



Importancia de implementar estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados

Importance of implementing teaching-learning methodological strategies in the cost of transportation services and customer service of cooperative taxi drivers

Importância da implementação de estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem no custo dos serviços de transporte e atendimento ao cliente dos taxistas cooperantes

Lugarda María Recalde-Aguilar ^I

lrecalde@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6933-0815>

Margarita Clemencia Ullón-Pérez ^{II}

mullon@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4302-8874>

Flor Janet Franco-Cedeño ^{III}

ffranco@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3790-0307>

Harold Elbert Escobar-Terán ^{IV}

hescobar@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9165-6627>

Correspondencia: lrecalde@uteq.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 10 de enero de 2025 * **Aceptado:** 10 de febrero de 2025 * **Publicado:** 07 de marzo de 2025

- I. Universidad de Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- II. Universidad de Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- III. Universidad de Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- IV. Universidad de Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

Resumen

El presente artículo cuyo tema es: Importancia de la implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el costo de los servicios de transporte y atención al cliente de los taxistas cooperados, tiene como objetivo Analizar la importancia de la implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el costo de los servicios de transporte y atención al cliente de los taxistas. La metodología utilizada fue mixta utilizando método cuantitativo y cualitativo, con el fin de adquirir una perspectiva más integral y detallada acerca del efecto de las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en los costos de los servicios de transporte y el servicio al cliente brindado por taxistas cooperados. Entre los principales hallazgos de la investigación se indica que existe una relación significativa entre las variables Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje y Eficiencia de Costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados. Se concluye que la integración de estrategias pedagógicas innovadoras y adaptadas a las necesidades del transporte cooperativo mejoran la calidad del servicio y reducen los costos operativos, factores que son fundamentales para la sostenibilidad y crecimiento de las cooperativas de taxis.

Palabras clave: estrategias metodológicas; enseñanza aprendizaje; costo de servicios de transporte; atención al cliente.

Abstract

The present article, whose theme is: Importance of the implementation of teaching-learning methodological strategies in the cost of transport services and customer service of cooperative taxi drivers, aims to analyze the importance of the implementation of teaching-learning methodological strategies in the cost of transport services and customer service of taxi drivers. The methodology used was mixed using quantitative and qualitative methods, in order to acquire a more comprehensive and detailed perspective about the effect of teaching-learning methodological strategies on the costs of transport services and customer service provided by cooperative taxi drivers. Among the main findings of the research, it is indicated that there is a significant relationship between the variables Teaching-learning methodological strategies and Cost Efficiency of transport services and customer service of cooperative taxi drivers. It is concluded that the integration of innovative pedagogical strategies adapted to the needs of cooperative

transport improves the quality of service and reduces operating costs, factors that are essential for the sustainability and growth of taxi cooperatives.

Keywords: methodological strategies; teaching learning; cost of transport services; customer service.

Resumo

O presente artigo, cujo tema é: Importância da implementação de estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem no custo dos serviços de transporte e atendimento ao cliente dos taxistas cooperantes, tem como objetivo analisar a importância da implementação de estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem no custo dos serviços de transporte e atendimento ao cliente dos taxistas cooperantes. A metodologia utilizada foi mista, utilizando métodos quantitativos e qualitativos, de forma a adquirir uma perspectiva mais abrangente e detalhada sobre o efeito das estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem nos custos dos serviços de transporte e de atendimento ao cliente prestados pelos taxistas cooperantes. Entre os principais achados da investigação, aponta-se que existe uma relação significativa entre as variáveis Estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem e Custo-Eficiência dos serviços de transporte e atendimento aos clientes dos taxistas cooperantes. Conclui-se que a integração de estratégias pedagógicas inovadoras e adaptadas às necessidades do transporte cooperativo melhora a qualidade do serviço e reduz os custos operacionais, fatores fundamentais para a sustentabilidade e o crescimento das cooperativas de táxi.

Palavras-chave: estratégias metodológicas; ensino aprendizagem; custo dos serviços de transporte; atendimento ao Cliente.

