



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE SEGURIDAD EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE CON DEMANDA DE NUEVAS
APLICACIONES (BLOGGER) EN LA COOPÉRATIVA DE
TAXIS CARNAVI**

Autor: Villafuerte Quijije Orlyn Joel

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Con sacrificio y esfuerzo de los años de estudio, todo se lo debo A Dios que da la sabiduría para cumplir metas y sueños que me propongo, cada día con humildad y responsabilidad de ser cumplido...A mi familia que siempre está apoyando a lograr cada meta, dando consejos y motivación. El que persevera alcanza, sus objetivos. A la familia pastoral que siempre dan sus consejos y con sus oraciones que alientan a seguir adelante. Con todo el corazón y amor se lo dedico este proyecto a mis hermanas Joselyn y Nicol, los pastores Jaime y Sonnya amigos Jaime, Cynthia y Priscila. Pero sobre todo a mamá Margarita que cubre con sus oraciones y a papá Orley que siempre recuerdo el versículo que dio para recordar toda la vida, Isaías 41:10 No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia.

Villafuerte Quijije Orlyn Joel



AGRADECIMIENTO

A Dios, que me da este privilegio de cumplir mis metas y siempre guiando en cada paso que doy. Mi familia porque son mi apoyo, mis consejeros, y ejemplo. Compañeros de estudio que formaron parte en lo profesional. A los Profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por cada enseñanza y su tiempo dedicado a formarnos como profesionales.

Villafuerte Quijije Orlyn Joel

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis Carnavi “ y problema de investigación: ¿Cómo incide el servicio de seguridad en la atención al cliente, con la demanda de nuevas aplicaciones (blogger), en la cooperativa de taxi CARNAVI, ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?, presentado por Orlyn Joel Villafuerte Quijije**
Como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Villafuerte Quijije Orlyn Joel

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Orlyn Joel Villafuerte Quijije en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis Carnavi, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresa , de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.*

Orlyn Joel villafuerte Quijije

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0923957559

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis Carnavi .

Autor: Villafuerte Quijije Orlyn Joel **Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Carnavi S.A. dedicado a la atención al cliente de servicio de puerta a puerta a la implementación de nuevas aplicaciones (blogger) con la finalidad de darle seguridad a nuestros usuario, dando satisfacción y ser reconocido a nivel nacional. El principal objetivo de nuestra cooperativa es coordinar tiempo y distancia con el usuario o cliente para que el servicio sea de mayor eficacia y que no tenga inconveniente al momento del abordaje de nuestras unidades y llegue a tiempo a su destino. El propósito de nuestra compañía que nuestro usuario o cliente se sienta seguro en todos los aspecto ya que ha sucedido que en ocasiones en nuestras unidades quedan pertenencia y son depositadas en nuestras oficinas lo cual el clientes puede hacer el uso de nuestros teléfono o redes social para pedir información de dicho artículos que reposen en nuestras compañía cabe recalcar que ocurra esto en la unidad que haya brindado el servicio, Enviar sus pedidos a domicilio y haber problemas en sus encomiendas al momento de no ser lo que se ha solicitado y no entregarle al tiempo acordado .Además permitirá conocer y crear un sistema puesto que se pretende mejorar el sistema administrativo, la estructura organizacional y la seguridad de los clientes de la Compañía

Seguridad

Atención

Cliente

nuevas aplicaciones

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con
demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis
Carnavi

Autor: Villafuerte Quijije Orlyn Joel
Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The company Carnavi S.A. was dedicated to the customer service of door-to-door services to the implementation of new applications (blogger) in order to give security to users, giving satisfaction and recognition at the national level. The main objective of our cooperative is to coordinate the time and distance with the user or client so that the service is more important and does not have any inconvenience when boarding our units and arriving at a time to their destination. The purpose of our company is that our user and client feel safe in all cases where it has happened that sometimes in our units, that remain and are deposited in our offices, that customers can use our phones or networks social to ask for information on these items that rest in our company should be stressed that this occurs in the unit that has provided the service, Send your orders at home and have problems in their parcels at the time of not being what has been requested and not deliver at the agreed time. In addition, to know and create a system that serves to improve the administrative system, the organizational structure and the security of the Company's clients

Security

Attention

client

New applications

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE CUADROS.....	xi
ÍNDICE FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Formulación del problema	3
Variables de investigación	3
Delimitación del problema	3
Evaluación del problema	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Justificación e importancia.....	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÒRICO	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	9

Fundamentación teórica	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES	21
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	24
Diseño de la investigación	25
Tipos de investigación	25
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
Métodos de la investigación	27
Técnicas e instrumentos.....	27
Procesamiento de la investigación	28
CAPÍTULO IV.....	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	29
Análisis de los datos	39
Propuesta de mejoras.....	39
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Conflicto	2
Cuadro 2 Población	26
Cuadro 3 Muestra	27
Cuadro 4 Tiempo	29
Cuadro 5 Mercadería	30
Cuadro 6 Comunicación	31
Cuadro 7 Registro.....	32
Cuadro 8 Bodegas.....	33
Cuadro 9 Servicio de calidad	34
Cuadro 10 Sistema	35
Cuadro 11 Conocimiento	36
Cuadro 12 Aplicación.....	37
Cuadro 13 Sistema	38

ÍNDICE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Tiempo.....	29
Figura 2 Mercadería.....	30
Figura 3 Comunicación.....	31
Figura 4 Registro.....	32
Figura 5 Bodegas.....	33
Figura 6 Servicio de calidad.....	34
Figura 7 Sistema.....	35
Figura 8 Conocimiento.....	36
Figura 9 Aplicación.....	37
Figura 10 Sistema.....	38

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la ciudad de Guayaquil en la parroquia Tarqui del cantón Guayaquil la cooperativa de taxi Carnavi, los clientes de diferentes sectores o urbanización solicitan este servicio para la movilización de diferentes lugares, los conductores que son 20 a 25 unidades que trabaja en dos turnos de 6:00 am a 7:00pm y de 7:00pm a 6:00 am encuentra ubicado en la vía Francisco Orellana y José Luis Tamayo haciendo base en Rosales Dos y Samanes.

El servicio que se está ofreciendo va dirigido a toda clase social desde niños hasta adultos mayor con tarifa accesible donde el usuario se sienta beneficiados y seguros de adquirir el servicio de puerta a puerta con un tiempo estimado de llegada y salida con una atención agradable y cordial.

En la cooperativa de taxi Carnavi los clientes tienen recelo a la hora de abordar porque no tiene el conocimiento de la persona quien estará esperándola. Se requiere diseñar una aplicación donde el usuario se sienta más seguro por medio de esta aplicación Blogger

El producto que se brinda al usuario es confidencial ya que el sistema "app" hace que el usuario se sienta seguro por medio de una video llamado donde el usuario y la unidad se identifica a la hora de abordar, esto da la seguridad y la confianza a todos los usuarios de utilizar el servicio.

La importancia de llegar a los usuarios especialmente a dar servicio a niños y jóvenes de las instituciones educativa y la confianza de sus padres al enviarlo con los profesionales de la empresa cooperativa de taxi Carnavi y la satisfacción del usuario que sus hijos llegues con mayor seguridad a su punto de destino.

La demanda de los taxis amarillos da la pauta de brindar un mejor servicio ya que cierta cooperativa no brinda la seguridad que requiere el usuario y esto permite a la compañía carnavi mejorar este servicio por medio de un sistema tecnológico donde el cliente se sienta satisfecho

Situación conflicto

La situación problema que existe hoy en día que han incrementado como pantalla, pero no la aplican como debería de ser una muestra palpable que un taxi amarillo tiene y debe utilizar el taxímetro y el GPS lo cual, no lo utilizan de forma adecuada, dando un servicio decrepito por lo tanto la empresa a ver esta anomalía. Estratégicamente se ha diseñado un sistema para dar mejor servicio al usuario que utiliza este medio de trasporte

Cuadro 1 **Conflicto**

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Desorden a la hora de pedir una unidad de taxi. • No hay registro de la persona que fue abordar al cliente. • Ausencia de tecnología (GPS) para el destino del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Se llega tarde a la hora que hay que abordar al cliente. • La competencia le quita la carrera. • No encuentra rutas alternas a la hora del tráfico.

Elaborado por: Orlyn Joel Villafuerte Quijije

Formulación del problema

¿Cómo incidiría una propuesta de servicio de seguridad, en la satisfacción del cliente, en la cooperativa de taxis CARNAVI, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2018?

Variables de investigación

Variable independiente: servicio de seguridad

Variable dependiente: satisfacción al cliente

Delimitación del problema

Campo: administrativo

Áreas: servicio al cliente

Aspectos: servicio, seguridad, satisfacción, cliente

Tema: Propuesta de servicio de seguridad en la satisfacción al cliente, de la cooperativa de taxis Carnavi, ubicado en la ciudad de Guayaquil.

Evaluación del problema

Delimitado Los inconvenientes del servicio es que en horas no transitadas servicio baja un poco ya que los usuarios están en sus labores cotidianas.

Evidente El plan estratégico del servicio al usuario o cliente por medio del sistema tecnológico (Blogger) da la oportunidad de brindar un servicio 24/7.

Concreto Se cuenta con local propio donde su ubicación está cerca de puntos estratégicos y nuestras unidades se puedan movilizar desde las bases a su alrededor.

