaciones básicas de satisfacción, amplificando su desconexión con las necesidades del usuario. El énfasis de Díaz Álvarez (2021) en modelos centrados en el usuario destaca la falla de COOINTUR en priorizar las expectativas de los pasajeros, una brecha que contrasta con los sistemas hospitalarios efectivos. Fernández Chaves (2020) subraya el potencial de las interacciones positivas del personal para compensar fallas operativas, una fortaleza que COOINTUR debe desarrollar a través de la capacitación. El enfoque Lean Office de Cruz Álvarez (2018) ofrece un modelo para la eficiencia operativa que COOINTUR podría adaptar para optimizar protocolos y reducir demoras.

Los datos de PQRS de COOINTUR en 2024, vistos a través de la lente de investigaciones previas, exponen una necesidad crítica de reforma sistémica en sus protocolos estandarizados de atención y

estrategias de satisfacción del usuario. La alta incidencia de quejas sobre maltrato verbal, exceso de velocidad y demoras refleja deficiencias en capacitación, tecnología y compromiso con el usuario, divergiendo de los éxitos observados en las microempresas de Molina, los modelos hospitalarios de Díaz, la unidad de odontología de Fernández y las mejoras logísticas de Cruz. Al integrar capacitación estructurada, avances tecnológicos, procesos estandarizados y mecanismos de retroalimentación de usuarios, COOINTUR puede transformar su calidad de servicio, alineándose con las mejores prácticas y fomentando una cultura centrada en el usuario. Este cambio estratégico no solo es factible, sino esencial para restaurar la confianza y la competitividad en el sector del transporte.

5.3.Recomendaciones

Basadas en el análisis de los resultados de los objetivos específicos —identificar áreas de mejora en los protocolos estandarizados de atención y caracterizar la insatisfacción de los usuarios— y su discusión con los antecedentes de investigaciones previas, se presentan las siguientes recomendaciones estratégicas para COOINTUR. Estas propuestas integran las lecciones de los estudios de Molina et al. (2019), Díaz Álvarez (2021), Fernández Chaves (2020), y Cruz Álvarez (2018), así como los hallazgos de los 168 registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de 2024, que destacan problemas como el maltrato verbal (57%), exceso de velocidad (29%), y demoras (14%). Las recomendaciones buscan transformar la calidad del servicio, fomentar una cultura organizacional centrada en el usuario y garantizar la competitividad de COOINTUR en el sector del transporte terrestre.

Implementar Capacitación Obligatoria en Habilidades Blandas

Para abordar el 57% de quejas relacionadas con maltrato verbal, como el caso del 5 de junio de 2024, donde un conductor respondió despectivamente, COOINTUR debe establecer programas de capacitación recurrentes en habilidades blandas. Estos talleres deben enfocarse en el manejo de

conflictos, comunicación empática y lenguaje inclusivo, inspirándose en los hallazgos de Fernández Chaves (2020), donde el trato positivo NEGATIVE del personal elevó la satisfacción al 94.19% en una unidad de odontología. Los programas deben incluir simulaciones prácticas y evaluaciones periódicas para garantizar la internalización de los protocolos de atención. Según Pérez (2021), la capacitación en habilidades blandas reduce interacciones agresivas, especialmente en contextos de alta presión operativa, un problema evidente en COOINTUR debido a la alta rotación de personal.

Adoptar Tecnologías de Monitoreo y Comunicación Proactiva

El 29% de quejas por exceso de velocidad, como los reportes de conductores acelerando en tramos curvos (22 de mayo de 2024), refleja la ausencia de controles tecnológicos. COOINTUR debe implementar sistemas de telemetría en tiempo real, una práctica común en flotas modernas (BID, 2023), para monitorear el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Además, para mitigar el 14% de quejas por demoras, como el retraso de 15 minutos en la ruta Montería-Apartadó, se recomienda adoptar plataformas de comunicación proactiva, como notificaciones automáticas de retrasos, similares a los chatbots de Transmilenio (Rodríguez, 2022). Estas tecnologías, alineadas con el enfoque de Díaz Álvarez (2021) sobre modelos de gestión que integran eficiencia y percepción del usuario, mejorarán la transparencia y reducirán la frustración.

Fortalecer la Estandarización de Protocolos de Atención

La falta de guías claras de comunicación, evidenciada por derivaciones ambiguas como la del 2 de enero de 2024, requiere la creación de protocolos estandarizados de respuesta que prohíban el lenguaje ofensivo y detallen pasos específicos para resolver quejas. Inspirándose en Cruz Álvarez (2018), quien redujo tiempos logísticos en un 37.91% con metodologías como Poka Yoke, COOINTUR puede adoptar herramientas de estandarización para asegurar consistencia en la atención. Estos protocolos deben ser acompañados de auditorías regulares para verificar su cumplimiento, alineándose con la

recomendación de Molina et al. (2019) de implementar herramientas estructuradas en entornos con gestión empírica.