Introducción

La investigación acerca de la Importancia de la implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el costo de los servicios de transporte y atención al cliente de los taxistas cooperados se ha realizado en la ciudad de Quevedo, como parte del proyecto de vinculación con la sociedad titulado “Servicio de asesoramiento en el cumplimiento de la norma contable simplificada para las organizaciones de la economía popular y solidaria del sector no financiero de la provincia de Los Ríos y sus zonas de influencia” y ejecutado por los estudiantes de séptimo semestre de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Es importante mencionar que el proyecto resalta el sector del transporte, especialmente en cooperativas de taxis, mismo que juega un papel crucial en la economía local, brindando un servicio esencial a la comunidad. Sin embargo, la calidad del servicio y la rentabilidad de estas empresas dependen de varios factores, entre los cuales los costos operativos y la atención al cliente se destacan como determinantes clave. En este contexto, la implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje tiene un impacto significativo tanto en la eficiencia operativa como en la calidad del servicio ofrecido por los taxistas cooperados.

Hay que recalcar que las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje son enfoques pedagógicos utilizados para optimizar el proceso de formación de los trabajadores, en este caso, los taxistas. Estas estrategias no solo buscan transmitir conocimientos, sino también desarrollar habilidades prácticas y competencias que permitan a los taxistas manejar de manera más eficiente los costos operativos, mejorar la atención al cliente y, en consecuencia, incrementar la rentabilidad de la cooperativa. La formación continua en áreas como el manejo adecuado de costos, la optimización de rutas, el uso eficiente del tiempo y la atención al cliente son esenciales para el éxito de estos servicios.

Este estudio pretende explorar la importancia de aplicar enfoques metodológicos efectivos en la capacitación de los taxistas cooperados, analizando cómo estas metodologías pueden influir en la reducción de costos, la mejora en la calidad de la atención al cliente y, finalmente, en la sostenibilidad económica de las cooperativas de taxis. A través de este análisis, se busca demostrar que una capacitación bien estructurada no solo beneficia a los trabajadores, sino que también repercute positivamente en la satisfacción del usuario y en la competitividad del servicio de transporte, convirtiéndose en un elemento crucial para la eficiencia operativa y el éxito comercial en este sector.

Marco Teórico

Estrategias metodológicas

Las estrategias metodológicas son técnicas estructuradas y sistemáticas que los docentes emplean para promover el proceso de aprendizaje de los alumnos. Estas tácticas aspiran no solo a comunicar saberes, sino también a fomentar habilidades cognitivas y prácticas que faciliten la aplicación de los conceptos adquiridos en contextos reales. De acuerdo con Gagné (1985), las estrategias metodológicas deben enfocarse en la instrucción de competencias específicas mediante un

procedimiento claro y organizado que potencie la memorización del conocimiento y la capacidad de los alumnos para su aplicación.

"Las tácticas pedagógicas en la instrucción deben enfocarse en el estudiante y fomentar su implicación activa en el proceso de aprendizaje". "Una educación efectiva se basa en la habilidad del docente para elegir estrategias metodológicas adecuadas que promuevan el aprendizaje activo y el razonamiento crítico." (Gagné, 1985).

Enseñanza aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje es una interacción energética entre el docente, el material educativo y el alumno. De acuerdo con Ausubel (2000), la educación debe tener en cuenta los saberes previos de los alumnos y vincular la nueva información con dichos saberes. Esta perspectiva constructivista se centra en que el estudiante forme su propio saber mediante la experiencia y la reflexión.

"El aprendizaje significativo se produce cuando la información nueva se vincula de forma lógica con el saber previo del alumno" (Ausubel, 2000). "El proceso de enseñanza debe centrarse en cómo el alumno edifica su conocimiento, más que en la manera en que se proporciona la información" (Piaget, 1972).

Contabilidad de costos

La contabilidad de costos se encarga de la acumulación, categorizar, cuantificar y examinar los costos vinculados a la fabricación de productos y servicios. De acuerdo con Horngren et al. (2012), la contabilidad de costos ofrece datos vitales para la toma de decisiones en las entidades, contribuyendo a establecer el costo de los productos y servicios, maximizar la optimización de recursos y aumentar la rentabilidad.

"La contabilidad de costos ofrece los datos requeridos para administrar y regular los costos en una compañía". "El estudio de costos es un instrumento crucial para tomar decisiones estratégicas en la distribución de recursos." (Horngren et al., 2012).