Claro la cordialidad al usuario en ciertas cooperativas no existen a la hora de prestar el servicio y esta desventaja afecta a otras cooperativas ya que el usuario no se siente satisfecho.

Factible la aplicación (Blogger) brinda un servicio de calidad al usuario lo cual la aplicación no requiere de muchos datos para utilizar el servicio lo cual le sale a muy bajo costo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar una propuesta de servicio de seguridad, para la satisfacción al cliente de la cooperativa de taxis Carnavi.

Objetivos específicos

- Identificar teóricamente el sistema de seguridad, satisfacción al cliente.
- Diagnosticar el servicio de seguridad que brinda la cooperativa de taxis Carnavi.
- Elaborar una propuesta de servicio de seguridad en la satisfacción al cliente.

Justificación e importancia

La falta de conocimiento de no contar con personal capacitados en el área administrativa. Suele haber pérdida de clientes, lo cual no se incrementan nuevos clientes y por ende no se solicita más unidades. Con el propósito de esta aplicación es solucionar la problemática inseguridad de las demandas de empresas, familias y estudiantes que se lleguen a sentir satisfecho

Enviar sus pedidos a domicilio y haber problemas en sus encomiendas al momento de no ser lo que se ha solicitado y no entregarle al tiempo acordado

El principal objetivo de la cooperativa es coordinar tiempo y distancia con el usuario o cliente para que el servicio sea de mayor eficacia y que no tenga inconveniente al momento del abordaje de las unidades y llegue a tiempo a su destino

El propósito de la compañía que el usuario o cliente se sienta seguro en todos los aspectos ya que ha sucedido que en ocasiones en nuestras

unidades quedan pertenencia y son depositadas en nuestras oficinas lo cual el cliente puede hacer el uso de los teléfono o redes social para pedir información de dichos artículos que reposen en las compañías cabe recalcar que ocurra esto en la unidad que haya brindado el servicio

El aumento de nueva competencia en la que prestan este servicio ha crecido ya que los taxis amarillos han salido a protestar, pero ya cuentan con un sistema, que se debe implementar en la cooperativa Carnavi

La misma que ayudará a optimizar la administración de los recursos que posee. El presente trabajo tiene como objetivo recopilar datos validos que servirán para el desarrollo de la información.

Se considera la fidelidad del usuario o cliente con la cooperativa de taxi Carnavi donde se incentiva a los clientes con promociones o premios (kilómetros) por utilizar el servicio esto sirve con referencia para los nuevos usuarios o clientes para que sean parte de la cooperativa.

La innovación de la cooperativa de taxi Carnavi brindar un servicio acorde a las necesidades de cliente, sea esta en efectivo, tarjetas débito o crédito

Esto hace que el usuario o cliente tenga la facilidad de pago de acuerdo a sus necesidades.

Es por ello por lo que, para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, como la recopilación de datos que se hará mediante encuestas que se les realizarán a los usuarios de este tipo de servicio.

Además, permitirá diseñar una propuesta de servicio de seguridad en la satisfacción al cliente, de la cooperativa de taxis Carnavi, ubicado en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Uber Technologies Inc. es una empresa internacional que proporciona a sus clientes una red de transporte privado, a través de su software de aplicación móvil (aplicación), que conecta los pasajeros con los conductores de vehículos registrados en su servicio, los cuales ofrecen un servicio de transporte a particulares. La empresa organiza recogidas en cientos de ciudades de todo el mundo y tiene su sede en San Francisco³ (California).

Uber opera también con coches autónomos en las ciudades de Pittsburgh y San Francisco desde finales de 2016.

En agosto de 2017, Uber fue multado por la Comisión Federal de Comercio donde aceptaron que mienten al decir que monitorizan exhaustivamente el acceso interno a la información personal de sus usuarios y que no mantienen una razonable seguridad de los datos de sus usuarios.⁵ Asimismo, el 21 de diciembre de este mismo año, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha fallado en contra la posición defendida por Uber declarándola empresa de transporte, y no plataforma digital de intermediación entre viajeros. (Referencia Uber technologies inc.)

En Ecuador sobre todo en la ciudad de Guayaquil se ha tenido que enfrentar con lo que es la seguridad al momento de abordar una unidad de taxi ejecutivo o local cabe recalcar que la transportación de taxi informal es muy grande en la ciudad esto hace que las empresas de transporte de taxi ejecutivo busquen ayuda para mejorar el servicio y la seguridad al usuario.

Bandas, delincuencia común, robo con la unidad y con el cliente. Los sectores más afectados por la delincuencia, es la comunidad de transportista urbanos “taxi”, dando a conocer de diversos actos delictivos, donde las víctimas son usuarios o conductores de la ciudad de Guayaquil.

Dentro de la urbe encontramos un sistema obsoleto con lo cual ciertas compañías no tienen la implementación necesaria de un sistema informático donde nos den las garantías que el usuario confié en dicho servicio, dentro de la información que se obtenido del usuario nos indica que es un sistema innovador la aplicación “Apps” que da la garantía necesaria y el cliente se sienta satisfecho del servicio brindado.

De acuerdo con el Diario el telégrafo el cinco febrero 2013 El secuestro exprés baja un 15% en los últimos tres meses Las cifras de secuestro exprés (retención forzada de la persona por corto tiempo para robarle) siguen a la baja. Durante los dos últimos meses del año anterior y el primero de este año este delito ha tenido una caída del 15,6%, según datos de las autoridades y de observatorios independientes.

Gabriela Santos, directora del Observatorio de Seguridad Ciudadana de Guayaquil, indicó durante la reunión del Consejo Provincial de Seguridad que las incidencias delictivas entre los meses de noviembre y diciembre de 2012 y enero de 2013 muestran una reducción total de 12,4% en los nueve delitos considerados relevantes, entre los que destaca precisamente el secuestro exprés.

Ese delito, según el estudio de georreferenciación de Guayaquil, se perpetra en un 56% en el distrito centro, que comprende la avenida nueve de octubre, seguido de los sectores Kennedy, Atarazana y Alborada, por lo que el contingente policial, informó Orlando Jácome, jefe del Departamento de Operaciones en Guayaquil, enfoca el patrullaje (05 de febrero de 2013 - 00:00) observatorio de ciudadanos de Guayaquil)

De acuerdo con la investigación el servicio de taxi ejecutivo da las garantías necesarias al cliente por la aplicación (blogger) evitaremos estas clases

riesgos como son los secuestros exprés, delincuencia común y así dar un servicio a la comunidad la cual se sienta seguro y no tenga ningún recelo al abordar estas unidades.

El índice delictivo común el cual el cliente no tiene la confianza para abordar a la unidad donde no hay la garantía necesaria con nuestro servicio que es innovador estamos dando una seguridad al 100% donde el usuario antes de abordar ya tiene el conocimiento de la persona o conductor el cual le va a brindar el servicio esto ayudara que el cliente viaje seguro y con un confort agradable.

De acuerdo con la investigación realiza a esta compañía internacional como es Uber, los conductores tenían autos que aprobaba la empresa. El antecedente histórico de esta empresa Después del 2012, Uber incrementa un patio automotriz en base a una selección de autos en el mercado, los llamados UberX.

Este servicio mediante el uso de aplicación móvil “Apps” “Usando la aplicación, los clientes pueden rastrear la ubicación de su auto reservado la prioridad y la seguridad del servicio que brindan mediante sus unidades.

No obstante, este sistema informático por medio de esta “Apps” ha sumado problemas en algunas partes del mundo. Desde su nacimiento, Uber recibió la declaración de guerra de agrupaciones de taxista ejecutivos en algunas ciudades y países, los reguladores han intentado normas y reglas para una de sus mayores operaciones en esta clase de transporte.

A partir de 2012, Uber ha expandido sus operaciones para incluir compartición de viajes que no son en taxi.

Su actual director ejecutivo es Dara Khosrowshahi. El cofundador Travis Kalanick tuvo que dimitir de su puesto ejecutivo después de presiones por parte de los inversores después de acusaciones de discriminación de género en la empresa. El 85% de los puestos tecnológicos dentro de la empresa estaban ocupados por hombres. Dara Khosrowshahi es CEO de Uber desde agosto de 2017. (Referencia Dara Khosrowshahi)

Para la primera mitad del año 2016, la empresa Bloomberg informaba que las pérdidas de la empresa Uber descendían 1.270 millones de dólares durante ese año. La compañía ha defendido que sólo puede ser rentable si se contratas autos autónomos liquidando a todos los conductores de dicha compañía. Además, Uber compró en agosto de 2016 una empresa de conducción autónoma de camiones, Otto, por 680 millones de dólares.

Según Wall Street Journal, la última ronda de financiación de Uber catapultó su valor de mercado hasta 68.000 millones de dólares. Uber ha tenido en total 9 rondas de financiación. Es el startup más valioso del mundo, muy por delante de su competidor chino Didi Chuxing, con una valoración de 50.000 millones de dólares. Su actual CEO Dara Khosrowshahi ha afirmado que la empresa podría empezar a cotizar en la Bolsa en 2019. (Referencia- la empresa Bloomberg y Wall Street Journal).