Establecer un Sistema Centralizado de Gestión de Quejas

Para evitar respuestas improvisadas y garantizar soluciones concretas, COOINTUR debe desarrollar un sistema digital centralizado donde los usuarios puedan rastrear el estado de sus PQRS. Este sistema, inspirado en los modelos de gestión hospitalaria de Díaz Álvarez (2021) que priorizan la retroalimentación del usuario, mejorará la percepción de eficiencia y compromiso. La ausencia de seguimiento en casos como el del coordinador Jairo Moreno resalta la urgencia de esta medida. Además, implementar encuestas periódicas de satisfacción, como las practicadas en las microempresas de Molina et al. (2019), permitirá identificar patrones de insatisfacción y ajustar los protocolos en consecuencia.

Fomentar una Cultura Organizacional Centrada en el Usuario

La cultura organizacional de COOINTUR, que prioriza la operación sobre la experiencia del usuario, debe redefinirse para alinearse con valores centrados en el pasajero. Esto implica establecer incentivos, como reconocimientos por buen desempeño en atención al cliente, y promover una visión compartida de excelencia en el servicio. Fernández Chaves (2020) demuestra que un trato positivo puede compensar fallas operativas, mientras que López (2019) advierte que las quejas no atendidas generan crisis reputacionales en redes sociales. Cambiar la cultura organizacional requiere liderazgo comprometido y comunicación interna efectiva para alinear a los colaboradores con los objetivos de calidad.

Evaluar Continuamente el Impacto de las Mejoras

Para garantizar que las intervenciones sean efectivas, COOINTUR debe implementar un sistema de evaluación continua, utilizando análisis descriptivos y documentales, como los propuestos por Pérez y Ruiz (2021) y la UNESCO (2023) en contextos educativos. Este enfoque, adaptado al transporte, permitirá medir mejoras en la satisfacción del usuario y el cumplimiento de protocolos, identificando tendencias y ajustando estrategias. La experiencia de Cruz Álvarez (2018), con un retorno de inversión positivo tras implementar Lean Office, subraya la importancia de evaluar resultados para validar la viabilidad económica y operativa de las mejoras.

Estas recomendaciones deben integrarse en un plan estratégico con plazos definidos. Por ejemplo, la capacitación en habilidades blandas puede iniciarse en un trimestre, con talleres mensuales, mientras que la implementación de telemetría y plataformas digitales podría completarse en seis meses, priorizando rutas críticas. El sistema de gestión de quejas debe desarrollarse en paralelo, con una fase piloto para ajustar su funcionalidad. La redefinición de la cultura organizacional requerirá un esfuerzo sostenido, con campañas internas y evaluaciones anuales de clima laboral. Finalmente, el sistema de evaluación continua debe establecerse desde el inicio, con reportes trimestrales que combinen datos cuantitativos (reducción de quejas) y cualitativos (percepción del usuario).

Las recomendaciones propuestas abordan las deficiencias identificadas en los protocolos de atención y la insatisfacción de los usuarios de COOINTUR, integrando lecciones de investigaciones previas y los datos de PQRS de 2024. Al priorizar la capacitación, la tecnología, la estandarización, la gestión de quejas, la cultura organizacional y la evaluación continua, COOINTUR puede transformar su servicio, reducir las quejas por maltrato verbal, exceso de velocidad y demoras, y fortalecer su reputación. Estas acciones no solo responden a los desafíos actuales, sino que posicionan a la empresa

como líder en el sector del transporte terrestre, alineándose con las mejores prácticas de calidad y satisfacción del usuario.

5.4. Conclusiones

El análisis de la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024, basado en los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), responde a la pregunta de investigación y cumple con los objetivos planteados. La pregunta de investigación, centrada en cómo esta insatisfacción ha generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial, se aborda al identificar los puntos críticos en los protocolos de atención, caracterizar las quejas de los usuarios y proponer estrategias que fomenten una gestión más reflexiva y proactiva. Las conclusiones se estructuran en torno al objetivo general y los objetivos específicos, integrando los hallazgos para ofrecer una visión clara de los desafíos y oportunidades en COOINTUR.