Enseñanza aprendizaje de la contabilidad de costos

El estudio de la contabilidad de costos requiere entender cómo reconocer, calcular y examinar los costos en una entidad. De acuerdo con Buchanan (2000), para instruir eficazmente en contabilidad de costos, es imprescindible adoptar un método práctico que habilite a los alumnos a utilizar los conceptos en situaciones reales, simplificando el aprendizaje mediante casos de estudio, simulaciones y solución de problemas.

"El estudio de la contabilidad de costos debe fundamentarse en la solución de problemas concretos para que los alumnos entiendan la implementación práctica de los conceptos". "Los alumnos de contabilidad de costos deben tener la habilidad de analizar e interpretar información financiera para tomar decisiones fundamentadas en una organización." (Buchanan, 2000).

Contabilidad de costos en los servicios de transporte y atención al cliente

La contabilidad de costos en los servicios de transporte y servicio al cliente se centra en reconocer los gastos tanto directos como indirectos vinculados con la provisión de dichos servicios. De acuerdo con Cox et al. (2015), los gastos más significativos en los servicios de transporte comprenden el combustible, el mantenimiento de los vehículos, el personal y los costos vinculados a la interacción con los clientes. La contabilidad de costos facilita la identificación de zonas de eficacia y optimización en el funcionamiento de estos servicios.

"Los gastos asociados a los servicios de transporte comprenden tanto costos variables como fijos, lo que demanda un estudio minucioso para optimizar las operaciones". En el ámbito del transporte, la contabilidad de costos es esencial para preservar la rentabilidad y la competitividad, mientras se optimiza la calidad del servicio. (Cox et al., 2015).

Contabilidad de costos en los servicios de transporte y atención al cliente en cooperativas de taxis. Dentro del marco de las cooperativas de taxis, la contabilidad de costos posee una importancia específica, dado que los taxistas forman parte de una estructura cooperativa que implica la repartición de ingresos y la administración conjunta de recursos. De acuerdo con López y González (2016), en este tipo de cooperativas, es necesario repartir con cautela los costos entre los integrantes, teniendo en cuenta tanto los gastos operativos como los administrativos. Adicionalmente, el estudio de los gastos facilita la optimización tanto de la eficacia del servicio como de la satisfacción del cliente.

"En las cooperativas de taxis, la contabilidad de costos no solo contribuye a regular los costos, sino también a asegurar una repartición justa de los ingresos entre los integrantes". "La contabilidad de costos en cooperativas de taxi debe tener en cuenta las características específicas del negocio." (López & González, 2016).

Metodología

Para lograr el objetivo de Analizar la importancia de la implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el costo de los servicios de transporte y atención al

cliente de los taxistas, la metodología utilizada fue mixta utilizando método cuantitativo y cualitativo, con el fin de adquirir una perspectiva más integral y detallada acerca del efecto de las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en los costos de los servicios de transporte y el servicio al cliente brindado por taxistas cooperados.

Según Hernández et al; (2014) el método cuantitativo posibilita valorar, a través de cálculos numéricos, la correlación entre las variables. En el contexto de la investigación, estas son: la puesta en marcha de estrategias de enseñanza-aprendizaje y factores como el costo del servicio, el tiempo de servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia en las operaciones. El método cualitativo facilita la exploración de percepciones, vivencias y retos.

Respecto al estudio, es de naturaleza exploratoria y correlacional, con el objetivo de identificar y examinar las variables involucradas (estrategias metodológicas, costos y calidad del servicio) y determinar posibles vínculos entre estas.