Antecedentes referenciales

Revisando el estudio del nivel de seguridad para el control y aportar sobre la trasportación de nuevos clientes, realizado por Mayorga Villegas Víctor y Yuquilema Quinche Raúl con el tema “Estudios del nivel de seguridad en el uso de Taxis y su impacto en el índice delincriminal del cantón Milagro” en el año 2015, Pertenece a la Universidad Estatal De Milagro Facultad Ciencias De La Ingeniería, perteneciente a la Universidad Estatal de Milagro, el mismo que se enfoca principalmente el registro de las actividades que realizan los conductores de las unidades de taxis, así como de los usuarios que abordan dichas unidades, gracias al uso de la tecnología biométrica que permite identificar en tiempo real si la persona que aborda la unidad tiene antecedentes delictivos, disparando una serie de alarmas internar en la central de monitoreo, para que se lleve el control en tiempo real hasta que la unidad llegue a su destino, a su vez permite el envío de información a un familiar del usuario, sea este por medio de mail o SMS sobre los datos de la unidad y del conductor, brindando la información necesaria a cada instante de las actividades realizadas por la unidad .(referencia- Mayorga Villegas Víctor Yuquilema Quinche Raúl)

Referente a lo planteado por el autor la implementación de servicio de seguridad en la satisfacción al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (Blogger-Apps) en la cooperativa de taxis Carnavi por medio de la tecnología marca la diferencia e incrementa una apps para los usuario cuando pidan una unidad y por medio de esta Apps el usuario puede ver que unidad que le va brindar el servicio dándole clic a la Apps el usuario y la unidad se verán por una video llamada dándose a conocer las dos partes tanto usuario como el chofer que da el servicio y ambos registran el rostro.

La innovación de este servicio dará la apertura que el usuario se sienta más seguro al momento de pedir una unidad, la implementación de la aplicación "Apps" la Cooperativa Carnavi sería una de la pionera en brindar este servicio a la sociedad y compartir las experiencias con las demás compañías que necesiten implementar nuestro servicio...

Lo que comenzó como una Apps para pedir autos negros premium en algunas áreas metropolitanas, ahora está cambiando cómo se mueve el mundo. Ya sea que se trate de un viaje, un sándwich o un paquete, utilizamos la tecnología para darles a las personas lo que quieren, cuando lo quieren y donde lo quieren esta aplicación es una herramienta hoy en día muy importante ya que con ella pueden trasladarse con mayor seguridad al destino que quieran.

Este comienzo de la nueva era de la incrementación de la tecnología en los servicios comunes o básicos ha sido una revolución y mayor seguridad y confort para todas las personas que adquirimos en algún momento un servicio por medio de una aplicación o Apps quedando satisfecho del servicio brindado.

Para las mujeres y hombres que conducen con Uber, nuestra Apps representa una nueva forma flexible de ganar dinero esto hace que no sea tan solo una aplicación si una fuente de ingreso para las personas que incrementa la aplicación en sus unidades de trabajo o empresa dando seguridad y un bien común para el servicio brindado.

Para las ciudades del Ecuador, se ayuda a fortalecer, e incrementar las economías locales, mejorar el acceso al transporte al momento de abordar una unidad y aumentar la seguridad de las calles. Cuando el transporte es algo con lo que siempre se puede contar, todos se benefician. Especialmente en temporadas donde el clima suele cambiar.

Fundamentación teórica

Servicio de seguridad

Uber Technologies Inc.

Es una empresa internacional que proporciona a sus clientes una red de transporte privado, a través de su software de aplicación móvil (Apps), que conecta los pasajeros con los conductores de vehículos registrados en su servicio, los cuales ofrecen un servicio de transporte a particulares. La empresa organiza recogidas en cientos de ciudades de todo el mundo y tiene su sede en San Francisco (California).

Uber opera también con coches autónomos en las ciudades de Pittsburgh y San Francisco desde finales de 2016.

En agosto de 2017, Uber fue multado por la Comisión Federal de Comercio donde aceptaron que mienten al decir que monitorizan exhaustivamente el acceso interno a la información personal de sus usuarios y que no mantienen una razonable seguridad de los datos de sus usuarios. Asimismo, el 21 de diciembre de este mismo año, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha fallado en contra la posición defendida por Uber declarándola empresa de transporte, y no plataforma digital de intermediación entre viajeros. (Referencia-Uber Technologies Inc. empresa internacional)

Viajes seguros.

La Apps de Uber encuentra automáticamente tu ubicación por medio de su GPS implementado en la aplicación esto nos ayuda a proporcionar un servicio puerta a puerta. Esto significa que te mantienes seguro y cómodo,

estés donde estés, vaya donde vaya, hasta que llegue tu conductor a su destino.

Disponible para todos, en todas partes

Todos los pedidos de viajes se compatibilizan al azar con el conductor disponible más cercano. Así que no hay discriminación según la raza, el género o destino.

Perfiles de Conductores.

Cuando hay compatibilidad con un conductor, verás su nombre, el número de matrícula, su foto y calificación, para que sepas de antemano quién llegará por ti. Incluso después del viaje, podrás contactar al conductor si olvidaste algo.

- Durante el viaje
- Llegar al destino
- Comparte tu llegada estimada

Una vez que tu conductor llegue por ti, comparte tu llegada estimada con tus amigos y familiares para que puedan seguir tu ruta y saber cuándo esperarte.

Siempre en el mapa

Sigue tu viaje en tiempo real para que siempre sepas dónde estás. Además, si usas uberPOOL, sabrás exactamente quién viaja contigo.

- Después del viaje
- Cuenta siempre con nosotros
- Comentarios anónimos.

Después de cada viaje, puedes calificar al conductor y proporcionar comentarios anónimos sobre tu viaje. Revisamos todos los comentarios para que cada viaje sea una excelente experiencia.

Soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestro equipo de soporte siempre está listo para responder todas las preguntas inquietudes o referencia acerca de tu viaje y para ayudarte a recuperar artículos extraviados caso pierda en el viaje nuestro servicio de puerta a puerta es uno de los más seguro que encuentra el usuario al momento de usar una transportación.

Respuesta rápida.

Nuestros equipos de respuesta especialmente capacitados ante incidentes están disponibles las 24 horas para atender cualquier pregunta urgente que pueda surgir la aplicación (Apps) dejó de ser simplemente un icono en la telefonía móvil ahora es una herramienta que ayuda a muchas familias.

Hunter Unas de las compañías que ingreso por los 90 y dio mucho de qué hablar en seguridad a para toda clase de vehículos Monitoreo con ubicación por GPS/GPRS:

Esta empresa da la zona aproximadamente donde se encuentra el vehículo, es una aproximación, indica la zona, pero no el lugar preciso donde se encuentra el servicio que brindaba la empresa de seguridad en aquel tiempo tuvo un éxito para la transportación que adquiría este servicio y la aceptación de los usuarios ya que se sentían seguros si eran víctima de la delincuencia, pero todo evoluciona con respecto a seguridad vehicular y personal.

Depende de la red de la compañía celular y de la cobertura que esta pueda darle. Pero en caso de estar en una intersección no puede indicarle el lugar exacto de vivienda, donde se encuentra el activo de riesgo, sólo el aproximado.

- Uso exclusivo para monitorear y administrar flotas.
- Tecnología GPS / GPRS.
- Monitoreo las 24 horas por web o software especial.
- Genera reportes de velocidad, paradas, zonas restringidas, etc.
- Se recomienda su uso para administración de flotas de vehículos.

La tecnología avanza a pasos agigantados ya hace poco tiempo comenzaron a evolucionar la tecnología y nos vemos invadidos de aplicaciones que invaden el mercado tecnológico dando servicios de diferentes clases, las aplicaciones hoy en día son la novedad de los usuarios que buscan productos de interés personal y de seguridad las aplicaciones en la telefonía móvil ya son parte de una herramienta necesaria dentro del hogar.

Apps-App es un programa que puede ser instalado en dispositivos móviles y computadores para que el usuario realice distintos tipos de tareas, como por ejemplo jugar, recibir noticias actualizadas, brindar un servicio, vender, y descargar archivos multimedia; sin embargo, las Apps suelen ocupar poco espacio en la memoria esto la hace más interesante ya que el móvil no se llena de información innecesaria, se instalan en poco tiempo y se caracterizan por su dinamismo y facilidad de uso.

Las Apps están innovando dado el auge de las tecnologías de Internet y el uso del Marketing Digital según indica ComScore en sus últimos estudios publicados online.

Las innovaciones de las Apps están fundamentadas en que, al instalar una de ellas, el usuario utiliza su dispositivo con una frecuencia que anteriormente era inusual, lo cual compensa de alguna manera la gran cantidad de dinero que se debe invertir actualmente para la adquisición de un Smartphone.

Otro aspecto interesante de las Apps es que el usuario no está obligado a ingresar sus datos cada vez que tiene acceso a ellas, pues ya forman parte del software de su aparato esto lo hace más factible al usarlo ya que es parte de software y de su memoria dando la facilidad de abrir la aplicación en cualquier momento que sea necesario.

Por otra parte, el hecho de que toda la información requerida para iniciar sesión en estas Apps esté almacenada dentro del teléfono móvil personal brinda gran seguridad al usuario.