Analizar la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR en 2024, generando reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial, la insatisfacción de los usuarios de COOINTUR en 2024, evidenciada por las 168 quejas registradas en los PQRS, refleja fallas sistémicas en los protocolos estandarizados de atención que han impactado negativamente la calidad del servicio y la percepción de la empresa. Estas quejas, distribuidas principalmente en maltrato verbal (57%), exceso de velocidad (29%) y demoras (14%), exponen una brecha significativa entre los procedimientos establecidos en los manuales y su aplicación práctica, lo que ha generado una crisis de confianza y un riesgo reputacional. Este análisis no solo cuantifica la insatisfacción,

sino que también destaca la necesidad urgente de reflexión entre los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial. Los datos sugieren que la falta de capacitación, la ausencia de tecnología moderna y una cultura organizacional desalineada son los principales obstáculos, alineándose con estudios previos como los de Molina et al. (2019) y Díaz Álvarez (2021), que enfatizan la importancia de protocolos estructurados y la centralidad del usuario. La reflexión generada por estos hallazgos debe traducirse en acciones estratégicas, como la redefinición de procesos, la inversión en tecnología y la capacitación del personal, para transformar la experiencia del usuario y fortalecer la competitividad de COOINTUR. Esta introspección es crucial, ya que, como advierte López (2019), las quejas no atendidas pueden escalar a crisis reputacionales en un entorno digital.

Identificar los puntos a mejorar en los protocolos estandarizados de atención al usuario en la empresa COOINTUR

El análisis de los protocolos estandarizados de atención reveló múltiples áreas de mejora, centradas en la inconsistencia en su aplicación, deficiencias en la cultura organizacional y limitaciones en el perfil profesional de los colaboradores. Los 95 casos de maltrato verbal, como la respuesta despectiva de un conductor el 5 de junio de 2024 (“Revisaré lo del cinturón cuando pueda”), indican una falta de guías claras de comunicación y capacitación en habilidades blandas, un problema agravado por la alta rotación de personal (Pérez, 2021). Las 48 quejas por exceso de velocidad evidencian la ausencia de sistemas de telemetría en tiempo real, una práctica estándar en flotas modernas (BID, 2023), lo que compromete la seguridad y el cumplimiento de protocolos. Además, las 23 quejas por demoras, como el retraso de 15 minutos en la ruta Montería - Apartadó, reflejan una gestión operativa deficiente y una falta de comunicación proactiva. Comparado con los hallazgos de Cruz Álvarez (2018), quien mejoró la eficiencia

logística con metodologías Lean, COOINTUR necesita estandarizar procesos y adoptar tecnologías para garantizar consistencia. Estas deficiencias exigen que los responsables de la calidad del servicio reflexionen sobre la necesidad de implementar auditorías regulares, capacitar al personal en manejo de conflictos y adoptar herramientas tecnológicas, alineándose con las recomendaciones de Díaz Álvarez (2021) sobre modelos de gestión centrados en el usuario.

Caracterizar la insatisfacción reflejada en las quejas de los usuarios de la empresa COOINTUR

La caracterización de la insatisfacción, basada en las 168 quejas de 2024, identifica el maltrato verbal, el exceso de velocidad y las demoras como las principales fuentes de frustración, con impactos significativos en la confianza, seguridad y lealtad de los usuarios. El 57% de las quejas por maltrato verbal refleja una falla cultural y formativa, ya que los colaboradores no logran manejar situaciones de estrés con empatía, como se vio en el caso del 5 de junio de 2024. Las quejas por exceso de velocidad (29%), respaldadas por la estadística del Ministerio de Transporte de Colombia que atribuye el 40% de los accidentes intermunicipales a esta causa, subrayan un riesgo crítico para la seguridad. Las demoras (14%), como el incidente del 22 de mayo de 2024, generan percepción de desorganización, especialmente cuando no se comunican, corroborando la observación de García (2020) sobre la mayor frustración causada por retrasos no informados. A diferencia de Fernández Chaves (2020), donde el trato positivo compensó demoras, COOINTUR carece de interacciones empáticas que mitiguen la insatisfacción. Esta caracterización impulsa a los responsables de la gestión empresarial a reflexionar sobre la necesidad de implementar sistemas de retroalimentación, como los sugeridos por Molina et al. (2019), y tecnologías de comunicación proactiva, para abordar las causas subyacentes de las quejas y prevenir su escalamiento.