Los participantes de la investigación fueron los autores de la investigación, estudiantes de séptimo semestre de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) y personas relacionadas al servicio de transporte de taxis cooperados de la ciudad de Quevedo. A continuación, se detallan los participantes del proyecto hasta la actualidad:

Tabla1 Matriz beneficiarios y estudiantes del PPA 2023-2024

Beneficiarios	Estudiantes Participantes	Total, Beneficiarios
Asociación de Servicios de Limpieza Luchadores Solidarios por un Buen Vivir ASOSERSOLVI	4	12
Cooperativa de Transporte en Taxis COTUR	6	29
COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO SAN FRANCISCO	3	44
Cooperativa de Taxis SAN CAMILO	3	12
Total	16	97

Fuente: Archivos de Vinculación UTEQ

Tabla2 Matriz beneficiarios y estudiantes del SPA 2023-2024

Beneficiarios	Estudiantes Participantes	Total, Beneficiarios
Asociación de Servicios de Limpieza Luchadores Solidarios por un Buen Vivir ASOSERSOLVI	4	12
Cooperativa de Transporte en Taxis COTUR	4	29
Cooperativa de Transporte Pesado SAN FRANCISCO	5	44
Cooperativa de Taxis SAN CAMILO	4	12
Cooperativa Interprovincial de Transporte VALENCIA	4	23
Total	21	120

Fuente: Archivos de Vinculación UTEQ

Tabla3 Matriz beneficiarios y estudiantes del PPA 2024-2025

Beneficiarios	Estudiantes Participantes	Total, Beneficiarios
Asociación de Servicios de Limpieza Luchadores Solidarios por un Buen Vivir ASOSERSOLVI	4	12
Cooperativa de Transporte en Taxis COTUR	4	26
Cooperativa de Transporte Pesado SAN FRANCISCO	4	39
Cooperativa de Taxis SAN CAMILO	5	35
Cooperativa Interprovincial de Transporte VALENCIA	4	67
Cooperativa de Transporte de Taxi Ejecutivo PATRIA SOLIDARIA	4	17
Total	25	196

Fuente: Archivos de Vinculación UTEQ

Instrumentos de Recolección de Datos: para recopilar información de manera efectiva, se utilizó una encuesta estructurada dirigida a los taxistas; se consideró los 196 beneficiarios del primer periodo académico 2024 – 2025. Las respuestas fueron medidas en escala tipo Likert (1-5); donde:

1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo; permitiendo cuantificar las percepciones y evaluaciones.

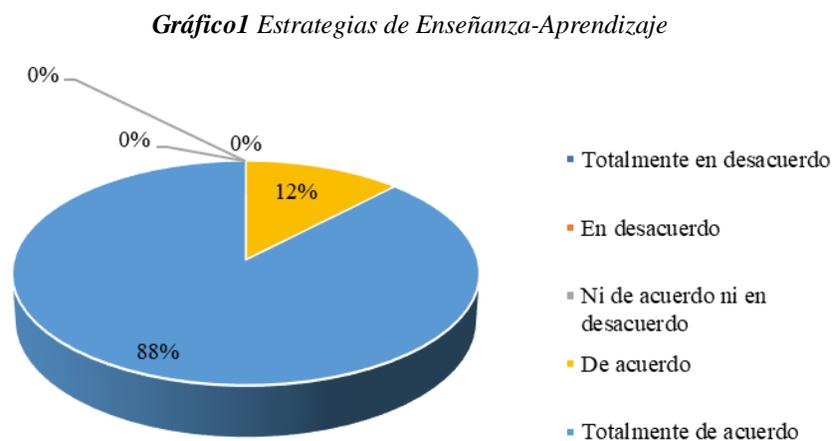
Los datos obtenidos de las encuestas fueron analizados mediante Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics.

Consideraciones Éticas: la privacidad de las respuestas y la identidad de los participantes se preservará. Los datos obtenidos se guardarán de manera segura y solo se emplearán para propósitos de investigación. La implicación será totalmente voluntaria y los participantes tendrán la libertad de abandonar el estudio en cualquier instante sin tener repercusiones.

Resultados

Una vez finalizada la encuesta dirigida a los beneficiarios de transporte y taxis cooperados que participaron en el proyecto de vinculación se obtuvieron los siguientes resultados:

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que ha recibido le han ayudado a mejorar sus habilidades de manejo eficiente de costos del servicio que ofrece.