Satisfacción al cliente

Según el autor (Gómez, 2006) define que: El servicio al cliente es el vinculado de destrezas que una empresa diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indefectible para el progreso de una empresa. (pag.19)

Características del servicio al cliente

En relación con este punto, (Gómez, 2006) afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Impalpable, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Transitorio, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Perpetuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Exhaustivo, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Concurrencia del servicio, prometer y cumplir.
6. El Reflector del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Coste agregado, plus al producto. (p. 19)

Desde el punto de vista de las empresas el servicio al cliente se basa en las siguientes características:

- a) Conocer a los clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manipulan sus perfiles.
- b) Efectúan investigaciones permanentemente y metodología sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción
- c) Poseen una habilidad, un procedimiento de servicio a sus clientes.
- d) Seguimiento continuo en los niveles de satisfacción.
- e) Toma de decisiones reales de mejora frente a las necesidades y expectativas de los clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- f) Notifican sistemáticamente a los clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.

- g) Bosquejan estrategias de mercadeo interno y venta interna que forma la colaboración de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

El servicio al cliente externo hay que venderlo primero dentro y después fuera, en cambio la estrategia del mercadeo que no se gana a dentro con los participantes, no se gana afuera.

Los elementos manifestados son el argumento dentro del cual se exhibirán la metodología para examinar la auditoria del servicio, con empresas de servicios. (p. 20)

Elementos de servicio al cliente

En relación con el tema a tratar, Gómez (2009) afirma que: En el servicio al cliente está compuesto por varios elementos: el cliente, el personal de contacto o sea el personal del almacén o negocio, el soporte físico o local, exhibición.

Se puede decir que el personal de contacto es quien se afronta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes.

El cliente, es el elemento fundamental, si no hay cliente no hay servicio, y se indica que su aspecto es absolutamente indispensable. El soporte físico, se refiere al soporte material ineludible para la prestación del servicio.

De este soporte físico se sirven, el personal de contacto, el cliente y ambos a la vez. Se divide en los materiales necesarios para la prestación del servicio como son los muebles, las maquinas, los exhibidores, las exhibiciones, etc. Y el entorno o ambiente, decoración, merchandising, uniformes, etc.

El servicio mismo, que depende de la estrategia y plan de acción trazados y el personal de contacto. Los elementos que participan en una estrategia de servicio son: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio mismo. (p 8).

Importancia del servicio al cliente

Núñez (2009) afirma que: En el mundo globalizado en el cual nos encontramos, la competencia de las empresas es cada vez mayor. Por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del servicio al cliente. A continuación, detallaremos los factores importantes que los clientes requieren en una buena atención al cliente.

Ventajas del Servicio: Los representantes de servicio al cliente deben desempeñar tanto una función reactiva como proactiva para conservar a los clientes. En su función reactiva resuelven problemas para satisfacer al cliente. En su función proactiva se anticipan a los deseos y necesidades de los clientes y determinan como su empresa puede satisfacerlos.

Los estudios demuestran que los clientes valoran el servicio más que la calidad y el precio de los productos. En la actualidad, algunas de las compañías más exitosas se han distinguido prestando el mejor servicio al cliente.

Punto de vista del cliente

A los ojos del cliente, todo empleado representa a la empresa. Por esta razón, en cada experiencia que el consumidor tiene con un representante de ventas se determina la continuidad o cancelación de las negociaciones.

Cuando un cliente tiene una mala experiencia con una empresa, se lo contara, en promedio, a entre 8 y 16 personas. De hecho, son muy contados los clientes que se quejan ante la compañía, sencillamente se van a otra parte.

Lealtad del cliente

La mayor parte de las ventas de un negocio proviene de sus clientes leales, ya que estos repiten sus compras, recomiendan la empresa a otros clientes, compran diversos artículos y se resisten al atractivo de los competidores.

Cuesta de cinco a 10 veces más atraer clientes que conservar a los existentes. (p. 22)

La organización y servicio al cliente

En su texto, Gómez (2009) afirma que para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer la expectativa del cliente. Por ejemplo, nunca debemos hacer esperar a un cliente. En el caso que estemos por teléfono, debemos de regresar a la llamada cada 30 segundos para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo.

Barreras contra el buen servicio

Gómez Escobar (2009) afirma que: Las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Alta prioridad en las rebajas de costos
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor

- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas. (p.9)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Título II: Derechos

Capítulo tercero: Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección sexta

Ahorro e inversión

Art. 338.- El Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país. Asimismo, generará incentivos al retorno del ahorro y de los bienes de las personas migrantes, y para que el ahorro de las personas y de las diferentes unidades económicas se oriente hacia la inversión productiva de calidad.

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo con sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales.

La inversión extranjera directa será complementaria a la nacional, estará sujeta a un estricto respeto del marco jurídico y de las regulaciones nacionales, a la aplicación de los derechos y se orientará según las necesidades y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en los diversos planes de desarrollo de los gobiernos autónomos descentralizados.

La inversión pública se dirigirá a cumplir los objetivos del régimen de desarrollo que la Constitución consagra, y se enmarcará en los planes de desarrollo nacional y locales, y en los correspondientes planes de inversión.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: servicio de seguridad

Desde el punto de vista de las empresas, tiene un efecto muy positivo en materia de marketing que las Apps vinculadas a ellas de alguna manera estén en constante exposición frente a los ojos de los usuarios. Incluso, hay herramientas que les permiten interactuar con ellos y hasta venderles productos directamente desde las Apps.

Variable dependiente: satisfacción al cliente

Es considerado el nivel de aprobación del cliente cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Es decir, mientras mayor satisfacción, existe más posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Calidad de servicio: es entendida como un juicio global del comprador que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio

Calidad: grado en que un vinculado de peculiaridades inherentes cumple con las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios.

Ciudadano: organización o persona que paga por y/o recibe un servicio de un gobierno local.

Cliente: es aquella persona o empresa con la que se ejecuta o no una operación comercial, estos son las personas más trascendentales en el negocio.

Clientes activistas: Estos consumidores requieren ya que piensan que este se concuerda a sus normas personales y se debe poseer mucho cuidado con este tipo de clientes pues estos reclaman al proveedor, difundirán las fallas encontradas ante terceras personas al igual que ha conocidos y familiares.

Clientes activos e inactivos. - Los primeros son aquellos que efectúan sus compras de modo actual o lo hicieron en un período corto de tiempo, en cambio los inactivos componen aquellos que efectuaron sus compras hace un tiempo atrás lo que se deduce que asistieron a la competencia o que están insatisfechos con la empresa.

Clientes actuales. Son aquellos que efectúan sus compras de forma periódica o lo constituyeron de forma reciente y por ende genera ventas de modo actual y permite tener una determinada participación en el mercado.

Clientes complacidos, satisfechos e insatisfechos. - El primero son aquellos que descubrieron el servicio de manera positiva superando sus expectativas, el cliente satisfecho en cambio se localizaba al mismo nivel que el de su expectativa, pero pueden dejar la empresa, y por último el cliente insatisfecho son los que distinguieron el servicio por debajo de sus expectativas.

Clientes irritados: Estos consumidores tienden a divulgar comentarios negativos ante familiares y amigos y no brindan una segunda oportunidad a la empresa por lo que la abandonan y acuden a su competencia.

Clientes pasivos: Son aquellos que se contraponen con sus valores o normas personales y por lo tanto es menos probable que comiencen cualquier tipo de acción ante una inexactitud tampoco comunicarán a sus proveedoras o a terceras personas ni emitirán comentarios negativos.

Clientes voceros: Aquí se localizan los clientes que requieren de manera activa ante el proveedor del servicio, pero como compensación ellos no emitirán comentarios negativos, ni tampoco se cambian a la competencia, ellos piensan que el reclamar da como resultado beneficios sociales y por lo mismo no dudan en realizarlo, a este tipo de clientes se les debe considerar como el mejor amigo de la empresa ya que brindan una segunda oportunidad a la empresa.

Rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente reflexiona haber obtenido luego de obtener un producto o servicio.

Satisfacción del cliente: El nivel del estado de ánimo de una persona que consecuencia de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias.

Servicio al cliente: El tener un enfoque bien determinado hacia el cliente y una orientación hacia el servicio compone un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es trascendental siempre.

Servicio: El término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa de Taxis Ejecutivos Carnavi nace como un gran proyecto de sueños e ideas En la ciudad de Guayaquil en la parroquia Tarqui del cantón Guayaquil la cooperativa de taxi Carnavi, los clientes de diferentes sectores o urbanización solicitan este servicio para la movilización de diferentes lugares, los conductores que son 20 a 25 unidades que trabaja en dos turnos de 6:00 am a 7:00pm y de 7:00pm a 6:00 am encuentra ubicado en la vía Francisco Orellana y José Luis Tamayo haciendo base en Rosales Dos y Samanes.

Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional con la presentación del servicio de seguridad. Nuestro Propósito es incrementar la aplicación que de seguridad con sistema de GPS sea confiable, eficiente y rápido para nuestros usuarios

Misión

Somos una cooperativa dedicada en el transporte de taxi ejecutivo garantizando la seguridad, la comodidad en la movilización del cliente en sus trayectos con el mejor servicio de puerta a puerta para la satisfacción de nuestro usuario.

Directivos de la cooperativa

- Presidente Orlyn Villafuerte
- Vicepresidente Orley Villafuerte
- Administrador Juan Tagle

Políticas de la cooperativa de taxis

- Taxi seguro y de confianza,
- Fuentes de trabajo a los vecinos que tienen sus propios vehículos,
- Servicio a todas las clases sociales desde niñ@s y adult@s con las mejores tarifas

Diseño de la investigación

Cuantitativos según Julio Cabrero García, Miguel Richart Martínez (2011) tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato.