Respuesta a la Pregunta de Investigación: ¿De qué manera la insatisfacción de los usuarios respecto a los protocolos estandarizados de atención en la empresa COOINTUR 2024 ha generado reflexión en los responsables de la calidad del servicio y la gestión empresarial? La insatisfacción de los usuarios, reflejada en las 168 quejas de 2024, ha generado reflexión en los responsables de COOINTUR al exponer fallas estructurales en los protocolos de atención que requieren una revisión profunda de las prácticas operativas y culturales. El predominio del maltrato verbal ha puesto en evidencia la urgencia de capacitar al personal y estandarizar la comunicación, mientras que el exceso de velocidad y las demoras han resaltado la necesidad de invertir en tecnologías como telemetría y plataformas de notificación. Estas quejas, amplificadas por el riesgo reputacional en redes sociales (López, 2019), obligan a los gestores a reconsiderar la cultura organizacional, alineándola con un enfoque centrado en el usuario, como sugieren Díaz Álvarez (2021) y Fernández Chaves (2020). La reflexión se traduce en la identificación de estrategias concretas capacitación, tecnología, estandarización y retroalimentación que no solo abordan la insatisfacción, sino que también promueven una gestión empresarial más estratégica y responsable. Este proceso reflexivo es esencial para convertir las quejas en oportunidades de mejora, asegurando que COOINTUR no solo responda a los desafíos actuales, sino que se posicione como líder en calidad de servicio en el sector del transporte terrestre.

Referencias

Asociación Colombiana de Normas Técnicas (ICONTEC). (2020). *Estandarización y calidad en servicios*. Guía técnica. https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/448c2f17-a055-4648-9745-f6bbf65352a7/content

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). *Informe sobre integración tecnológica en empresas de transporte*. Recuperado de https://www.bid.org

Booth, WC, Colomb, GG, Williams, JM, Bizup, J. y FitzGerald, WT (2016). *El arte de la investigación* (4.ª ed.). University of Chicago Press.

Bryman, A. (2018). Métodos de investigación social. Prensa de la Universidad de Oxford. https://www.sa-rj.net/index.php/sarj/article/download/37/110

Buenas prácticas para el sector transporte. ITO. https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/36564/1/violencia_correa_quintero_2021.pdf

Cámara de Comercio de Bogotá. (2022). *Cultura de servicio inclusivo: Impacto en la satisfacción del cliente*. Bogotá: CCB.

Cámara de Comercio. (2022). *Informe sobre la eficacia de los canales de atención al cliente en el sector transporte*. Recuperado de https://www.camaradecomercio.org

CEPAL. (2020). Infraestructura accesible y su impacto en la inclusión de personas con discapacidad. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Congreso de la República de Colombia. (1999). *Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales*. Diario Oficial No. 43.537. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2008). *Ley 1251 de 2008. Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*. Diario Oficial No. 47.216. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2009). *Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)*. Diario Oficial No. 47.426. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor*. Diario Oficial No. 48.169. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*. Diario Oficial No. 48.901. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2017). *Ley 1822 de 2017. Por medio de la cual se promueve el trato digno y preferencial a mujeres en estado de embarazo*. Diario Oficial No. 50.312. https://www.secretariasenado.gov.co

Congreso de la República de Colombia. (2018). *Ley 1901 de 2018. Por la cual se promueve la responsabilidad social empresarial y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 50.567. https://www.secretariasenado.gov.co

Creswell (2018). Investigación cualitativa y diseño de investigación: elección entre cinco enfoques. Publicaciones sabias. https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7278/Informe%20de%20Consultor%C3%ADa.pdf?sequence=1

Creswell (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.

Davenport (2017). Competir en análisis: la nueva ciencia de ganar. Boston: Prensa de Harvard Business Review.

Deming (1986). Fuera de la crisis. Cambridge: Prensa del MIT.

Díaz Álvarez (2021). *Modelos de gestión hospitalaria y su impacto en la satisfacción del usuario: Una revisión sistemática*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia.

Díaz, A. (2020). *Satisfacción del usuario y percepción de valor en servicios de transporte*. Editorial Experiencia del Cliente.

Díaz, C. (2020). *Satisfacción del cliente: Teoría y práctica*. Universidad del Rosario. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext

Díaz, M. (2020)**.** *Satisfacción del usuario: Más allá de la calidad del servicio*. Revista de Experiencia del Cliente, 102(5), 95-110.

Fernández, E. (2019). *Canales de atención al cliente en la era digital*. Cámara de Comercio de Bogotá. https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/mutis/article/view/Industria-4.0-reto-para-pymes-manufactureras-Bogota-Colombia

Fernández, M. (2019). *Diversificación de canales de atención: Adaptación a las necesidades modernas*. Revista de Servicios al Cliente, 56(3), 45-60.

Fernández, M. (2020). Aprendizaje experiencial en la capacitación de colaboradores*. Madrid: Editorial Síntesis.

Fernández, M. (2020). Mejora continua en la gestión de servicios. Madrid: Editorial Síntesis.