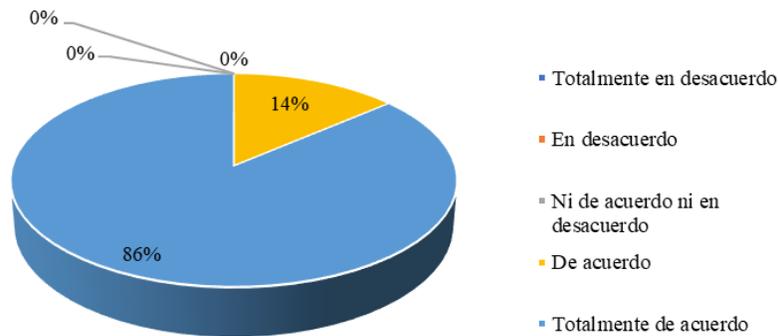


Fuente: Encuesta

El 88% de encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, señalando que las estrategias de enseñanza-aprendizaje que han recibido le han ayudado a mejorar las habilidades de manejo eficiente de costos del servicio que ofrecen.

La capacitación en atención al cliente ha mejorado su forma de interactuar con los pasajeros.

Gráfico2 Capacitación en Atención al Cliente

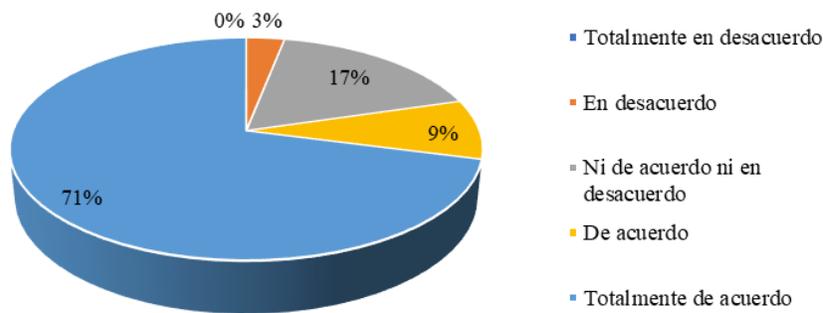


Fuente: Encuesta

Con respecto a conocer si la capacitación en atención al cliente ha mejorado su forma de interactuar con los pasajeros, el 86% de encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo; mencionando que les han ayudado a mejorar las relaciones con los clientes y colaboradores.

Las estrategias de formación en gestión de costos le han permitido reducir sus gastos operativos tales como: combustible, mantenimiento, etc.

Gráfico3 Estrategias de Formación en Gestión de Costos

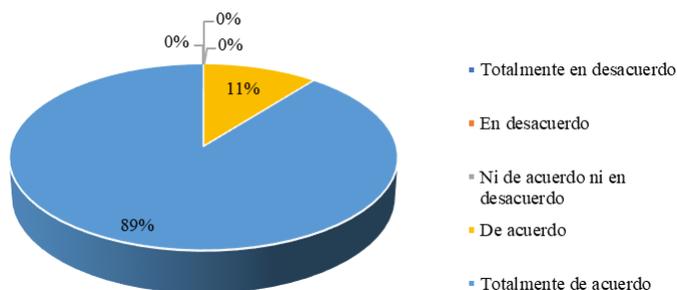


Fuente: Encuesta

El 71% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo acerca de las estrategias de formación en gestión de costos que les han permitido reducir gastos operativos tales como: combustible, mantenimiento, etc.

Las capacitaciones ofrecidas por los estudiantes de séptimo semestre de la carrera Licenciatura en contabilidad y auditoría han contribuido significativamente a mejorar su desempeño profesional.

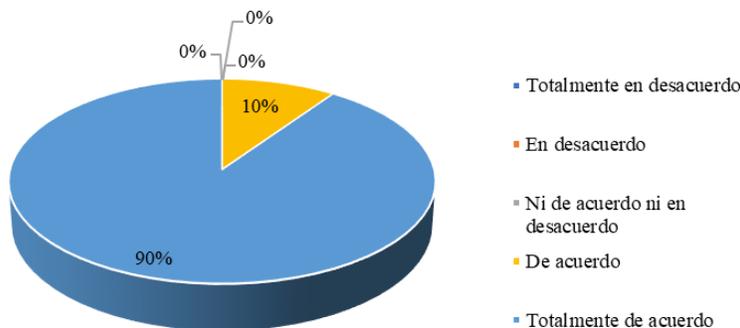
Gráfico4 Capacitaciones Ofrecidas por Estudiantes



Fuente: Encuesta

Las capacitaciones impartidas por los estudiantes de séptimo semestre de la carrera Licenciatura en contabilidad y auditoría han contribuido significativamente a mejorar el desempeño profesional de los encuestados, donde el 89% señalaron estar totalmente de acuerdo y el 11% de acuerdo. Considera Ud. que las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje son fundamentales para mejorar la eficiencia en el servicio de transporte y reducir los costos operativos.