Cualitativos según Julio Cabrero García, Miguel Richart Martínez (2011) Es más flexible; permite e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización.

El diseño de esta investigación es de tipo mixto cualitativo – cuantitativo porque se van tomar en cuenta las cualidades de los objetos y los actores, así como se cuantificaran las demanda del servicio.

Tipos de investigación

De acuerdo con los tipos de investigación referidas en la literatura, la presente puede clasificarse como una investigación descriptiva, explicativa y correlacional.

La investigación descriptiva es aquella según Sampieri, (2000), donde describen fenómenos

El tipo correlacional está asociado a la evaluación que se da entre variables, en este caso las variables planteadas que son: satisfacción del cliente y servicio de seguridad.

Para complementar los análisis, el tipo de investigación explicativa es aquella que garantiza la búsqueda de las causas entre la relación de variables. Este tipo de investigación también está asociada a la presente, pues para llegar a proponer las mejoras es necesario después de establecer la relación entre variables buscar sus causas originarias.

De forma general puede plantearse que la investigación científica junto a la estadística inferencial permite realizar análisis, interpretación de datos para poder proponer soluciones que permitan alcanzar los resultados deseados.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: es el conjunto de cosas, personas, animales o situaciones que tiene una o varias particularidades o atributos comunes.

(García, 2010) **Población Finita:** es el conjunto combinado de una cantidad limitada de elementos, como el número de estudiantes, el número de obreros.

Población Infinita: es la considerada que tiene un numero grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal.

Cuadro 2

Población

POBLACIÓN	CANTIDAD
Cientes	80
Taxistas	25
TOTAL	105

Elaborado por: Orly Villafuerte

Muestra: La muestra es una parte, generalmente pequeña, que se toma del conjunto total para analizarla y hacer estudios que le permitan al investigador inferir o estimar las características de un problema.

Muestra Probabilística. - Son aquellas que el investigador escoge y donde todos los individuos u objetos tienen la misma contingencia de ser elegidos.

(Explorable.com, 2006) **Muestra no probabilística.** - El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen

en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Cuadro 3 Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
Clientes	40
Taxistas	12
TOTAL	62

Elaborado por: Orly Villafuerte

Métodos de la investigación

Científico: es una sucesión de pasos consecuentes e instrumentos que llevan a un discernimiento científico. Estos pasos permiten llevar a cabo una investigación, en este caso específicamente la satisfacción al cliente.

Análisis – síntesis: se refieren a dos actividades complementarias en el estudio de realidades complejas. El análisis consiste en el desviamiento de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales. La síntesis, describe a la estructura de un todo por reunión de sus partes o elementos.

Estadístico: consiste en una sucesión de ordenamientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Técnicas e instrumentos

Encuesta. - (Villalba, 2009) “esta técnica permite obtener información de diferentes personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el encuestador. A diferencia de la entrevista, se maneja un listado de preguntas cerradas que las contesten por escrito.” (pág.118)

Procesamiento de la investigación

En base a la información proporcionada en cada una de las respuestas de las encuestas se examinarán los resultados de este procedimiento idóneo que estará en el suceso de efectuar la propuesta de solución.

Después de haber obtenido los datos de la investigación realizada y aplicación del instrumento utilizado en la investigación, se procedió a realizarlos en una hoja electrónica en Excel, luego se tabularon y se realizaron figuras de forma de pastel para visualizar los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ENCUESTA A CLIENTES

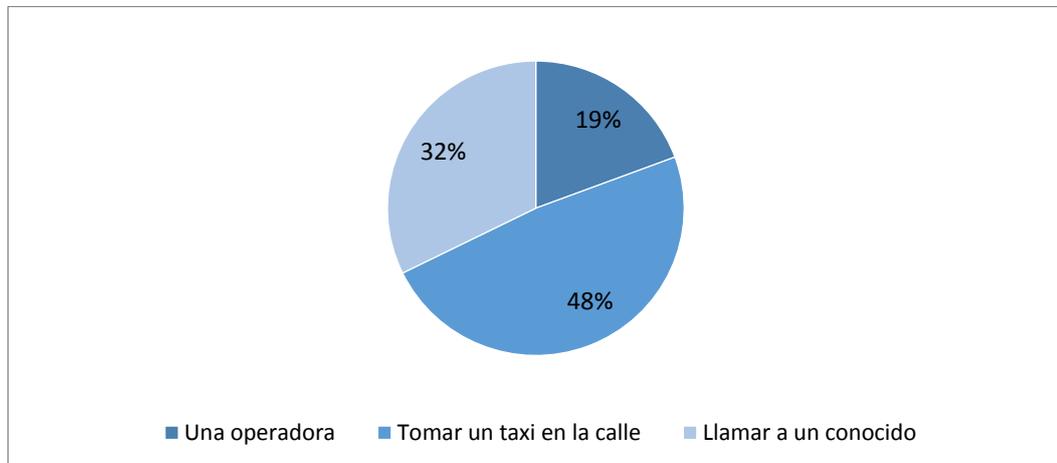
1. ¿Al solicitar el servicio de taxi lo hace mediante?

Cuadro 4 **Tiempo**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Una operadora	12	19%
Tomar un taxi en la calle	30	48%
Llamar a un conocido	20	32%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 1 **Tiempo**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 19% toma un taxi desde una operadora, el 48% toma un taxi en la calle y el 32% toma un taxi llamando a un conocido.

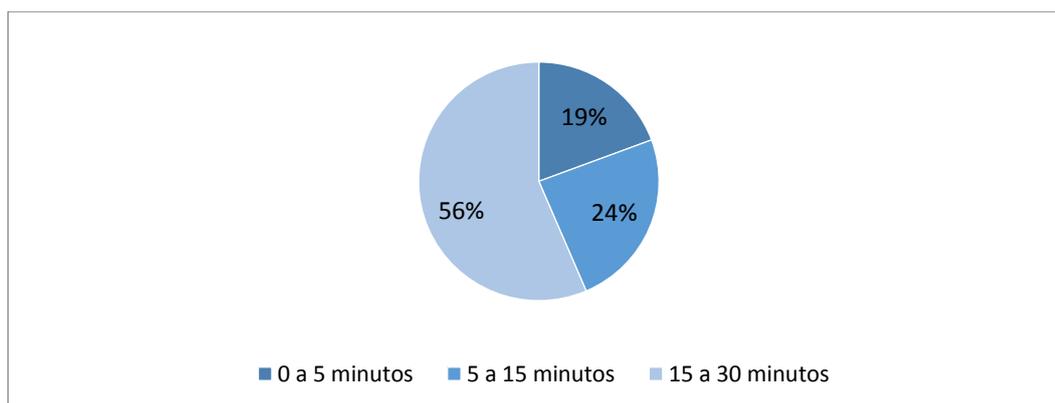
2.- El promedio de respuesta de la solicitud del servicio de taxi que eligió es:

Cuadro 5 **Mercadería**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 a 5 minutos	12	19%
5 a 15 minutos	15	24%
15 a 30 minutos	35	56%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 2 **Mercadería**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 19% tiene una respuesta de 0 a 5 minutos de la solicitud del servicio de taxi que eligió, el 24% tiene una respuesta de 5 a 15 minutos de la solicitud del servicio de taxi que eligió y el 56% tiene una respuesta de 15 a 30 minutos de la solicitud del servicio de taxi que eligió.

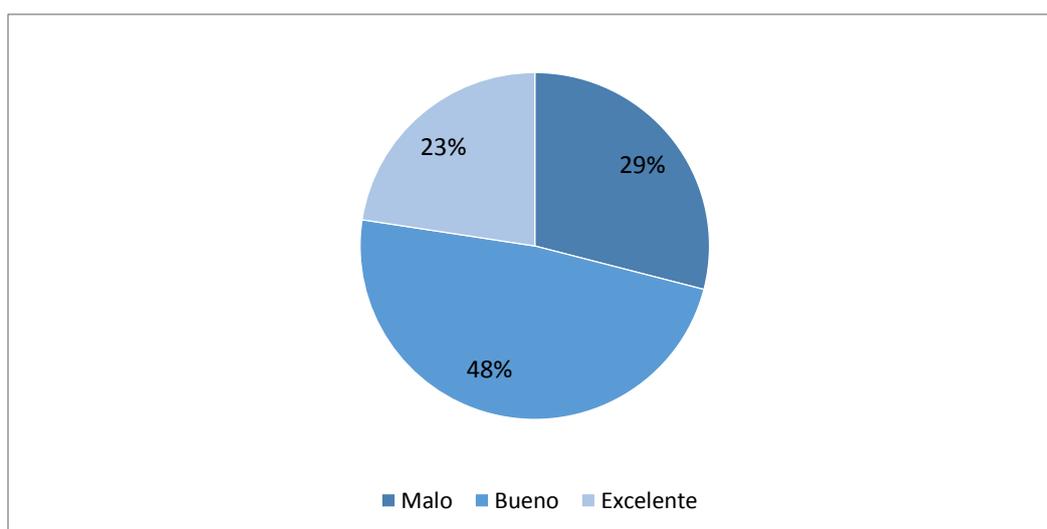
3.- Como considera el servicio brindado de taxi que eligió:

Cuadro 6 **Comunicación**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	18	29%
Bueno	30	48%
Excelente	14	23%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 3 **Comunicación**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 29% considera que el servicio brindado de taxi que eligió es malo, el 48% considera que es bueno y el 23% considera que el servicio brindado de taxi que eligió es excelente.