Fernández, R. (2019). *La atención telefónica en el siglo XXI: Herramientas y estrategias*. Editorial Comunicación Eficaz.

García, A. (2020). *La estandarización de protocolos en la atención al cliente: Un enfoque práctico*. Editorial Servicios Modernos.

García, E. (2020). *Mejora continua en servicios de transporte: Un enfoque basado en datos*. Editorial Innovación. https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/212

García, J. (2020). *La estandarización de protocolos en la atención al cliente: Una revisión teórica*. Revista de Administración de Servicios, 45(2), 78-92.

García, L. (2019). Técnicas de role-playing en la formación de habilidades comunicativas*. Barcelona: Ediciones UPC.

García, M. (2020). *Gestión de calidad en servicios*. Editorial Limusa. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34723

García, R. (2020). *Estandarización de protocolos en servicios: Reducción de errores y mejora de la consistencia*. Revista de Gestión de Servicios, 45(1), 40-55.

Gómez, L. (2021). *Atención inclusiva en servicios públicos: Desafíos y oportunidades*. Revista de Gestión Social, 15(3), 45-60.

Gómez, L. (2021). *Gestión de la calidad en el transporte terrestre: Estrategias para la competitividad*. Editorial Transporte Moderno. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090619

Gómez, P. (2021). *Atención inclusiva: Retos y oportunidades*. UNESCO. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-73782018000100021&script=sci_arttext

Gómez, P. (2021). *La atención inclusiva en servicios públicos: Un enfoque personalizado*. Revista de Inclusión Social, 45(2), 89-102.

González, R. (2020). Medición de la calidad del servicio: Modelo SERVQUAL. Ciudad de México: Editorial Trillas.

González, R. (2021). Estandarización de procesos en la atención al cliente*. Ciudad de México: Editorial Trillas.

Grönroos, C. (2018). Gestión de servicios y marketing: un enfoque de gestión de las relaciones con los clientes. Wiley. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890287.pdf

Grönroos, C. (2018). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley.

Hart, C. (2018). *Realizar una revisión bibliográfica: Liberando la imaginación investigadora* (2.ª ed.). Publicaciones SAGE.

Hernández, J. (2021). Gestión de quejas y reclamaciones en servicios de transporte. Bogotá: Editorial Norma.

Hernández, J. (2021). La retroalimentación del cliente como herramienta de mejora continua*. Bogotá: Editorial Norma.

Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana

Hernández-Sampieri (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/download/64312353/Investigacion_Rutas_cualitativa_y_cuantitativa.pdf

Heskett (2019). La cadena de beneficios del servicio: cómo las empresas líderes vinculan los beneficios y el crecimiento con la lealtad, la satisfacción y el valor. Prensa libre. https://www-hbs edu.translate.goog/faculty/Pages/item.aspx?num=284&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc

ISO. (2015). ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad. Ginebra: Organización Internacional de Normalización.

Kaplan (1996). El cuadro de mando integral: traducir la estrategia en acción. Boston: Prensa de Harvard Business Review.

Krippendorff, K. (2018). Análisis de contenido: una introducción a su metodología. Publicaciones sabias.

Krueger, R. A. y Casey, MA (2015). Grupos focales: una guía práctica para la investigación aplicada. Thousand Oaks: Publicaciones Sage.

Kumar, S., & Rajan, R. (2022). *Estandarización de procesos y mejora de la calidad del servicio*. Journal of Service Management, 45(3), 120-135.

Kumar, V. y Rajan, B. (2022). Compromiso rentable con el cliente: concepto, métricas y estrategias. Publicaciones SAGE. https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/1169/TF_Francisco%20de%20Jesus%20Guevara%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, A. (2020). Sistemas de gestión de calidad en servicios de transporte*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.

López, C. (2019). *Capacitación en servicio al cliente: Un enfoque inclusivo*. Editorial Formación Profesional.

López, M. (2019). *Atención inclusiva en servicios públicos: Un enfoque práctico*. Editorial Diversidad. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090619

López, M. (2019). *Capacitación en servicio al cliente y atención inclusiva: Un enfoque práctico*. Editorial Limusa.

Martínez, C. (2019). Tecnologías asistivas en la atención al cliente*. Lima: Editorial San Marcos.

Martínez, C. (2019). Tecnologías de retroalimentación en tiempo real. Lima: Editorial San Marcos.