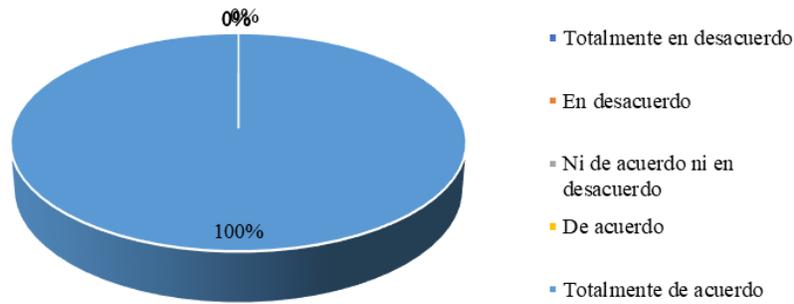
Gráfico5 Estrategias para Mejorar la Eficiencia del Servicio



Fuente: Encuesta

El 90% de encuestados señalaron la opción totalmente de acuerdo en considerar que las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje son fundamentales para mejorar la eficiencia en el servicio de transporte y reducir los costos operativos. Esta Ud. dispuesto a seguir participando en programas de capacitación ofrecidos por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para mejorar su desempeño.

Gráfico6 Participación en Programas de Capacitación



Fuente: Encuesta

El 100% de encuestados está totalmente de acuerdo en seguir participando de programas de capacitación ofrecidos por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para mejorar el desempeño laboral.

La siguiente tabla muestra la correlación entre Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje y Eficiencia de Costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla4 Correlación entre Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje y Eficiencia de Costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados

		Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje	Eficiencia de Costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados
Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	196	196
Eficiencia de Costo de servicios de transporte y atención al cliente de taxistas cooperados	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	196	196

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Autores

Al procesar los datos en el programa IBM SPSS Statistics y aplicar la correlación de Pearson el resultado fue de 0,898, señalando que las estrategias metodológicas de enseñanza aprendizaje tienen una incidencia significativa en la eficiencia de costo de servicio de transporte y atención al cliente en taxistas cooperados.

Discusión

La implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje en el sector del transporte público, particularmente en cooperativas de taxistas, puede producir un efecto considerable tanto en la disminución de los gastos operacionales como en la optimización del servicio al cliente.

La administración de costos operativos es uno de los sectores más favorecidos por la puesta en marcha de estrategias de enseñanza-aprendizaje. La capacitación constante de los taxistas en aspectos como la gestión eficaz del vehículo, el mantenimiento preventivo y la administración del combustible puede conducir a una reducción significativa de los gastos. De acuerdo con Bañuelos y Gómez (2019), las tácticas educativas enfocadas en el perfeccionamiento de habilidades prácticas en la conducción y el mantenimiento de vehículos posibilitan a los empleados disminuir costos directos, tales como el gasto en combustible y los costos de reparación. El manejo eficiente de los vehículos no solo disminuye los gastos operativos, sino que también favorece una rentabilidad superior para los taxistas colaboradores.

La aplicación de tácticas metodológicas también tiene un impacto positivo en la calidad del servicio que se proporciona a los pasajeros. Las habilidades de los taxistas en términos de comunicación eficaz, trato amable y solución de disputas se potencian de manera significativa mediante programas de formación en servicio al cliente. De acuerdo con Jiménez (2019), una educación apropiada en el trato con el cliente no solo optimiza la experiencia del pasajero, sino que también promueve su lealtad, lo que se refleja en un incremento en la cantidad de clientes que vuelven y, por ende, en el incremento de los ingresos de los taxistas.

Es fundamental el fomento de competencias interpersonales, tales como la empatía y la paciencia, en un ámbito donde las relaciones directas con los clientes son habituales. La investigación de Pérez y Sánchez (2021) corrobora que la capacitación en competencias blandas influye positivamente en la satisfacción del cliente y en su percepción de la calidad del servicio. Los

taxistas capacitados en estas áreas son más propensos a establecer una relación de confianza con sus pasajeros, lo que se refleja en un aumento de la satisfacción y la recomendación del servicio, elementos que pueden ser cruciales en la competitividad de las cooperativas de taxis.

Las cooperativas de taxistas desempeñan un rol crucial en la puesta en marcha de estas estrategias de formación. Es fundamental el respaldo institucional de las cooperativas para coordinar cursos, seminarios y programas de capacitación continua para garantizar que los taxistas obtengan las habilidades requeridas. De acuerdo con Rodríguez (2022), las cooperativas que destinan recursos a la formación de sus integrantes no solo potencian el rendimiento personal de los taxistas, sino que también aportan al robustecimiento de la reputación y la imagen del servicio.

Además, la puesta en marcha de estrategias de enseñanza-aprendizaje en las cooperativas puede potenciar el sentimiento de pertenencia y cooperación entre los taxistas. El aprendizaje colectivo y la compartición de vivencias pueden promover un entorno laboral más colaborativo y unido, lo que, de acuerdo con lo señalado por López y Torres (2020), promueve la solución de problemas en grupo y la optimización del ambiente de trabajo, lo que se traduce en un servicio más eficaz y de mejor calidad.

Conclusiones

La implementación de estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje impartidas por estudiantes de séptimo semestre de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la ejecución del proyecto de vinculación, ejerce un efecto significativo en la disminución de los gastos operativos de los taxistas cooperados.

La capacitación en servicio al cliente y competencias suaves, tales como una comunicación eficaz y la solución de conflictos, incrementa la calidad del servicio proporcionado. Los taxistas formados en estos temas suelen crear una mayor satisfacción en los pasajeros, lo que promueve la lealtad y potencia la reputación de la cooperativa. Además, un servicio de alta calidad puede ser un elemento clave en un mercado competitivo.

La formación constante no solo ayuda a incrementar los costos y la calidad del servicio de forma instantánea, sino que también puede influir a largo plazo en la trayectoria profesional de los taxistas. Al potenciar las competencias, los taxistas tienen la posibilidad de aumentar sus ingresos, optimizar su rendimiento laboral y sentirse más complacidos con su oficio.

Referencias

1. Ausubel, D. (2000). El proceso de la educación: Psicología educativa. McGraw-Hill.
2. Bañuelos, M., & Gómez, A. (2019). Estrategias de capacitación en el sector transporte: Impacto en la reducción de costos operativos. . Revista de Innovación y Gestión Empresarial, 12(3), , 45-56.
3. Buchanan, J. (2000). Enseñanza de la contabilidad de costos en un mundo globalizado. McGraw-Hill.
4. Cox, P., Larkin, P., & Clarke, P. (2015). Costos en los servicios de transporte: un enfoque para la optimización. Routledge.
5. Gagné, R. (1985). The conditions of learning and theory of instruction. Holt, Rinehart & Winston.
6. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
7. Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2012). Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. Pearson Educación.
8. Jiménez, L. (2019). Formación en atención al cliente en el sector de transporte: Un análisis de su impacto en la satisfacción del usuario. Revista de Estudios Sociales y Económicos, 22(1), , 77-89.
9. López, J., & González, F. (2016). Contabilidad de costos y gestión cooperativa en el sector del transporte. Ediciones Esic.
10. López, R., & Torres, S. (2020). El impacto de la formación continua en el clima laboral de las cooperativas de taxistas. Journal of Cooperative Studies, 9(2),, 22-33.
11. Pérez, M., & Sánchez, C. (2021). La formación en habilidades blandas y su influencia en la calidad del servicio en el transporte público. Revista de Psicología Organizacional, 14(2), , 99-110.
12. Piaget, J. (1972). La psicología del niño. Editorial Morata.
13. Rodríguez, F. (2022). La importancia de la capacitación en las cooperativas de taxistas para mejorar la competitividad y la imagen del servicio. Journal of Cooperative and Social Economics, 11(3), , 56-67.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).