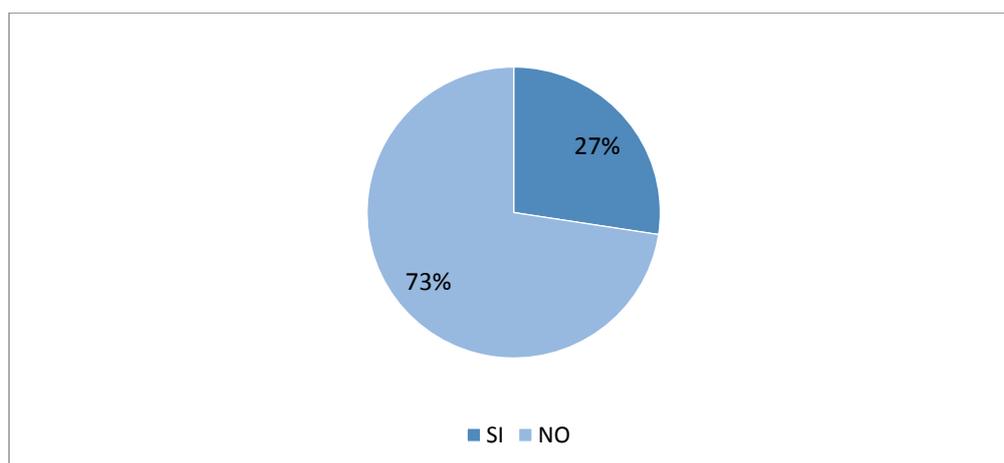
4.- ¿Tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a un servicio de taxi ágil, seguro y confiable?

Cuadro 7 **Registro**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	27%
NO	45	73%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 4 **Registro**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 27% si tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a un servicio de taxi y el 73% desconoce que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a un servicio de taxi.

5.- Existe la propuesta de descargar para su celular una aplicación gratis, para tener acceso al taxi más cercano a su ubicación con una descripción detallada tanto del vehículo como del conductor usted lo utilizaría:

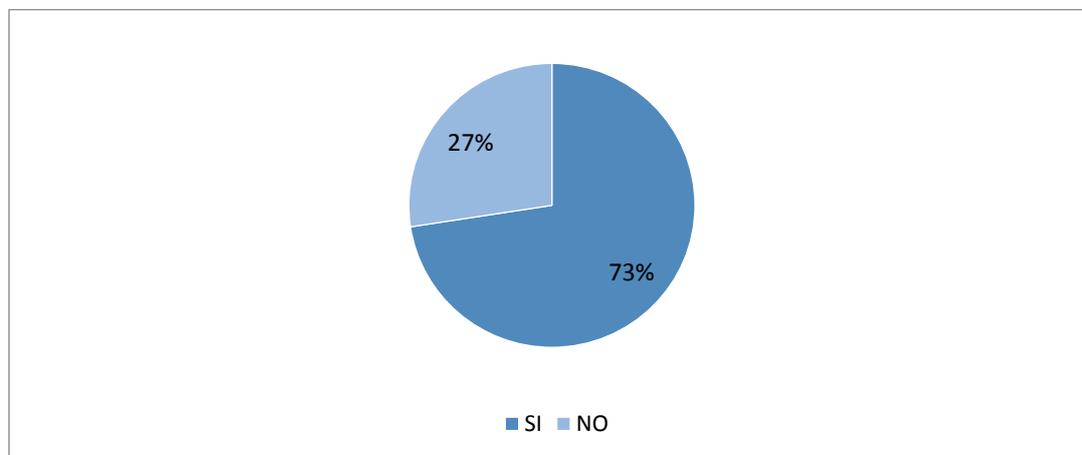
Cuadro 8

Bodegas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	45	73%
NO	17	27%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 5 **Bodegas**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 73% si utilizaría la aplicación para tener acceso al taxi más cercano a su ubicación y el 27% no utilizaría esta aplicación.

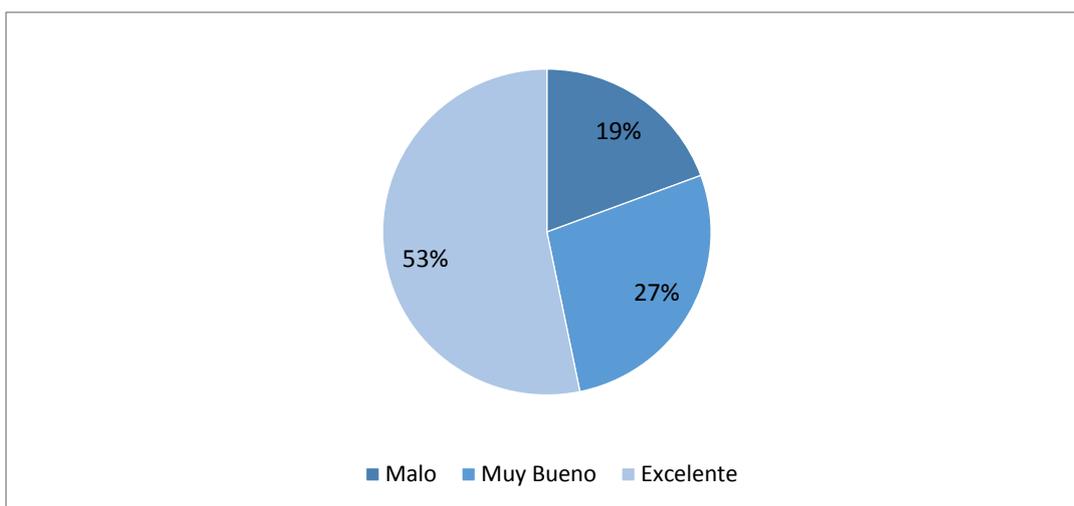
6.- Como consideraría usted a este sistema que hace brindar un servicio de calidad, con una aplicación desde su celular:

Cuadro 9 **Servicio de calidad**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	12	19%
Muy Bueno	17	27%
Excelente	33	53%
TOTAL	62	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 6 **Servicio de calidad**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 19% considera que este sistema es malo, el 27% considera que este sistema es muy bueno y el 53% considera que este sistema es excelente.

ENCUESTA A TAXISTAS

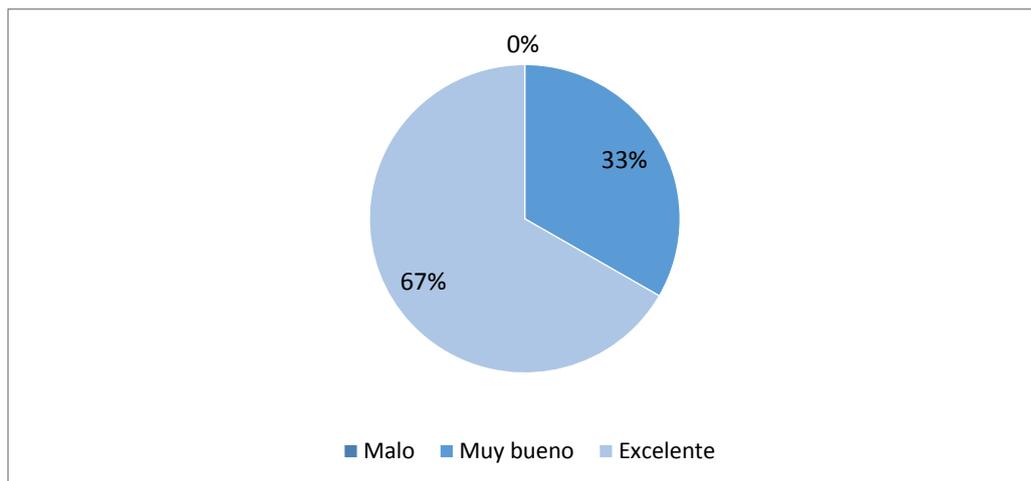
1.- Como considera usted el servicio que le brinda a los clientes:

Cuadro 10 **Sistema**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Muy bueno	4	33%
Excelente	8	67%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 7 **Sistema**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los taxistas encuestados, el 33% lo considera muy bueno el servicio que brindan a los clientes, y el 60% lo consideran es excelente .