Martínez, R. (2020). *Evaluación de procesos en servicios*. Universidad Nacional de Colombia. https://www.researchgate.net/profile/Nelson-Falcon-Espitia/publication/354254797_Ciudades_y_biodiversidad_Percepcion_de_los_servicios_ecosistemicos_en_la_Universidad_Nacional_de_Colombia_Sede_Bogota/links/6223b6fc97401151d2fee93e/Ciudades-y-biodiversidad-Percepcion-de-los-servicios-ecosistemicos-en-la-Universidad-Nacional-de-Colombia-Sede-Bogota.pdf?origin=journalDetail&_tp=eyJwYWdlIjoiam91cm5hbERldGFpbCJ9

McLean, B. & Elkind, P. (2003). *The Smartest Guys in the Room: The Amazing Rise and Scandalous Fall of Enron*. Penguin. http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/23202/1/159.pdf.pdf#page=370

Molina, R., Pérez, L., & Gómez, A. (2019). *Gestión de la atención al cliente en micro y pequeñas empresas: Un estudio de caso en Perú*. Revista de Investigación en Negocios, 12(3), 45-60.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). Inclusión y diversidad en el lugar de trabajo:

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Inclusión y diversidad en el lugar de trabajo: Guía para empresas*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Cultura de servicio y satisfacción laboral*. Informe anual. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890802

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Atención a grupos vulnerables en servicios de transporte*. Ginebra: OMS.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Inclusión en la atención al cliente*. Informe global. https://www.scielosp.org/article/rpsp/2022.v46/e13/

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Revista de venta minorista, 64 (1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, LL (2020). Brindar un servicio de calidad: equilibrar las percepciones y expectativas de los clientes. Simón y Schuster. https://repository.ucc.edu.co/bitstreams/360edc4f-5c62-4bb1-bacb-14b67887c747/download

Pérez, E. (2021). Indicadores clave de desempeño en servicios de transporte. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.

Pérez, E. (2021). Protocolos específicos para la atención de grupos vulnerables*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.

Pérez, J., & López, A. (2019). *Protocolos de atención al cliente: Teoría y práctica*. Ediciones Pirámide. https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/61dfc2a51614d23558cce531

Pérez, J., & Martínez, L. (2020). *Inconsistencias en la aplicación de protocolos de atención al cliente*. Revista de Administración de Servicios, 12(2), 78-92.

Pérez, R., & Martínez, A. (2020). *Estandarización de servicios: Clave para la satisfacción del cliente*. Revista de Gestión Empresarial, 15(3), 10-25. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1569

Ramírez, A. (2020). *Atención inclusiva: Un enfoque estratégico*. Editorial Norma. http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/issue/download/60/N%C3%BAmero%20completo#page=91

Ramírez, L. (2020). *Atención inclusiva: Estrategias para mejorar la satisfacción del usuario*. Bogotá: Editorial Inclusiva.

Ramírez, P. (2020). *La atención inclusiva como estrategia de competitividad*. Revista de Innovación Empresarial, 8(4), 67-82.

Rodríguez, A. (2021). *Calidad del servicio y cultura organizacional: Una relación inseparable*. Revista de Administración Moderna, 32(1), 30-45.

Rodríguez, J. (2022). *Tecnología y gestión de servicios: Mejores prácticas para empresas de transporte*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672022000200051&script=sci_arttext

Rodríguez, L. (2021). *Cultura organizacional y servicio al cliente*. Revista de Administración, 45(2), 30-35. https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/61dfc2a51614d23558cce531

Rodríguez, M. (2022). *Integración tecnológica en la gestión de servicios al cliente*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia.

Rodríguez, P. (2022). Capacitación continua en atención inclusiva*. Montevideo: Editorial Fin de Siglo.

Rodríguez, P. (2022). *Tecnología y eficiencia en la atención al cliente: Un análisis crítico*. Revista de Innovación Empresarial, 34(1), 112-125.

Rojas, C. (2022). *Eficiencia operativa en servicios: Haciendo más con menos*. Revista de Innovación Empresarial, 76(2), 65-80.

Rojas, F. (2022). *Eficiencia operativa en el sector transporte: Enfoques modernos*. Revista de Logística y Transporte, 14(3), 76-89.

Rojas, P. (2022). *Eficiencia operativa en servicios*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/212841

Rummler, G. A. y Brache, A. P. (2012). Mejorar el rendimiento: cómo gestionar el espacio en blanco en el organigrama. San Francisco: Jossey-Bass.

Sallis, E. (2014). Gestión de la Calidad Total en la Educación. Rutledge. https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65376/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO%20-%20PAIMA%20ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge.

Torres, E. (2019). *Capacitación continua en servicio al cliente: Impacto en la satisfacción del usuario*. Revista de Desarrollo Organizacional, 10(1), 54-69.

Torres, J. (2019). *Capacitación continua en servicio al cliente: Clave para la excelencia*. Revista de Gestión Empresarial, 54(4), 78-92.

Torres, M. (2019). *Capacitación y desarrollo en servicios al cliente*. Ediciones FTL. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wHcZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Torres,+M.+(2019).+Capacitaci%C3%B3n+y+desarrollo+en+servicios+al+cliente.+Ediciones+FTL.&ots=aGozXK872N&sig=Q2qI-j5zZhVnbp-28m8MhsQX5-8#v=onepage&q&f=false

UBA. (2022). Barreras para la inclusión en el sector de servicios*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

UNAM. (2021). Comunicación efectiva en servicios de transporte*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

UNESCO. (2020). *Accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad: Informe global*. París: UNESCO.

Universidad de los Andes. (2022). *Impacto de la capacitación en la calidad del servicio*. Estudio de caso. https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/723

Universidad de los Andes. (2022). *Impacto de los programas de sensibilización en la atención al cliente*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

Universidad del Rosario. (2021). *Satisfacción del cliente y rentabilidad: Una relación directa*. Bogotá: Editorial UR.

Universidad Nacional de Colombia. (2021). *Barreras lingüísticas y culturales en el acceso a servicios públicos*. Bogotá: Publicaciones UNAL.

Valukas, A. (2010). *Lehman Brothers Bankruptcy Report*. Jenner & Block. https://elischolar.library.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2430&context=ypfs-documents

Vargas, E. (2021). *Estandarización de protocolos: Mejora de la eficiencia y calidad*. Revista de Gestión de Calidad, 89(4), 85-100.

Vargas, L. (2021). *Estandarización de procesos en organizaciones de servicio*. Revista de Gestión, 12(3), 85-92. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/26105

Vargas, S. (2021). *Estandarización de procesos en la atención al cliente: Teoría y práctica*. Editorial Gestión Eficiente.

Wilson, A. (2018). Compras misteriosas: una guía práctica. Londres: Routledge.

Yin, RK (2018). Investigación y aplicaciones de estudios de caso: diseño y métodos. Publicaciones sabias. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658894/Vivanco_SL.pdf?sequence=3

Anexos

Anexo 1

1.1. Definición de Canales	- **Atención Presencial:** Interacción directa en puntos de venta o sucursales. - **Atención Telefónica:** Llamadas a líneas de servicio al cliente. - **Atención Virtual:** Uso de plataformas digitales (chat en línea, correo electrónico, redes sociales).	
1.2. Indicadores de Evaluación	- **Eficiencia:** Tiempo de respuesta, resolución en primera instancia. - **Calidad del Servicio:** Amabilidad, claridad en la información, resolución de problemas. - **Uniformidad:** Consistencia en la aplicación de protocolos entre canales. - **Inclusión:** Atención adecuada a grupos con necesidades específicas. - **Integración Tecnológica:** Uso efectivo de herramientas tecnológicas y su integración con otros sistemas.	
1.3. Herramientas de Recopilación	- **Listas de verificación:** Para evaluar la aplicación de protocolos. - **Grabaciones (con consentimiento):** De interacciones telefónicas y virtuales. - **Observación directa:** En el canal presencial.	
2. Ejecución de la Observación		**Observaciones**
2.1. Canal Presencial	**Puntos a Observar:** - Tiempo de espera para ser atendido. - Amabilidad y profesionalismo del colaborador. - Claridad en la información proporcionada. - Resolución de problemas en primera instancia. - Atención a grupos con necesidades específicas. **Herramientas:** - Lista de verificación. - Observación directa. - Encuesta breve al usuario después de la interacción.	
2.2. Canal Telefónico	**Puntos a Observar:** - Tiempo de espera antes de ser atendido. - Claridad en las opciones del menú telefónico. - Amabilidad y profesionalismo del	

	colaborador. - Resolución de problemas en primera instancia. - Transferencias innecesarias entre departamentos. **Herramientas:** - Grabación de llamadas (con consentimiento). - Lista de verificación. - Encuesta breve al usuario después de la llamada.	
2.3. Canal Virtual	**Puntos a Observar:** - Tiempo de respuesta a consultas o reclamos. - Claridad y precisión en las respuestas. - Integración de herramientas tecnológicas (chat, plataforma de reclamos). - Seguimiento a consultas y reclamos. - Facilidad de uso de las plataformas digitales. **Herramientas:** - Grabación de interacciones (con consentimiento). - Lista de verificación. - Encuesta breve al usuario después de la interacción.	
3. Análisis de los Datos		
3.1. Fortalezas	- **Canal Presencial:** Mayor familiaridad de los colaboradores con los protocolos, interacción directa y resolución eficaz de problemas. - **Canal Telefónico:** Implementación de líneas directas y menús de opciones. - **Canal Virtual:** Uso de herramientas tecnológicas como chat en línea y plataforma de reclamos.	

3.2. Debilidades	- **Canal Presencial:** Falta de capacitación en atención inclusiva. - **Canal Telefónico:** Tiempos de espera prolongados, respuestas inconsistentes, transferencias innecesarias. - **Canal Virtual:** Falta de integración tecnológica, respuestas tardías, falta de seguimiento.	
3.3. Oportunidades de Mejora	- Implementación de un sistema de gestión integral que integre todos los canales. - Estandarización de protocolos en todos los canales. - Capacitación continua en atención inclusiva, gestión de conflictos y uso de herramientas tecnológicas. - Incorporación de retroalimentación de usuarios para mejora continua.	
4. Elaboración del Informe		
4.1. Estructura del Informe	- **Introducción:** Contexto y objetivos de la evaluación. - **Metodología:** Descripción de los canales evaluados, herramientas utilizadas y procedimientos. - **Resultados:** Presentación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. - **Conclusiones:** Síntesis de los hallazgos principales. - **Recomendaciones:** Propuest as concretas para mejorar la eficacia de los protocolos.	
4.2. Recomendaciones Específicas	- **Integración Tecnológica:** Implementar un sistema que integre los canales presencial, telefónico y virtual. - **Estandarización de Protocolos:** Desarrollar y	

	aplicar protocolos uniformes en todos los canales. - **Capacitación:** Implementar programas de formación en atención inclusiva y uso de herramientas tecnológicas. - **Retroalimentación:** Establecer sistemas de encuestas y grupos focales para recoger la opinión de los usuarios.	
5. Seguimiento y Mejora Continua		
5.1. Monitoreo	- Establecer indicadores de desempeño para evaluar la eficacia de las mejoras implementadas. - Realizar observaciones periódicas para asegurar la consistencia en la aplicación de los protocolos.	
5.2. Ajustes	- Basar los ajustes en los datos recopilados y la retroalimentación de los usuarios. - Fomentar una cultura de mejora continua entre los colaboradores.	
6. Anexos	- **Listas de Verificación:** Para cada canal de atención. - **Formularios de Encuesta:** Para usuarios y colaboradores. - **Ejemplos de Grabaciones:** (con consentimiento) de interacciones telefónicas y virtuales. - **Bibliografía:** Referencias a estudios y fuentes citadas en la guía.	

SuperTransporte

Bogotá, 26 de diciembre del 2024

Respetados Señores
COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE URABA

Amablemente nos permitimos informarles que el día **06/12/2024,** por medio de la **línea #767 opción 3 "¿Cómo Conduzco?",** a las **16:29,** se recibió una denuncia con relación al vehículo de tipo **Intermunicipal** con **Placa WHQ239** asociadas a la empresa **COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE URABA.** Esta infracción clasificada como **Maniobra Peligrosa, en el municipio de Apartadó, en la Calle 100 al frente de la Tienda ARA**, en donde **el denunciante informa que el conductor realizó invasión de carril cerrando en repetidas ocasiones el vehículo en el cual se movilizaba**, poniendo en riesgo su vida y la de los pasajeros.

Le agradecemos dar clic en "responder" indicando las respectivas medidas tomadas al conductor para un seguimiento más preciso de la Superintendencia de Transporte. Tenga en cuenta que tiene **5 días hábiles** para brindar respuesta a la denuncia efectuada.

Recuerda que la seguridad de los ciudadanos empieza desde la supervisión interna con sus conductores.

Cordialmente,

Superintendencia de Transporte



No. Radicado 308163

05/03/2024 (hace 10 meses)

Motivo	Queja
Documento	CC 1.040.356.244
Nombres y Apellidos	Dary luz Molina Hernández
Ciudad	Apartado
Celular	3143652652
Servicio	Salud
Correo	darymolina21@gmail.com
Fecha	N/D

Estado

Revisada

Me siento muy insatisfecha con el servicio de la empresa Coointur.. el día 26- febrero-2024 Hora6:20 pm salió el bus de la oficina de Coointur de Medellín Carepa. Número de la placa EQN-278 Chigorodó Nombre del conductor Francisco El conductor venía conduciendo en una velocidad no adecuada donde viajan personas enfermas.

Seguimientos

Respuesta **Respuesta a queja**

Buenos días, Se procede a revisar esta novedad y buscar mejorar en ese aspecto Saludos

Por: Jairo Alonso Moreno Jaramillo el dia Wednesday 06 de March del 2024