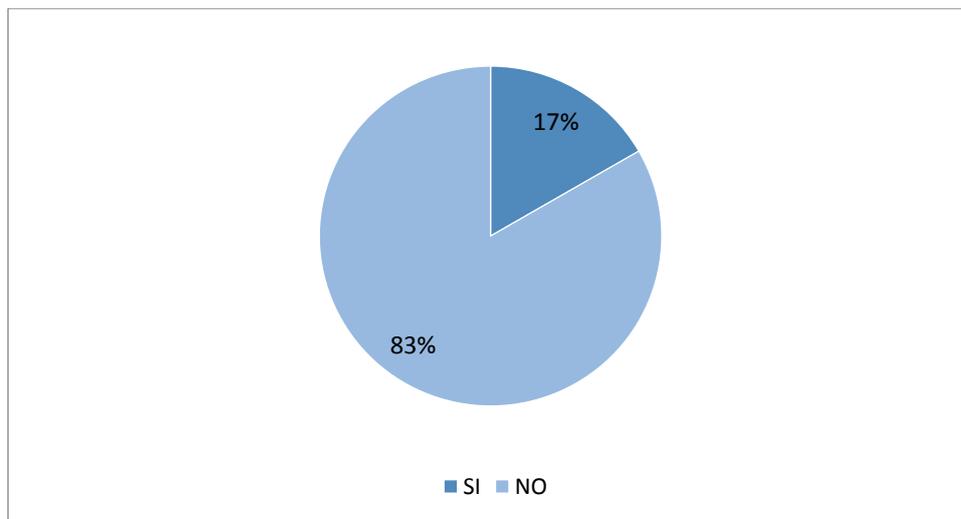
2.- Tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a usuarios que desean adquirir sus servicios de Taxi de una manera ágil, rápida y confiable:

Cuadro 11 **Conocimiento**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 8 **Conocimiento**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Del 100% de los taxistas encuestados, el 83% si tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a usuarios que desean adquirir sus servicios y el 17% desconoce que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a usuarios que desean adquirir sus servicios.

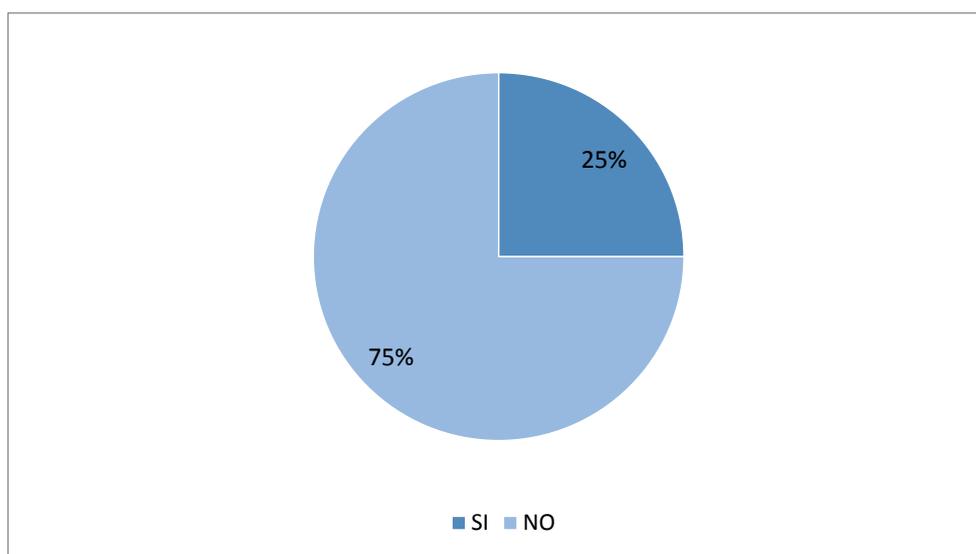
3.- Existe la propuesta de descargar para su celular una aplicación gratis, para tener acceso a clientes cercanos a la ruta que se encuentra con una descripción detallada del usuario que solicita su servicio usted lo utilizaría:

Cuadro 12 **Aplicación**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 9 **Aplicación**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

De la figura antes expuesta se considera que del 100% de los taxistas encuestados, el 75% si utilizaría la aplicación para tener acceso a usuarios cercanos a la ruta que se encuentre.

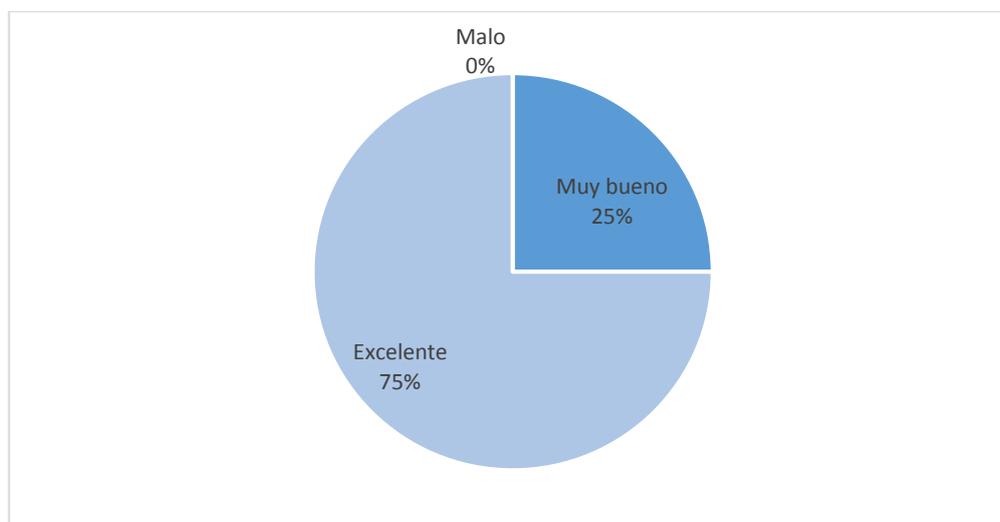
4.- Como consideraría usted a este sistema que hace brindar un servicio de calidad, con una aplicación desde su celular:

Cuadro 13 **Sistema**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Muy bueno	3	25%
Excelente	9	75%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Figura 10 **Sistema**



Elaborado por: Orlyn Villafuerte

Análisis e interpretación

Se pudo observar que del 100% de los taxistas encuestados, el 25% considera que el sistema que se va a implementar es muy bueno y el 75% considera que este sistema es excelente.

Análisis de los datos

Del análisis de resultado antes expuesto de las encuestas realizadas a usuarios y taxista se concluye lo siguiente: la mayoría de los clientes toman taxi en la calle, y el tiempo de espera es entre 20 a 30 minutos teniendo en cuenta que el servicio es regularmente bueno, también se pudo observar que la mayoría de los clientes desconocen el servicio de taxis por medio de un celular inteligente, donde se abre un mercado viable, contando con las personas que si conocen el servicio que ofrece los taxis, estas lo seguirían usando y basados en que la aplicación es gratis es muy factible que la utilicen para sus necesidades de transporte, siendo esta una elección de gran acogida para los clientes

Por otra perspectiva se concluye que la mayoría de los taxistas encuestados, están interesados en incrementar sus ingresos y lo pueden hacer mediante la utilización de la aplicación móvil que les facilitará la recogida de carreras en Guayaquil.

Propuesta de mejoras

En este paso se analizan y presentan las propuestas de mejoras posibles para las causas raíces de más significación. Esta propuesta se hace utilizando como punto de partida las preguntas de la técnica conocida como 5 W y 2 H.

Se centra en un instrumento utilizada para la resolución de problemas. Gracias a su desarrollo permite definir cuál es el problema y no la solución, con lo que se facilita la focalización sobre las causas de un problema.

La metodología 5W+2H, proviene de las siete palabras en inglés que se describen a continuación:

1. What / QUE? Se trata de escribir una breve descripción del problema que se está presentando, máximo 2 líneas.

2. When / CUANDO? ¿Cuándo estamos viendo el problema? ¿En qué momento del día y/o del proceso en cuestión?
3. Where / DONDE? ¿Dónde estamos viendo los problemas? (Línea / Máquina / Lugar); ¿En qué parte/lugar del producto/proceso estamos viendo el problema?
4. Who / QUIEN? ¿A quién le sucede? ¿El problema está relacionado con las habilidades de las personas?
5. Why / POR QUE? ¿Por qué sucede el problema?
6. How / COMO? ¿Cómo se diferencia el problema del estado normal (óptimo)? ¿La tendencia en la que aparece el problema es aleatoria o sigue un patrón?
7. How Much / CUANTO? ¿Cuántos problemas se dan en un día? ¿En una semana? ¿En un mes? ¿Cuánto dinero están implicando?

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Diseñar una propuesta de servicio de seguridad					
Meta:	Mejorar la satisfacción al cliente de la cooperativa de taxis Carnavi.				
Responsable:	Orlyn Villafuerte				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Diseñar una propuesta de servicio de seguridad	Orlyn Villafuerte, el personal de la de la cooperativa de taxis Carnavi.	Diseño de un apps de servicio de seguridad. Diseño de una encuesta de satisfacción al cliente Capacitar a los taxistas para la implementación del servicio de seguridad	Necesidad de aumentar la satisfacción al cliente Para que el personal aprenda a utilizar la apps	Cooperativa de taxis Carnavi.	Permanente

CONCLUSIONES

- Se evidenció que los clientes resaltan el interés de las personas por nuevas opciones de tecnología, en el uso diario de dispositivos móviles para acceder a varios servicios.
- A los clientes les resulta favorable tomar servicios de taxi por medio de la aplicación ya que ofrece comodidad y seguridad.
- Algunos de los clientes no conocen un servicio de taxis por medio de un celular inteligente, se abre un mercado viable, contando con las personas que, si saben de un servicio así, estas lo seguirían usando y basados en que la aplicación es gratis es muy factible que la empleen para sus necesidades de transporte, siendo esta una opción de gran acogida para los pasajeros.

RECOMENDACIONES

- Aplicar mensualmente la encuesta de satisfacción al cliente, para tomar los correctivos necesarios.
- Implementar el uso del sistema blogger, porque contribuirá a disminuir la inseguridad que existe actualmente en la ciudad de Guayaquil, para tomar un taxi, ya que el servicio de uso será gratuito y estará disponible en tecnología SmartPhone.
- Capacitar al personal para la correcta utilización del sistema de seguridad en la cooperativa de taxis Carnavi.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS Fideas, Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica, 2006, pág. 67
- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006, pág. 113
- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006, pág. 112
- Betancourt, Y. y Mayo, J. (2010). "La evaluación de la calidad de servicio" en Contribuciones a la Economía. Recuperado el 13 de enero de 2011 de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Díaz, Yelenys y Pons, Roberto. (2009). Medición y evaluación de la calidad de servicio percibida: análisis crítico. Contribuciones a la Economía. Recuperado el 14 de febrero de 2011 de <http://www.eumed.net/ce/2009b/>
- Diccionario de la Real Academia Española. (2001). Vigésima segunda edición. Editorial Espasa Calpe, S.A. Madrid, España.
- HERNÁNDEZ S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P., Metodología de la investigación, 2003, pág. 54.
- Hidalgo, Ramiro. (2007). La percepción en la Calidad de Servicio. Recuperado el 18 de febrero de 2011 de http://www.wikilearning.com/curso_gratis/calidad_en_el_servicio/24378-1.
- Labrador, Hender. (2006). La Satisfacción del Cliente. CIDEC. Recuperado el 16 de febrero de 2011 de http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf

- PACHECO, Gil Oswaldo Alfredo: Proyectos Educativos, Ediciones Minerva, Guayaquil, 2005, pág. 211
- RAMÍREZ T., 1999, población finita, pág. 92-93.
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. Recuperado el 16 de febrero de 2011 de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- RODRÍGUEZ MOGUEL Ernesto, Metodología de la investigación, 2005 pág. 98
- TAMAYO & TAMAYO, El proceso de la investigación científica, 1997, pág.114.
- Vásquez, R., Rodríguez, I. y Díaz, A. (2001). “Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER”. Recuperado el 27 de agosto de 2010 desde <http://www.fade.es/prv/economia/informes/supers/indice.html>
- VILLALBA, Avilés Carlos: Metodología de la Investigación Científica, Sur editores, Ecuador, 2009 pág. 8

ANEXOS

ENCUESTA

1.- ¿Al solicitar el servicio de taxi lo hace mediante?

Una operadora

Tomar un taxi en la calle

Llamar a un conocido

2.- El promedio de respuesta de la solicitud del servicio de taxi que eligió es:

0 a 5 minutos

5 a 15 minutos

15 a 30 minutos

3.- Como considera el servicio brindado de taxi que eligió:

Malo

Muy Bueno

Excelente

4.- ¿Tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a un servicio de taxi ágil, seguro y confiable?

SI

NO

5.- Existe la propuesta de descargar para su celular una aplicación gratis, para tener acceso al taxi más cercano a su ubicación con una descripción detallada tanto del vehículo como del conductor usted lo utilizaría:

SI

NO

6.- Como consideraría usted a este sistema que hace brindar un servicio de calidad, con una aplicación desde su celular:

Malo

Muy Bueno

Excelente

Encuesta taxista

1.- Como considera el servicio que le brinda a los clientes:

Malo

Muy bueno

Excelente

2.- Tiene conocimiento de que a través de una aplicación de celular se tiene acceso a usuarios que desean adquirir sus servicios de Taxi de una manera ágil, rápida y confiable:

SI

NO

3.- Existe la propuesta de descargar para su celular una aplicación gratis, para tener acceso a clientes cercanos a la ruta que se encuentra con una descripción detallada del usuario que solicita su servicio usted lo utilizaría:

SI

NO

4.- Como consideraría usted a este sistema que hace brindar un servicio de calidad, con una aplicación desde su celular:

Malo

Muy bueno

Excelente

APPS

Figura 1



Figura 2



Figura 3



Figura 4



Figura 5



Figura 6

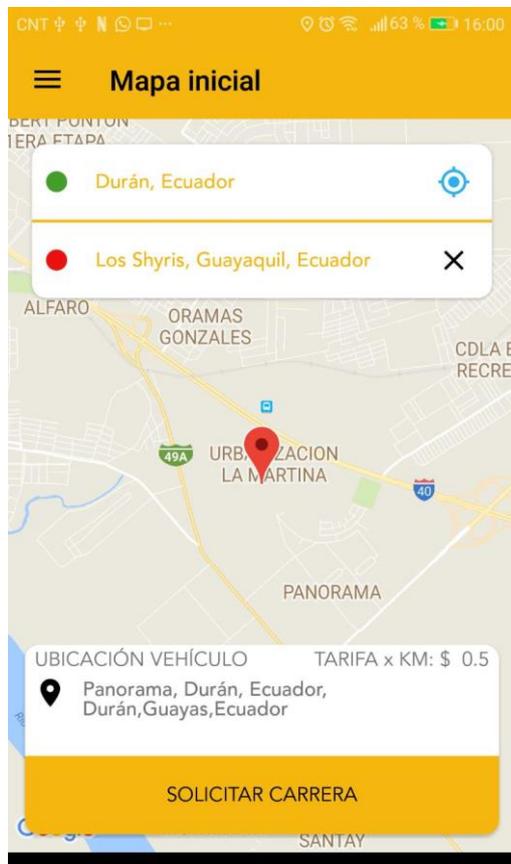
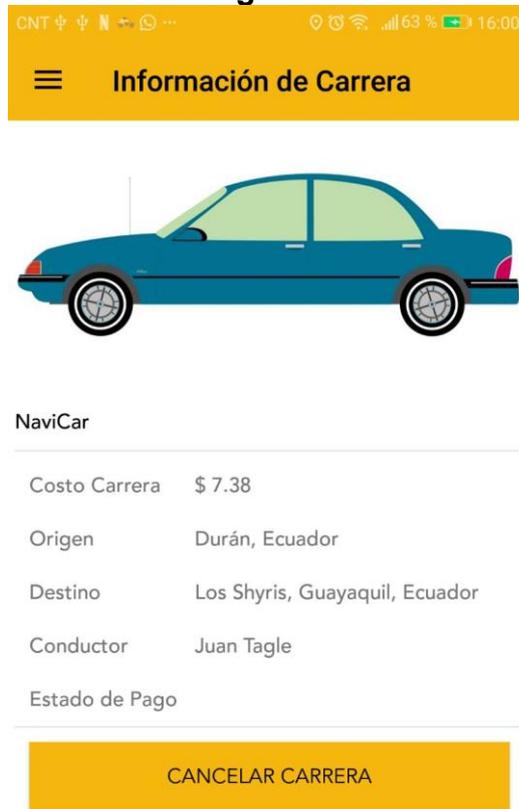


Figura 7



Figura 8



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis Carnavi “ y problema de investigación: ¿Cómo incide el servicio de seguridad en la atención al cliente, con la demanda de nuevas aplicaciones (blogger), en la cooperativa de taxi CARNAVI, ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?, presentado por Orlyn Joel Villafuerte Quijije**
Como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Villafuerte Quijije Orlyn Joel

Orlyn Villafuerte

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-003-000030989



20180901043D00436

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901043D00436

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 04284-DP09-2018-RA, comparece(n) ORLYN JOEL VILLAFUERTE QUIJIJE portador(a) de CÉDULA 0923957559 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 27 DE MARZO DEL 2018, (9:55).

Orlyn Villafuerte

ORLYN JOEL VILLAFUERTE QUIJIJE
CÉDULA: 0923957559



Rosa Rosado B

NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
AP: 04284-DP09-2018-RA



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Orlyn Joel Villafuerte Quijije en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Implementación de servicio de seguridad en la atención al cliente con demanda de nuevas aplicaciones (blogger) en la cooperativa de taxis Carnavi, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresa , de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Orlyn Joel villafuerte Quijije

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0923957559

Orlyn Villafuerte.

Firma



INSTRUCCIÓN BÁSICA

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V3333A2222

00003417

APellidos y Nombres del Padre
VILLAFUERTE SUAREZ ORLEY SANTOS

APellidos y Nombres de la Madre
QUIJJE SEGURA MARGARITA ZOILA

Lugar y Fecha de Expedición
**GUAYAQUIL
21-05-07**

Fecha de Expiración
22-05-07

Orlyn Villafuerte

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

No. **092395755-9**

CEDULA DE CIUDADANIA

APELLIDOS Y NOMBRES
VILLAFUERTE QUIJJE ORLYN JOEL

LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
GUAYAQUIL
TARQUI**

FECHA DE NACIMIENTO **1993-07-28**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **M**

ESTADO CIVIL **SOLTERO**

COE

Rosado

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2011

012 JUNTA No

012 - 381 NÚMERO

0923957559 CEDULA

VILLAFUERTE QUIJJE ORLYN JOEL
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 13

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
NOTARIA CUADRAGÉSIMA TERCERA
Ab. Rosa Beatriz Rosado Bravo
NOTARIA SUPLENTE



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Orlyn Villafuerte

Número único de identificación: 0923957559

Nombres del ciudadano: VILLAFUERTE QUIJIJE ORLYN JOEL

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

Fecha de nacimiento: 28 DE JULIO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BASICA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VILLAFUERTE SUAREZ ORLEY SANTOS

Nombres de la madre: QUIJIJE SEGURA MARGARITA ZOILA

Fecha de expedición: 7 DE MAYO DE 2012

Información certificada a la fecha: 27 DE MARZO DE 2018

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 182-107-49412



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Norma delgado Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma