



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema

**ANÁLISIS DE LOS COBROS DE MATRÍCULAS Y MULTAS EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA  
REVISIONES TÉCNICAS VEHICULARES  
ECUADOR (SGS)**

Autora:

**Aguilar Valverde María Soledad**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



Instituto Superior  
**Tecnológico**  
**Bolivariano**  
de Tecnología

## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar a este momento tan importante de mi vida, por mostrarme que con humildad y sabiduría todo es posible. A mi familia, mi padre Rodrigo Aguilar por darme su apoyo incondicional quien me dió la valentía para seguir estudiando, el que me enseñó que con perseverancia se llega a cumplir las metas.

A mi madre, mi hermano y abuelita que fueron pilares fundamentales en mi vida, quienes siempre han estado junto a mi brindándome su apoyo.

A uno de los hombres más importantes de mi vida el Sr. David Aguilar mi abuelito, el cual, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha sido mi mayor inspiración para salir adelante y ser una mejor persona, y es a él a quien le dedico este logro porque estoy segura de que si estuviera presente fuera el hombre más feliz al verme culminando mis estudios.

**Aguilar Valverde María Soledad**



## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por darme su apoyo incondicional para que logre culminar esta etapa.

A cada uno de los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano, porque todos han aportado con un granito de arena en mi formación profesional lo cual, hicieron posible el desarrollo de este gran proyecto.

Quiero expresar un especial agradecimiento a mi tutor el Dr. Simón Illescas Prieto, por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado.

**Aguilar Valverde María Soledad**



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **Análisis de los cobros de matrículas y multas, en la satisfacción de los usuarios, de la empresa revisiones técnicas vehiculares Ecuador (SGS)** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tienen los cobros de matrículas y multas, en la satisfacción de los usuarios de la empresa revisiones técnicas vehiculares Ecuador (SGS), ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio fiscal 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

**Aguilar Valverde María Soledad**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



Instituto Superior  
**Tecnológico**  
**Bolivariano**  
de Tecnología

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de la aceptación del tutor .....	iv
Cláusula de autorización de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT .....	ix
Índice General .....	x
Índice de Tablas .....	xiii
Índice de Gráficos .....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract .....	xvi

## CAPÍTULO I

El problema .....	1
Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	2
Situación Conflicto.....	3
Delimitación del problema .....	4
Formulación del problema .....	4
Variables de Investigación.....	4

Evaluación del problema .....	4
Objetivos de la Investigación .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación e Importancia .....	6

## **CAPÍTULO II**

Marco Teorico .....	9
Antecedentes Históricos.....	9
Antecedentes Referenciales.....	12
Fundamentación Legal.....	14
Variables de la Investigación.....	22
Definiciones conceptuales.....	24

## **CAPÍTULO III**

Metodología.....	27
Datos de la empresa .....	27
Misión.....	27
Visión .....	27
Valores .....	27
Política .....	28
Compromiso .....	29
Logotipo .....	29
Organigrama .....	30
Funciones de trabajadores .....	31
Tipos de Investigación.....	35
Población y Muestra.....	36
Población Infinita.....	37

Métodos y Técnicas de la Investigación .....	39
Procedimientos de la Investigación .....	40

#### **CAPÍTULO IV**

Análisis e Interpretación de resultados .....	43
Análisis de la Guía de Observación.....	53
Plan de Mejoras .....	63
Plan de Capacitación .....	64
Cronograma .....	65
Recursos Económicos .....	66
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografía .....	69
Anexos.....	



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Tabla 1</b> :Enfrentamiento .....	3
<b>Tabla 2</b> :Prototipo .....	35
<b>Tabla 3</b> :Universo .....	38
<b>Tabla 4</b> :Procedimiento .....	40
<b>Tabla 5</b> :Funcionamiento .....	43
<b>Tabla 6</b> :Calidad .....	44
<b>Tabla 7</b> :Tiempo .....	45
<b>Tabla 8</b> :Servicio.....	46
<b>Tabla 9</b> :Satisfacción .....	47
<b>Tabla 10</b> :Inconvenientes .....	48
<b>Tabla 11</b> :Proceso .....	49
<b>Tabla 12</b> :Atención .....	50
<b>Tabla 13</b> :Agilidad.....	51
<b>Tabla 14</b> :Implementación .....	52
<b>Tabla 15</b> :Puntualidad .....	53
<b>Tabla 16</b> :Área.....	54
<b>Tabla 17</b> :Uniforme.....	55
<b>Tabla 18</b> :Actividades .....	56
<b>Tabla 19</b> :Comportamiento.....	57
<b>Tabla 20</b> :Verificación.....	58
<b>Tabla 21</b> :Perímetro.....	59
<b>Tabla 22</b> :Calidad .....	60
<b>Tabla 23</b> :Responsabilidad.....	61
<b>Tabla 24</b> :Objetivo .....	62
<b>Tabla 25</b> :Plan .....	63
<b>Tabla 26</b> :Capacitaciones .....	64
<b>Tabla 27</b> :Presupuesto .....	66



Instituto Superior  
**Tecnológico**  
**Bolivariano**  
de Tecnología

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Gráfico 1</b> : Organigrama .....	30
<b>Gráfico 2</b> : Funcionamiento.....	43
<b>Gráfico 3</b> : Calidad .....	44
<b>Gráfico 4</b> : Tiempo .....	45
<b>Gráfico 5</b> : Servicio .....	46
<b>Gráfico 6</b> : Satisfacción.....	47
<b>Gráfico 7</b> : Inconvenientes .....	48
<b>Gráfico 8</b> : Proceso .....	49
<b>Gráfico 9</b> : Atención .....	50
<b>Gráfico 10:</b> Agilidad .....	51
<b>Gráfico 11:</b> Implementación.....	52
<b>Gráfico 12:</b> Puntualidad .....	53
<b>Gráfico 13:</b> Área.....	54
<b>Gráfico 14:</b> Uniforme.....	55
<b>Gráfico 15:</b> Actividades.....	56
<b>Gráfico 16:</b> Comportamiento.....	57
<b>Gráfico 17:</b> Verificación.....	58
<b>Gráfico 18:</b> Perímetro .....	59
<b>Gráfico 19:</b> Calidad .....	60
<b>Gráfico 20:</b> Responsabilidad.....	61
<b>Gráfico 21:</b> Objetivo .....	62



# Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### TEMA:

Análisis de los cobros de matrículas y multas en la satisfacción de los usuarios de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS).

**Autora:** Aguilar Valverde María Soledad

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

### RESÚMEN

La Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), se dedica al cobro de matrículas y multas de vehículos, en la actualidad presentarse a realizar estos trámites genera mucho malestar a los usuarios, ya que presenta un mal servicio al momento de generar los pagos de las matrículas o multas. El propósito de la investigación tiene como objetivo analizar el proceso de cobro de matrículas y multas y brindarle una solución a este problema mejorando el servicio al cliente, ya que es importante progresar por el bien de los usuarios y de quienes laboran en dicha empresa. El tipo de investigación fue el diseño mixto mediante el cual se realizaron encuestas para ver el grado de desconformidad de los usuarios, con el que se interpretó las causas de dicho problema. De esta manera se aplicó el método de observación y el método estadístico, el de observación ayudo a comprender claramente el problema dentro de la empresa, y el método estadístico va en relación con el diseño de investigación que ayudo a tener una mejor secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. El objetivo principal es promover nuevas estrategias.

### Palabras Claves

Matrículas

Multas

Satisfacción

Usuarios



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Análisis de los cobros de matrículas y multas en la satisfacción de los usuarios de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS)

**Autora:** Aguilar Valverde María Soledad

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**ABSTRACT**

The Company Vehicular Technical Reviews Ecuador (SGS), is dedicated to the collection of license plates and fines of vehicles, at present to perform these procedures generates a lot of discomfort to the users, since it presents a bad service at the moment of generating the payments of the registration or fines. The purpose of the research is to analyze the process of collecting fees and fines and provide a solution to this problem by improving customer service, as it is important to progress for the benefit of users and those who work in the company. The type of research was the mixed design through which surveys were conducted to see the degree of discontent of users, with which the causes of this problem were interpreted. In this way the observation method and the statistical method were applied, the observation method helped to clearly understand the problem within the company, and the statistical method goes in relation to the research design that helped to have a better sequence of procedures for the management of qualitative and quantitative research data. The main objective is to promote new strategies.

**Keywords**

License plates

Fines

Satisfaction

Users

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

A lo largo de la historia el servicio de la atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. El servicio es una gestión que realiza cada empleado que trabaja en una institución ya sea microempresa o macroempresa y tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y busca en ellos su total satisfacción.

La atención al cliente ha tenido diferentes cambios a lo largo del tiempo, respondiendo siempre a los acontecimientos y necesidades de la época. En años pasados había una gran demanda la atención y la calidad en los servicios que se presentaban no era una prioridad ya que se mantenían cautivos a los clientes.

El servicio de atención a los usuarios ha recorrido un largo camino en la trayectoria de los últimos siglos. La responsabilidad de cuidar a los clientes se ha mantenido, pero conforme ha transcurrido el tiempo ha cambiado de forma increíble.

En la actualidad la atención al cliente se fue convirtiendo en la voz de las marcas y de las empresas, es muy común que las personas busquen comentarios de sus partes, antes de adquirir algún producto o servicio. Es fundamental ofrecer un buen servicio porque de este se diferencia con otras empresas, al realizar una comparación de sus ventajas y desventajas el cliente tomara la decisión de inclinarse por una u otra empresa, una investigación revela que el 66% de los consumidores se cambian a la competencia debido a un pobre servicio al cliente.

La deficiente atención al cliente se da por la falta de una buena preparación académica por parte del personal que labora en la empresa, la mala relación entre trabajadores y usuarios se da por la falta de capacitaciones y de recursos, ya que si existiera eso se evitaría dichos inconvenientes.

Se debe considerar que quienes se acercan a realizar los trámites de sus vehículos en la empresa SGS, necesitan de una atención ágil, amable y cortés, indicando a los usuarios cual es el proceso que debe realizarse para ser atendido, además es importante dar a conocer que un alto índice de población que asiste a dicha empresa, desconocen el proceso previo que debe darse para que su vehículo pase por la revisión técnica, es por ello que en la ventanilla de atención al cliente deben brindar una correcta información al usuario para que así su gestión sea óptima.

### **Ubicación del Problema en un Contexto**

La Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil, en la Avenida Benjamín Rosales y la autopista terminal terrestre Pascuales.

La empresa SGS es de nacionalidad Suiza se encuentra operando en veintidós países, a nivel de Sudamérica en los países Brasil, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile, Bolivia, Perú, Colombia y Ecuador. SGS es líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación, está considerada como principal referente mundial en calidad e integridad, tienen más de 95.000 empleados y con una red de más de 2.400 oficinas y laboratorios por todo el mundo.

La empresa SGS lleva desde el 2014 brindando sus servicios a los portadores de vehículos livianos y pesados de la ciudad de Guayaquil, pero en el transcurso del tiempo empezó a tener un mal servicio en la atención del cliente, debido a un deficiente sistema en los cobros de las matrículas y multas de los vehículos, la carencia de la actualización del sistema tiene como

consecuencias pérdidas de tiempo, provocando retrasos y aglomeración de abundantes filas de vehículos al momento de las revisiones técnicas ocasionando inconvenientes a los usuarios.

### **Situación conflicto.**

La situación conflicto surge por el mal servicio que se ofrece al cliente debido al deficiente sistema que se maneja dentro de la empresa.

Se realizó una encuesta a los usuarios que se encontraban realizando sus trámites, y expresaron que se sentían inconformes con el servicio que ofrecen en dicha institución. Es importante determinar cuáles son las causas por la que se da el mal servicio a los usuarios el cual provoca inconvenientes con los empleados y clientes.

Para solucionar este conflicto se pretende mejorar el sistema servicio al cliente que ofrecen al momento de los cobros, habilitar más funcionarios capacitados para cada área para así ser más ágil al momento de verificar las matrículas y multas.

**Tabla 1** **Enfrentamiento**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Defectuoso servicio interno	Usuarios insatisfactorios por el pésimo servicio
Demora en la revisión vehicular	Pérdida de tiempo de los usuarios
El cobro de matrículas se realiza en un banco	Genera largas filas de los usuarios

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

El defectuoso servicio del sistema interno se da por una falta de actualización tecnológica, lo que está ocasionando inconvenientes al momento de realizar los cobros, provocando malestar a los usuarios.

La demora en la revisión de los vehículos se da porque para iniciar este proceso tienen que haber cancelado todas las multas y matrículas y en el área de cobros el proceso es lento lo que hace que se aglomeren los vehículos en la parte de la revisión técnica.

El cobro de las matrículas y multas se realiza en un banco interno dentro de la empresa el cual cuenta con un deficiente sistema donde se reflejan las multas que presentan los usuarios, lo que ocasiona que el proceso sea lento.

### **Delimitación del problema**

- **Campo** : Administración.
- **Área** : Servicio al cliente.
- **Aspectos** : Matrículas, multas, satisfacción, usuarios.
- **Tema** : Análisis de los cobros de matrículas y multas en la satisfacción de los usuarios, de la empresa revisiones técnicas vehiculares Ecuador (SGS).

### **Formulación del Problema**

¿Qué incidencias tienen los cobros de matrículas y multas, en la satisfacción de los usuarios de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio fiscal 2018?

### **Variables De Investigación**

- **Variable independiente:** Matrículas y multas.
- **Variable dependiente** : Satisfacción Usuarios.

### **Evaluación del problema**

Los aspectos generales de evaluación son:

**Delimitado:** Aquí deduciremos todo lo que comprende la situación actual de la empresa, los problemas y en qué área tiene dichos problemas para así realizar una investigación de campo y poder dar una posible solución.

**Evidente:** La mala gestión al momento de realizar los cobros de las multas y matrículas, ya que actualmente existe una demora en las revisiones vehicular y esto genera un descontento por parte de los usuarios, además de que al momento de realizar los pagos de las matrículas los usuarios deben trasladarse a una entidad financiera a proceder con sus respectivos pagos lo que hace que los usuarios tengan demoras y pérdida de tiempo.

**Concreto:** En base a los problemas encontrados en la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), se ha determinado el desarrollo de una propuesta estratégica para así dar una solución.

**Original:** En relación con el servicio que brinda la empresa revisiones técnicas vehiculares se ha propuesto mejorar el servicio interno y externo que ofrecen en la empresa.

**Factible:** ofrecer una mejora eficiente y eficaz a la empresa con relación al servicio al usuario para que tanto colaboradores como usuarios se sientan cómodos en la empresa.

**Claro:** se requiere buscar nuevas estrategias para mejorar el servicio al cliente que se ofrece dentro de la empresa, lo cual se verán beneficiados tanto los usuarios como los empleados que laboran en dicha empresa.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el proceso de los cobros de matrículas y multas, para la satisfacción de los usuarios de empresa SGS.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente matrículas, multas, satisfacción usuarios.
- Diagnosticar los servicios que SGS ofrece actualmente al momento de los cobros de matrículas y multas.

- Elaborar un plan de mejora en la satisfacción de los usuarios, en cobros de matrículas y multas.

### **Justificación e Importancia**

Una de las necesidades esenciales dentro de una comunidad es cubrir de manera favorable los servicios públicos mediante una atención acorde a las necesidades de cada uno de los ciudadanos que utilizan el servicio.

La empresa Revisiones Técnicas Vehiculares SGS es una empresa que se dedica a ofrecer servicios públicos para todos los ciudadanos de la ciudad que cuenten con un vehículo.

El presente trabajo de investigación es de mucha importancia y en la actualidad el pago de matrículas y multas vehiculares no es algo de mucho agrado ya que se ha convertido en un tema que genera mucho malestar a los portadores de vehículos livianos y pesados de la ciudad, esto se debe al deficiente servicio que ofrece dicha empresa ya sea por inconvenientes tecnológicos o los escasos de personal adecuado para cada área.

Es pertinente realizar una investigación dentro de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares el cual nos ayudara a tener una mejor visión del problema para así poder plantear una óptima solución y de esta manera mejorar lo que es el servicio de la atención a los usuarios al momento de acercarse a realizar algún trámite en dicha institución.

Los diferentes problemas que se dan en esta empresa han generado inconformidad en los usuarios, ha originado algunos inconvenientes, ya que no constan de estrategias especiales para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad, por esta razón se toma en cuenta la investigación que se realizara con el objetivo de identificar los problemas más comunes

En vista del deficiente servicio al usuario que ofrece la empresa SGS de la ciudad de Guayaquil se justifica la investigación ya que no constan de

estrategias especiales para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad lo cual provoca malestar al usuario.

En este proceso los principales beneficiarios directos serán los usuarios de los vehículos, ya que con las estrategias que se ofrece se lograra evidenciar y sentir cambios ya sea en el trato, ser más amables al momento de dirigirse a un cliente, brindar una atención personalizada, ya que con una mejora interna y externa de la empresa los cobros se realizarían con más precisión siendo más ágil el proceso. También se beneficiarían los empleados de la institución, porque al mejorar el servicio del cliente ya no tendrán enfrentamientos y maltrato por parte de los usuarios.

Los trabajadores también tendrán sus beneficios en cuanto a capacitaciones, ya que es responsabilidad del gerente de la empresa brindar capacitaciones periódicamente en el área del servicio al cliente ya que es importante progresar por el bien de los usuarios y de quienes laboran en dicha empresa.

En la investigación que se está llevando a cabo existen algunos factores limitantes, como el tiempo limitado para la recolección de información, poca disposición para brindar información necesaria por parte de los trabajadores de la empresa.

Con dicha investigación que se está llevando a cabo se dará solución al problema mejorando la calidad del servicio a los usuarios, ya que lo primordial en una empresa es satisfacer las necesidades del cliente.

### **Relevancia social**

La Relevancia social en este caso será de mucho aporte para la comunidad en cuanto a la mejora del servicio de atención al cliente a los usuarios de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), brindándoles un mejor trato y agilizando de manera eficaz y eficiente todos los procesos que realicen los usuarios.

### **Implicaciones prácticas**

El desarrollo de una solución estratégica en el área de atención al cliente en la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), será de vital importancia para resolver los problemas que se han venido suscitando en el área de dicha empresa y de esta manera ofrecer al cliente una atención agradable y de calidad.

### **Valor práctico**

La investigación realizada fue una Investigación de Campo en la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), la cual nos permitió hacer una entrevista al supervisor del área para constatar las deficiencias en el área de atención al cliente y así poder elaborar nuestro plan estratégico para poder dar fin a las anomalías existentes.

### **La utilidad metodológica.**

El estudio realizado en el presente trabajo se basó en una recopilación de información y requerimientos para cubrir las necesidades del área de atención al cliente de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares Ecuador (SGS), las cuales fueron analizadas en base a la entrevista realizada al supervisor del área, la mismo que fue de gran ayuda para la propuesta de una solución estratégica.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Antecedentes Históricos**

La historia del comercio se da hace más de 150.000 años y desde el momento en el que hubo clientes, siempre ha existido, como es lógico, el servicio de atención al cliente, incluso desde que comenzaron a aparecer los primeros comerciantes profesionales, cada intercambio de un bien o servicio se mantuvo cara a cara, esto suponía que cada servicio de atención al cliente se adaptaba al cliente en cuestión. Hasta hace relativamente poco, cada comerciante conocía a todos sus clientes y, por ello, tenía un interés personal en cuidar bien de ellos.

Según (Dutka, 2008).

Afirma la satisfacción del cliente es una preocupación que va en aumento entre las organizaciones empresarias de todo el mundo. Cada vez más, los consumidores exigen que los productos o servicios satisfagan y aun excedan sus expectativas. Se pide que los productos tengan un rendimiento sobresaliente. También se espera que a la calidad óptima se añadan precios bajos. La competencia global, que también va en aumento, acrecienta la presión en la línea de fondo del comportamiento de las utilidades, y obliga a las empresas a considerar a sus productos y servicios desde la perspectiva del cliente.

La satisfacción del cliente forma parte de la administración de la calidad total, al fijar expectativas, pautas y exigencias de rendimiento, el cliente es quien conduce el management de la calidad total. Y esta, a su vez, se concentra en

considerar a los productos y servicios como soluciones a los problemas del cliente (Pág. 9)

La satisfacción al cliente hoy en día es de mucha importancia para los usuarios de cualquier empresa, ya que ellos siempre esperan una atención de primera, y en cuanto a un bien o servicio tiene que ser diseñado cumpliendo y satisfaciendo al usuario, es por ello por lo que antes de brindar un servicio se debe realizar una encuesta donde se analizaran las expectativas de los futuros clientes.

La atención al usuario es una filosofía de trabajo orientada a buscar y obtener la satisfacción de los clientes o consumidores, bajo el lema “el cliente siempre tiene la razón”. La filosofía de la atención al usuario busca orientar los esfuerzos de la organización a la satisfacción de las necesidades de los clientes y consumidores manteniendo un dialogo cercano y directo, así como una imagen de servicio de calidad y postventa. El servicio de atención al cliente no debe restringirse a un buen trato mientras se realiza cualquier servicio.

Según el autor (Serna H, 2006) define que

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Pág.19)

Esto trata de decir que servicio al cliente o también llamado servicio de atención al cliente, es lo que hoy en día las empresas ofrecen para tener una mejor relación con sus clientes, este servicio es el que diferencia a una empresa con otra y es por el que sus clientes fijan una mayor fidelidad ya que si un cliente no le agrada la atención necesaria que le brindan en dicha empresa es posible que este se aleje. En esta área se debe colocar a un

personal que esté capacitado para brindar la información necesaria, brindar una información eficaz para que el usuario quede satisfecho de la información proporcionada.

### **Características del servicio al cliente**

En relación con este punto, (Serna H, 2006) afirma que entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

Existen algunos factores que intervienen dentro de lo que es el servicio al cliente:

- La amabilidad tiene referencia al trato sociable, cortés y servicial. Esto se da cuando los empleados de la empresa saludan con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo y atenderlo, haciéndolo sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que venderle.
- La atención personalizada es cuando se brinda una atención directa o personal tomando en cuenta las necesidades, gustos y preferencia del cliente.
- La rapidez en la atención es la agilidad con la que se toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden las consultas.
- Un ambiente agradable es un entorno acogedor en donde los usuarios se sienten a gusto.

- Comodidad hace referencia al confort que se le brinda a los clientes cuando visitan la empresa.
- Seguridad hace referencia al resguardo que existe dentro de la empresa y que, por tanto, se le da al cliente al momento de su visita.
- La higiene tiene que ver a la limpieza o aseo que ahí en la parte interna y externa de la institución y en los trabajadores.

### **Antecedentes Referenciales**

En la Universidad Politécnica Salesiana, (Cuenca,2011), las estudiantes Paola Tenesaca G y María Carabajo S proponen el tema de: **“Propuesta para el mejoramiento de los procesos de matriculación vehicular y licencias en la comisión nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial Cuenca.”**

Sobre lo leído este proyecto trata de mejorar la planificación, organización, dirección y control bajo la modernización y control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial de la comisión Provincial del Azuay con el fin de brindar una excelencia en el servicio al usuario. Se diferencia al proyecto de investigación porque ellos tienen que mejorar hasta la infraestructura de la empresa

Universidad Internacional del Ecuador, (Quito,2014), el autor Diego Naranjo G propone como tema investigación **“Análisis y propuesta estratégica de un nuevo modelo de gestión de servicios de matriculación vehicular orientado al mejoramiento de la atención a los usuarios dentro del distrito metropolitano de Quito.”**

Este proyecto trata de diseñar una propuesta de un nuevo modelo de gestión del servicio de matriculación vehicular mejorando la atención a los usuarios, se diferencia al proyecto porque se mejora solamente el sistema interno de la red de los cobros de matrículas y multas.

Autor Edgar Moposita G (Cuenca,2013), Universidad Politécnica Salesiana (Cuenca,2013) el autor Edgar Moposita G propone el siguiente tema de proyecto de investigación: **“Estudio y propuesta para la creación de un centro de revisión y control vehicular en la ciudad de Ambato.”**

El objetivo principal de este tema de investigación es crear un espacio solo para la revisión y control de vehículos ya que Ambato no cuenta con un lugar específico para realizar estos trámites lo cual mejoraran el servicio que ofrecen, la diferencia es que nosotros si contamos con un buen espacio físico donde se encuentra ubicada dicha institución.

Universidad Politécnica Estatal de Carchi (Carchi,2014) la alumna María Guadir C propone el tema: **“Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Transito) Agencia Tulcán.”**

Según lo analizado las autoras proponen elaborar un plan de mejoramiento continuo el cual se vincula a obtener resultados en satisfacer a los usuarios y poder lograr una mejor percepción.

Universidad Católica Andrés Bello (Caracas,2007) los alumnos María Requena Ponce y Gabriela Serrano López proponen el siguiente tema: **“Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento.”**

Según lo que se analizó este proyecto trata de proponer una estrategia para mejorar la calidad del servicio ya que el que ofrecen es deficiente.

Escuela Politécnica Nacional (2011) el autor Gilberto Escobar propone el siguiente tema de investigación: **“Propuesta de mejoramiento de los procesos para el departamento de operaciones nacionales de área técnica de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad vial.”**

Según lo leído este proyecto trata de brindar un plan de mejora en cada departamento con el fin de mejorar el servicio que ofrecen.

Universidad Técnica de Ambato (Ambato,2012) el autor Sebastián Medina tiene el siguiente tema: **“la gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción al cliente, de la cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI de la ciudad de Ambato.”**

Este proyecto tiene como objetivo proponer un sistema de gestión de calidad para así aumentar el nivel de satisfacción a los usuarios que asisten a dicha cooperativa.

Universidad Politécnica Salesiana (Quito, 2013) autores Luis Martínez & Jaime Moscoso su tema es: **“Diseño de un modelo de gestión de la calidad en el servicio de entrega de licencias de conducir, en la Agencia Nacional de Transito, provincia de Pichincha.”**

Este proyecto trata de diseñar un modelo de gestión de calidad en el servicio de licencias de conducir en la ANT, mediante la aplicación del sistema Kaisen en la gestión pública para mejorar el servicio.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **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. 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.

**Art. 315.-** El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

### **Código del Trabajo (2013)**

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que

origene el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.

d) Observar buena conducta durante el trabajo

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y

j) Las demás establecidas en este Código.

### **Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial**

**Art. 102.-** Al propietario del vehículo se le otorgará una sola matrícula del automotor, que será el documento habilitante para su circulación por las vías del país, y en ella constará el nombre del propietario, las características y especificaciones de este y el servicio para el cual está autorizado. La matrícula del vehículo registra el título de propiedad. La Comisión Nacional o sus

órganos desconcentrados conferirán certificaciones sobre la propiedad del vehículo.

**Art. 103.-** La matrícula será emitida en el ámbito de sus competencias por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus Unidades Administrativas o por los GAD, previo el pago de las tasas e impuestos correspondientes y el cumplimiento de los requisitos previstos en el Reglamento. El documento que acredite el contrato de seguro obligatorio para accidentes de tránsito será documento habilitante previo para la matriculación y circulación de un vehículo.

**Art. 104.-** La matrícula tendrá una duración de cinco años; cada año se cancelará los derechos y valores de tránsito asociados a cada vehículo, incluidos los valores en caso de haberlos que por concepto de multas hubieren sido sancionados por la autoridad competente. El pago de los valores por concepto de matriculación y la revisión será obligatoria y exclusiva de acuerdo con el último dígito de la placa de identificación vehicular en el mes que señale el reglamento, en caso de que no lo hubiere hecho, podrá matricular el vehículo con la multa respectiva.

**Art. 107.-** Las infracciones de tránsito se dividen en delitos y contravenciones.

**Art. 110.-** Las infracciones de tránsito no serán punibles cuando fueren el resultado de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado.

**Art. 114.-** Las infracciones de tránsito causadas por un menor de 18 años serán conocidas y juzgadas con sujeción al Código de la Niñez y Adolescencia.

**Art. 123.-** Las penas aplicables a los delitos y contravenciones de tránsito son:

- a) Reclusión;
- b) Prisión;
- c) Multa;
- d) Revocatoria, suspensión temporal o definitiva de la licencia o autorización para conducir vehículos;

- e) Reducción de puntos;
- f) Trabajos comunitarios.

Una o varias de estas penas se aplicarán de conformidad con lo establecido en cada tipo penal.

En todos los casos de delitos y contravenciones de tránsito se condenará obligatoriamente al infractor con la reducción de puntos en la licencia de conducir de conformidad con la tabla contenida en el artículo 97 de la presente ley y sin perjuicio de la pena peculiar aplicable a cada infracción.

**Art. 160.-** Ningún vehículo podrá circular por el territorio ecuatoriano sin poseer la matrícula vigente y el adhesivo de revisión correspondiente. Fuera de los plazos estipulados para el efecto, los agentes de tránsito procederán a la aprehensión del automotor hasta que su propietario presente la cancelación de los valores pendientes de matrícula.

#### **Reglamento para la elaboración, entrega y control de placas de identificación vehicular.**

**Art. 4.-** las placas de identificación vehicular serán elaboradas por la Agencia Nacional de Tránsito, y entregadas por sus Direcciones Provinciales, por la comisión de Tránsito del Ecuador y/o por los GAD que hayan asumido las competencias; las mismas que deberán ser colocadas en la parte anterior y posterior del vehículo; y, en la parte posterior para las motocicletas y similares, en los sitios especialmente destinados por el fabricante y bajo una luz blanca que facilite su lectura en la oscuridad.

**Art. 6.-** la identificación de la placa para vehículos se realizará mediante una serie alfanumérica que está compuesta por tres letras mayúsculas y una secuencia numérica de cuatro dígitos, tendrá un guion de separación entre los números y letras de un ancho de 20 cm.

Sus dimensiones serán de 404 mm de largo por 154 mm de alto; en la esquina superior izquierda llevarán impreso a color el logotipo de la Agencia Nacional

de Tránsito; las letras y números impresos medirán 38 mm de ancho por 75 mm de alto; en la parte superior, en un campo de 146 mm de ancho por 27 mm de alto, estará impresa la palabra ECUADOR en letras mayúsculas.

La primera letra identificara la provincia, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>No.</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>LETRA</b>
1	AZUAY	A
2	BOLIVAR	B
3	CAÑAR	U
4	CARCHI	C
5	COTOPAXI	X
6	CHIMBORAZO	H
7	EL ORO	O
8	ESMERALDAS	E
9	FRANCISCO DE ORELLANA	Q
10	GALAPAGOS	W
11	GUAYAS	G
12	IMBABURA	I
13	LOJA	L
14	LOS RIOS	R
15	MANABI	M
16	MORONA SANTIAGO	V
17	NAPO	N
18	PASTAZA	S
19	PICHINCHA	P
20	SANTA ELENA	Y
21	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	J
22	SUCUMBIOS	K
23	TUNGURAHUA	T
24	ZAMORA	Z

De acuerdo con el servicio que presta el vehículo, la segunda letra será:

No.	SERVICIO	LETRA
3	CUERPO CONSULAR	CC
4	CUERPO DIPLOMÁTICO	CD
5	ORGANISMOS INTERNACIONALES	OI
6	ASISTENCIA TECNICA	AT
7	INTERNACIÓN TEMPORAL	IT

La tercera letra será otorgada de manera secuencial conforme a las disposiciones emitidas por la Agencia Nacional de Transito. Para los vehículos pertenecientes a las diferentes misiones diplomáticas, así como los que ingresen al país por internación temporal, las combinaciones de letras serán las siguientes:

No.	SERVICIO	LETRA
1	ESTADO	M
2	GAD REGIONALES, PROVINCIALES, MUNICIPALES Y PARROQUIALES	E

La serie numérica estará compuesta por cuatro dígitos consecutivos desde 0001 hasta 9999.

**Art. 7.-** Las placas de identificación vehicular indicarán el servicio al que pertenecen con el color total de la misma de acuerdo con el siguiente detalle:

No.	SERVICIO	COLOR
1	PARTICULAR	BLANCO
2	PUBLICO O COMERCIAL	NARANJA
3	ORGANISMOS DEL ESTADO	ORO

4	GAD REGIONALES, PROVINCIALES, MUNICIPALES Y PARROQUIALES	AMARILLO
5	DIPLOMÁTICO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	AZUL
6	INTERNACIÓN TEMPORAL	ROJO
8	UNIDADES DE CARGA	NARANJA

Las tonalidades de los colores serán definidas exclusivamente por la Agencia Nacional de Tránsito.

**Art 11.-** En caso de deterioro de una o las dos placas de identificación vehicular, el propietario está obligado a obtener los respectivos duplicados con la misma serie alfanumérica, ante las oficinas de atención al usuario de la Unidad Administrativa de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) o el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) competente, previa la presentación obligatoria de los siguientes requisitos:

- a) Original de la cédula de identidad del propietario del vehículo o representante legal.
- b) Original del certificado de votación vigente.
- c) Original de matrícula vigente.
- d) Ambas placas deterioradas en el caso de vehículos y la única placa en caso de motocicletas y similares.
- e) Carta de autorización del Jefe de Servicios Generales de la institución o de quien haga sus veces, emitido a nombre de la persona que realiza el trámite, para vehículos estatales, diplomáticos y organizaciones societarias.
- f) Poder especial, en caso de trámite de tercera persona para vehículos públicos o particulares.

- g) El pago de todas las obligaciones que, a la fecha de la solicitud de duplicado de placa, se encontraran pendientes ante la Agencia Nacional de Tránsito.

Los duplicados de placas deberán tener en la parte superior derecha la letra "D" (duplicado).

### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** matrículas y multas

**Matrícula:** También conocida como un patente de un vehículo es una combinación de caracteres numéricos y alfabéticos el cual es la identificación e individualiza el vehículo respecto a los demás, es representada en una placa metálica o en pocos de los casos es de un material plástico el que se graban o adhieren de forma inalterable los caracteres.

Las autoridades de tránsito son los que pueden asignar las letras y los números a cada vehículo, por lo general en el momento que se da la compra de este, antes de que empiece a circular por la vía pública.

En Ecuador las matrículas son colocadas en la parte delantera y posterior del vehículo, la cual lleva tres letras seguidas de un guion y de tres a cuatro números con el nombre del país en mayúscula, la primera letra indica la provincia en la que se llevó la primera matrícula, la segunda letra corresponde el tipo de vehículo y la tercera es correlativa.

**Multa:** Una multa vehicular es una citación emitida al conductor responsable de haber ocasionado de una o más infracciones de tránsito (leyes vehiculares). La citación, emitida por un agente de tránsito u otra autoridad que represente al gobierno, es una orden para comparecer en un tribunal frente a un juez (o magistrado). Luego de que se emite la citación, la persona acusada de violar la ley puede seguir en libertad quedando pendiente de comparecer ante el tribunal.

Las infracciones de tránsito pueden ser de muy diversa índole, si bien las más graves suelen ser aquéllas que ponen en peligro la vida del infractor o de terceros. Entre éstas cabe citar el exceso de velocidad, la conducción temeraria o la conducción bajo los efectos del alcohol o de sustancias estupefacientes. Sin embargo, infracciones de tránsito puede ser también todo tipo de transgresión de la normativa, aunque el resultado de dicho incumplimiento sea simplemente la incomodidad para terceras personas, el entorpecimiento del tránsito de vehículos o de personas, o incluso el incumplimiento de obligaciones formales. Son también, por tanto, infracciones de tránsito, el mal aparcamiento o el incumplimiento de la obligación de llevar consigo la documentación del vehículo.

**Variable Dependiente:** satisfacción a los usuarios

Según (Kotler, 2002), dice que el comprador quede satisfecho, o no, después de su compra depende del desempeño de la oferta en relación con las expectativas del comprador. El término satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas.

Como deja en claro esta definición, la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Muchas empresas ponen a la mira en una satisfacción elevada que crea un vínculo emocional con la marca, no solo una preferencia racional. Las empresas de mayor éxito van un paso más allá: ponen la mira en la satisfacción total del cliente. La

alta gerencia de Xerox piensa que un cliente muy satisfecho o encantado tiene un valor 10 veces mayor para la empresa que un cliente muy satisfecho. Es probable que un cliente muy satisfecho siga con Xerox muchos años más y compre más que un cliente satisfecho. Es por esto por lo que Xerox garantiza “satisfacción total” y reemplaza, asumiendo todos los costos, el equipo de cualquier cliente insatisfecho dentro de los primeros tres años después de la compra. (Pág.21)

Para que un cliente quede satisfecho al momento de adquirir un servicio o producto depende únicamente de los empleados que laboran en dicha institución ya que ellos harán que el cliente se mantenga o se aleje de la empresa, los usuarios siempre desean que la atención que se les brinda sea de alta calidad.

### **Definiciones Conceptuales**

**Aprehensión:** Detención o captura de un individuo o cosa, especialmente de una mercancía ilegal. Este término se utiliza para designar al acto mediante el cual una persona es detenida ante una situación de posible delito o de efectivo delito.

**Correlativo:** Es lo que se sucede uno detrás de otro, o guardando un cierto orden o relación entre sí; ya se trate de números, personas, conceptos, imágenes o cosas en general. Pueden considerarse sinónimos de este vocablo los siguientes: continuado, seguido, interrelacionado, consecutivo o progresivo.

**Deficiente:** Una deficiencia es una falla o un desperfecto que no es suficientemente capaz o útil especialmente por carecer algo. El termino, que proviene del vocablo latino deficiencia, también puede referirse a la carencia de una cierta propiedad que es característica de algo.

**Delimitado:** Delimitar un tema de estudio significa, enfocar en términos concretos nuestra área de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites. Es decir, llevar el problema de investigación de una situación o dificultad muy grande de difícil solución a una realidad concreta, fácil de manejar.

**Eficaz:** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado. Puede hacer referencia a una persona, un grupo, organización o un objeto

**Eficiencia:** Del latín *efficientia* es la 'capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

La Efectividad es la unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos

**Evidente:** Corresponde a una cosa o una situación no tienen posibilidades de ponerse en duda. Para ello, tal cosa o situación debe ser de carácter absolutamente claro, manifiesto, tangible, indudable, que se pueda mostrar y mantener como cierto ante cualquier circunstancia y esto implica que puede ser sostenido con pruebas y fundamentos.

**Infracción:** Una infracción de tránsito es un incumplimiento de la normativa de circulación de vehículos que acarrea una sanción administrativa. En el caso de las infracciones de tránsito más graves, la sanción puede ser de orden penal, hasta el punto de acarrear penas privativas de libertad.

**Integridad:** Se deriva del adjetivo *integer*, que significa intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal. Así, integridad se refiere a la calidad de

íntegro y también puede referirse a la condición pura de las vírgenes, sin mancha.

**Matrículas:** Lista de los nombres de las personas o cosas que se asienta para un fin determinado por las leyes o reglamentos.

**Multas:** Sanción que consiste en pagar una cantidad de dinero, impuesta por haber infringido una ley o haber cometido ciertas faltas o delitos.

**Papiro:** Es el nombre que recibe el soporte de escritura elaborado a partir de una planta acuática, muy común en el río Nilo, en Egipto.

**Patente:** Es un conjunto de derechos exclusivos concedidos por un Estado al inventor de un nuevo producto o tecnología, susceptibles de ser explotados comercialmente por un período limitado de tiempo, a cambio de la divulgación de la invención. El registro de la patente constituye la creación de un monopolio de manera artificial, y se enmarca dentro de la propiedad industrial, que a su vez forma parte del régimen de propiedad intelectual

**Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

**Relevancia:** Es la característica de aquello que es relevante, es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial. Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia.

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

**Usuarios:** Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso.

**Vanguardia:** El significado original de vanguardia hace referencia a la parte de una fuerza armada que va delante del cuerpo principal.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la empresa:** Revisiones técnicas vehiculares “SGS”

**Gerente General:** Robert Hemmerde

**Actividad de la Empresa:** Revisión técnica de vehículos.

#### **Misión**

SGS es líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación. Está considerada como principal referente mundial en calidad e integridad, contamos con más de 95.000 empleados y con una red de más de 2.400 oficinas y laboratorios por todo el mundo.

#### **Visión**

Aspiramos a ser la organización de servicios más competitiva y más productiva del mundo. Nuestras competencias clave en inspección, verificación, ensayos y certificación se someten a un proceso de mejora continua para mantenernos a la vanguardia del sector. Son la médula espinal de nuestra identidad. Los mercados de elección están determinados únicamente por nuestra capacidad de ser los más competitivos, y de ofrecer sistemáticamente servicios sin rival a nuestros clientes de todo el mundo.

#### **Valores**

Procuramos ser la personificación de la pasión, la integridad, la innovación y el espíritu emprendedor, esforzándonos continuamente por llevar a la práctica nuestra visión. Estos valores nos guían en todo lo que hacemos, y son la roca en la que descansa nuestra organización.

## **Integridad**

La integridad es la médula espinal de SGS. La confianza que inspiramos en nuestros clientes y partes interesadas es la clave de nuestro éxito como organización y como individuos. Como líderes del sector, nos adherimos a los más altos estándares de comportamiento profesional. El Código de integridad de SGS define los principios más importantes de la integridad profesional para el Grupo SGS y refleja los valores que se comparten en nuestra organización, nuestro negocio y nuestros afiliados.

Estamos comprometidos con una cultura en la que pueden plantearse y debatirse abiertamente cuestiones relacionadas con la integridad y la ética profesionales. Los empleados y otras partes interesadas que actúan en nombre de nuestra organización o en su representación, disponen de orientación y apoyo para ayudarles a comprender el Código y ayudarles a tomar la decisión correcta cuando se enfrentan a un dilema ético.

“Mantener nuestra integridad profesional en nuestro trato con clientes, colegas, proveedores y comunidades donde hacemos nuestros negocios, es la única manera de proteger nuestra reputación en el mercado. Es una responsabilidad compartida entre todos y cada uno de los empleados de SGS.

## **Política**

Brindar y asegurar un ambiente de trabajo, condiciones y equipamiento seguro juntamente con entrenamiento, que proporcione a nuestros colaboradores el conocimiento e información necesarios para llevar a cabo sus funciones asignadas.

Satisfacer o superar las expectativas de nuestros clientes, a través de principios de seguridad demostrados en todos los niveles de proceso de prestación de nuestro servicio, mientras estén dirigidos por los principios de nuestro Código de Integridad y Conducta Profesional.

## **Compromiso**

Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes, en instalaciones propias o gestionadas por SGS y con relación de los servicios prestados.

Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio en aspectos de calidad, seguridad, salud ocupacional y otros suscritos por la organización. Brindar los recursos que sean necesarios para garantizar el mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la compañía.

Mejorar continuamente la eficacia de los Sistemas de Gestión de la compañía y nuestro desempeño en todos los aspectos, determinando los objetivos de mejora que apliquen y los controles que se consideren necesarios.

Comunicar esta política a todos los niveles de la organización y partes interesadas, para lograr la participación y compromiso de todos nuestros colaboradores.

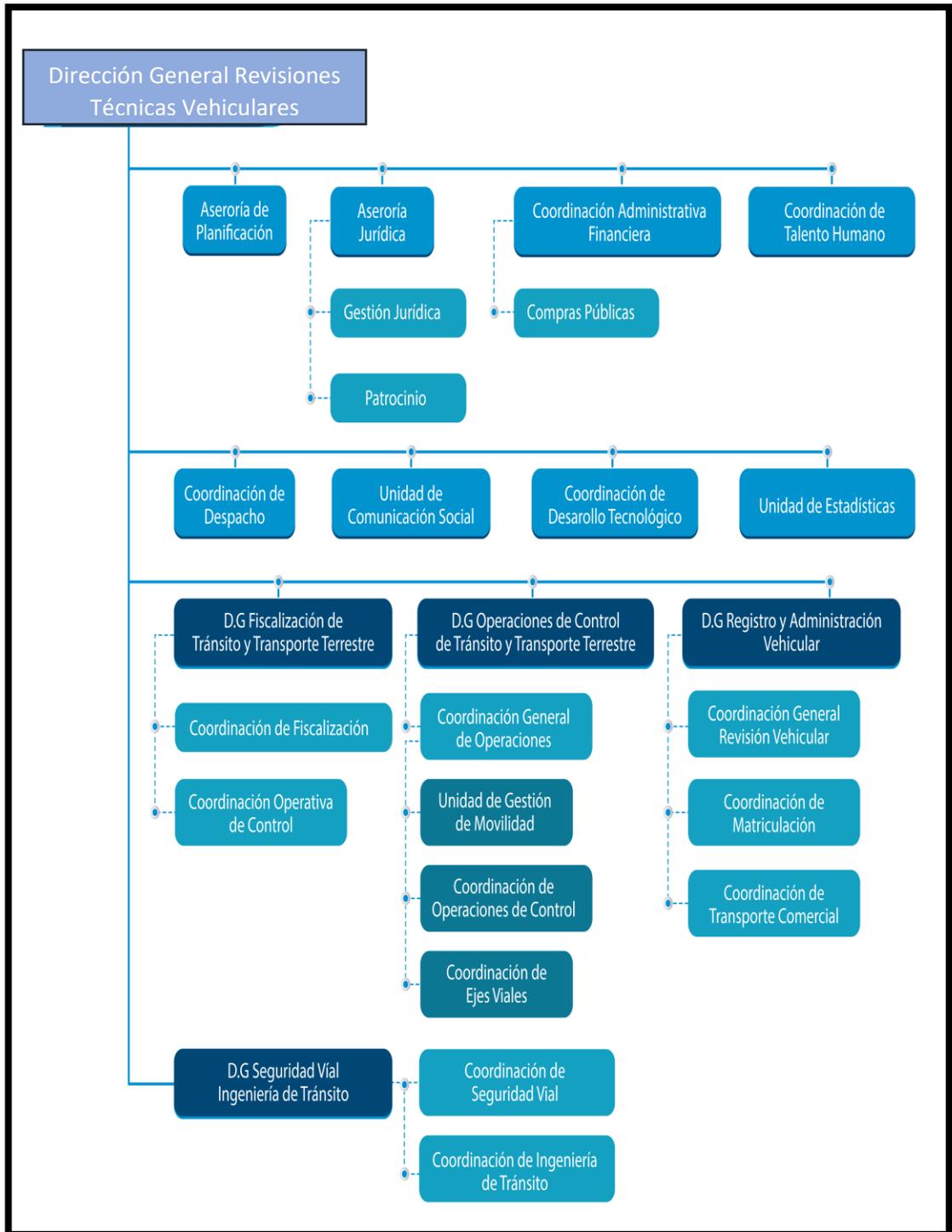
## **Logotipo**



# Organigrama

Gráfico 1

# Organigrama



Fuente: Revisiones Técnicas Vehiculares

## **Funciones de trabajadores**

### **Asesoría de planificación:**

Es una persona que tenga un buen nivel profesional y de mucha cultura general, es el que propone ideas novedosas, planifica y sugiere estrategias de alto nivel.

### **Asesoría jurídica:**

Es aquella que se encarga de ofrecer información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia d derecho, ocupando todas las ramas de la misma.

### **Gestión jurídica:**

Esta encargada de asesorar las directivas de la institución en la formulación, coordinación y ejecución de políticas, planes y estrategias, dentro del ámbito jurídico institucional.

### **Patrocinio:**

Es el convenio entre una persona, física o jurídica y otra con el fin de que esté presente la marca o el producto que desea promover la empresa patrocinadora.

### **Coordinación administrativa financiera:**

Se encarga de supervisar la contabilidad de la misión efectuada por el responsable contable dar un seguimiento financiero a través de la elaboración, análisis, envío y posterior archivo de los informes financieros, tanto intermedios como finales.

### **Compras públicas:**

Su labor es dar seguimiento a los tramites de contrataciones a través del sistema de compras.

**Coordinación de talento humano:**

Se encarga de atender todos los asuntos correspondientes a los trabajadores, asimismo, desempeñan un papel importante en el momento de reclutamiento.

**Unidad de comunicación social:**

Su función es administrar contrataciones con medios y supervisar tareas encomendadas a proveedores de servicios relacionados a publicidad.

**Coordinación de desarrollo tecnológico:**

Es el área responsable de vincular las necesidades planteadas por la empresa.

**Unidad de estadísticas:**

El trabajador está encargado de la recopilación, sistematización, análisis y publicación de los datos estadísticos necesarios para la planificación y programación de las actividades de acuerdo con los requerimientos de la institución.

**Coordinación de fiscalización:**

Trabaja para disminuir la accidentabilidad relacionada a fallas mecánicas previsibles, también administra los patios de retención vehicular.

**Coordinación operativa de control**

Su función es planificar y ejecutar operativos en la vía pública para controlar los límites de velocidad, la documentación en regla, la conducción bajo efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas.

**Unidad de gestión de movilidad**

Es la puesta en marcha de diversos sistemas inteligentes de transportes aplicados a la administración, gestión y control de tránsito y del transporte de la ciudad, los cuales actúan en tiempo real.

### **Coordinación general Revisión vehicular**

Se encarga de restar servicios de revisión técnica vehicular a los automóviles que circulan en la ciudad de Guayaquil.

### **Coordinación de matriculación:**

Se encarga de prestar el servicio de matriculación de los vehículos en la ciudad de Guayaquil, con lo cual se realiza el registro de transacciones vehiculares en el sistema nacional de matriculación, el servicio se brinda a las personas naturales y jurídicas que sean propietarios de vehículos que transiten en Guayaquil.

### **Coordinación de transporte comercial**

Gestiona la regulación del transporte comercial, carga liviana y cuenta propia otorgando el debido permiso o habilitación de operaciones. Sirve para el ingreso y registro de nuevos socios, de nuevas unidades autorizadas a prestar servicio público o comercial de transporte de pasajeros o carga.

### **Coordinación de seguridad vial**

Es el proceso que nos permite realizar un correcto uso de las vías por medio de un conjunto de normas, parámetros y recomendaciones para que de esta manera se reduzca el índice de accidentes de tránsito en las carreteras.

### **Coordinación de ingeniería de tránsito**

Este tipo de coordinación se trata del diseño de las estructuras viales las cuales brindaran una mejor perspectiva de las zonas, de esta misma manera se operará eficientemente el trabajo en las vías con sus señaléticas de tránsito en sitios estratégicos.

### **Diseño de la Investigación**

La investigación cualitativa según los autores (Rodriguez Gómez G, Gil Flores J, & Garcia Jimenez, E, 1996) la definen como

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (Pag, 32)

Es decir que la investigación cualitativa es la que provee información no numérica se encarga de recopilar información principalmente verbal en el lugar de mediciones, la información obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica.

La investigación cuantitativa o metodología cuantitativa es el método de decisión que pretende enfocar, datos o información numérica, solo reúne explicaciones que pueden ser medidas las cuales pueden ser convertidas mediante herramientas del campo de la estadística. Para que se de esta metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación la cuya naturaleza sea representada por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar.

La investigación mixta según el autor (Bamberger , 2012) la determina de la siguiente forma

El objetivo del método científico es aprovechar las ventajas de ambos enfoques, cualitativos y cuantitativos, e integrarlos para superar sus desventajas. A pesar de los muchos beneficios convincentes de la recolección de datos y métodos de análisis cualitativos es el riesgo de la evaluación cuantitativa es la descontextualización, es decir, que ignore como afectan los programas las

características económicas, políticas, institucionales, socioculturales de las poblaciones estudiadas. (Pag. 4)

La investigación que se está llevando a cabo se la realizará con la metodología de tipo mixta ya que implica la recolección de un análisis, porque se implementará la técnica de encuesta que se realizará a los usuarios de la empresa, esta encuesta está compuesta por un cuestionario el cual está elaborado con diez preguntas para ver el grado de desconformidad que existe con los usuarios, donde se reflejarán las causas que ocasionan el problema. Luego de determinar los resultados obtenidos se procederá a una tabulación compuesta con gráficos estadísticos los cuales reflejarán el porcentaje de desconformidad por parte de los usuarios de dicha empresa.

### Tipos de Investigación

**Tabla 2** **Prototipo**

<b>Exploratoria</b>	<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Correlacional</b>
Según (Ospino Rodríguez, 2004) <b>“ Esta investigación permite determinar problemas poco estudiado, o que no han sido tomados en cuenta” (Pàg.89)</b>	Como afirma (Ospino Rodríguez, 2004) <b>“aquí se establecen las causas o los orígenes del fenómeno físico o social del estudio” (Pàg.89)</b>	Como dice (Ospino Rodríguez, 2004) <b>““Dice que en esta investigación se describe las características del fenómeno observado, las diferencias variables miden más profundamente al objeto” (Pàg.89)</b>	Según (Ospino Rodríguez, 2004) <b>“Aquí se establecen las relaciones entre los diferentes estudios, es muy útil para predecir las tendencias que tendrán los objetos analizados” (Pàg.89)</b>

Fuente: Ospino Rodríguez Jairo Alfonso

De los cuatro tipos de investigación presentados se han escogido dos la investigación exploratoria y descriptiva los cuales serán utilizados para el trabajo de investigación que se está llevando a cabo en la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares los cuales nos ayudarán a conocer de una manera más clara y detallada el problema que se presenta en dicha institución, para así determinar una solución.

La investigación exploratoria nos ayudará a darnos una visión general, respecto a una determinada realidad en este caso obtener las causas del problema, los estudio explorativos nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, nos facilita en obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto en particular. Este estudio se realiza donde se cuenta con poca información.

La investigación descriptiva en nuestra investigación nos facilitará a describir situaciones y eventos, lo cual ayudara a detallar como es y porque se da dicho problema dentro de la institución. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes ya sea de una persona, grupos de trabajos, comunidades. El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención de datos de forma estadístico y su tabulación, este estudio se relaciona con condiciones y conexiones existentes, opiniones de personas que asisten a la empresa, punto de vista tanto del personal como usuarios, actitudes que se mantienen y procesos que se realizan dentro de la institución. El investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Según el autor el autor (Tamayo y Tamayo M, 1997) define como concepto de población lo siguiente

**“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” (Pàg.114)**

Se interpreta como un conjunto de seres vivos de una especie con características similares que habitan en determinado lugar. La población a la cual nos vamos a dirigir es a los usuarios de la empresa SGS.

### **Población Finita**

Son aquellos grupos o conjuntos de seres, que compartan atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización, es decir que es medible, es aquella que indica alcanzar o sobrepasar al momento de contar, y posee o incluye un número limitado de medidas y observación.

### **Población Infinita**

Consta de un número indeterminado de elementos los cuales no pueden ser contabilizados, imposible de medir ya que es algo infinito la única manera para poder hacer un conteo en una población infinita es realizando un censo para así determinar el número de personas que habitan en dicho lugar.

**Tabla 3** **Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
• Gerente	1
• Director	1
• cajeros	2
• Personal administrativo	5
• Mecánicos	20
• Guardias de seguridad	4
<b>Total</b>	<b>33</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

### **Muestra**

El autor (Tamayo y Tamayo M, 1997) afirma que muestra es lo siguiente

**“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”** (Pàg.38)

Es un conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

En este proyecto no se utilizará la muestra ya que no es necesario porque contamos una población finita dentro de la empresa.

### **Muestra Estratificada**

Es una muestra estratificada, primero subdividida N elementos del marco en subpoblaciones separadas o estratos. Un estrato se define mediante algunas características comunes. Seleccione una muestra

aleatoria simple dentro de cada uno de los estratos, y combine los resultados de muestras aleatorias simples distintas. Este método es más eficiente que el muestreo aleatorio simple y que el sistemático, porque garantiza la representación de los elementos a lo largo de toda la población. La homogeneidad de los elementos dentro de cada estrato brinda mayor precisión al estimar los parámetros poblaciones subyacentes. (Pàg.224)

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población presente en varios subgrupos estratos, luego se selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

### **Muestra no Estratificada**

El científico tiene que definir la precisión con cual se desea determinar el proyecto. La exigencia es la diferencia que se estima debe existir entre el promedio real de la variable y el promedio que se estime a partir de la muestra.

## **Métodos y Técnicas de La Investigación**

### **Métodos**

El método de observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta, puede utilizarse como herramienta de medición en muy diversas circunstancias, este método es utilizado por quienes están orientados conductualmente. Puede servir para determinar la aceptación, para analizar conflictos, la aceptación de un producto en un supermercado. Como método para recolectar datos es muy similar al análisis de contenido, de hecho, es una forma de observación de contenido de comunicación.

Este método de observación se llevará a cabo porque es una técnica básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que se establece la relación

básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado el cual ayudara a comprender claramente el problema dentro de la empresa.

Este método se utilizará en relación con el diseño de investigación seleccionado, este método consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

### Técnicas

**Tabla 4 Procedimiento**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
➤ Encuesta	➤ Cuestionario
➤ Observación	➤ Guía

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

### Procedimientos de la Investigación

Según el autor (Alvira Martin F, 2011) afirma que encuesta es lo siguiente

**“La encuesta es sin duda la metodología de investigación más utilizada en ciencias sociales y en el funcionamiento habitual de los gobiernos, los cuales se apoyan en la información recogida en las encuestas para realizar las estadísticas.” (Pàg.1)**

La encuesta es un instrumento de recolección de datos para acercarse al fenómeno y extraer la información necesaria, son conjuntos de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir datos.

A través de este método se recopilará datos precisos para verificar que el problema existe, así como también llegar a solucionar el mismo

Los autores (Alba Lovato E, Fernandez Morales Alba, Manchado Rodriguez C, & Tenorio Arellano S, 2010) definen al cuestionario de la siguiente manera

Es un instrumento de recogida de información de información que es utilizado con mayor frecuencia en la sociedad de hoy se utiliza para cuantificar y universalizar la información, así como estandarizar el procedimiento, es decir, el cuestionario es un complemento de la entrevista. El que sea más utilizado en la sociedad, lo podemos atribuir a que el cuestionario es menos costoso y con un alto grado de fiabilidad, además permite un mayor grado de implicación y participación en el análisis. El cuestionario es un documento de obtención de información formado por una serie de preguntas elaboradas previamente las cuales han de ser cortas de una sola respuesta, cada pregunta tiene que ser única, es decir no contendrá sub-preguntas dentro de la misma, han de ser fáciles de entender, concretas y sobre todo atractivas para la persona entrevistada. Además de esto tendremos que asegurarnos de que las preguntas del cuestionario posean confiabilidad y validez. (Pàg.11)

El cuestionario, es una herramienta fundamental al realizar una encuesta ya que nos ayuda a tener un desenlace sobre el problema que se está investigando. Las preguntas que se elaboran en el cuestionario deben ser claras y con un lenguaje preciso para que el encuestado no tenga inconvenientes al momento de realizar la encuesta.

El cuestionario este conformado por diez preguntas las cuales tendrán la técnica de preguntas Likert ya que es un método más utilizado por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona, y la técnica dicotómica que son preguntas que se responden con un sí o un no, esto va dirigida a los usuarios de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares.

Luego de obtener las encuestas realizadas se procederá analizar la correspondiente tabulación de los datos, ya que nos permite interpretar de una manera eficaz las respuestas de los resultados obtenidos de la investigación, se utilizará una presentación de los resultados con gráficos donde muestra el porcentaje de los efectos.

Según el autor (Wittrock, 1997) determina que la guía de observación es lo siguiente

**“La observación puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias, la cual consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta”.**  
(Pág. 309)

Se puede determinar que la guía de observación es un método que sirve para la recopilación de información exclusiva, para analizar de manera más segura el problema que se planteó.

La observación será realizada a cinco sujetos que laboran dentro de la empresa, el cual será con un guía durante cuatro días, para poder analizar de manera más profunda si el trabajo que ofrece a los usuarios es eficiente, luego de obtener se procederá a realizar un respectivo análisis de lo que se pudo observar en los diferentes días para de ahí poder determinar si el trabajo que ofrecen dichos trabajadores es de

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

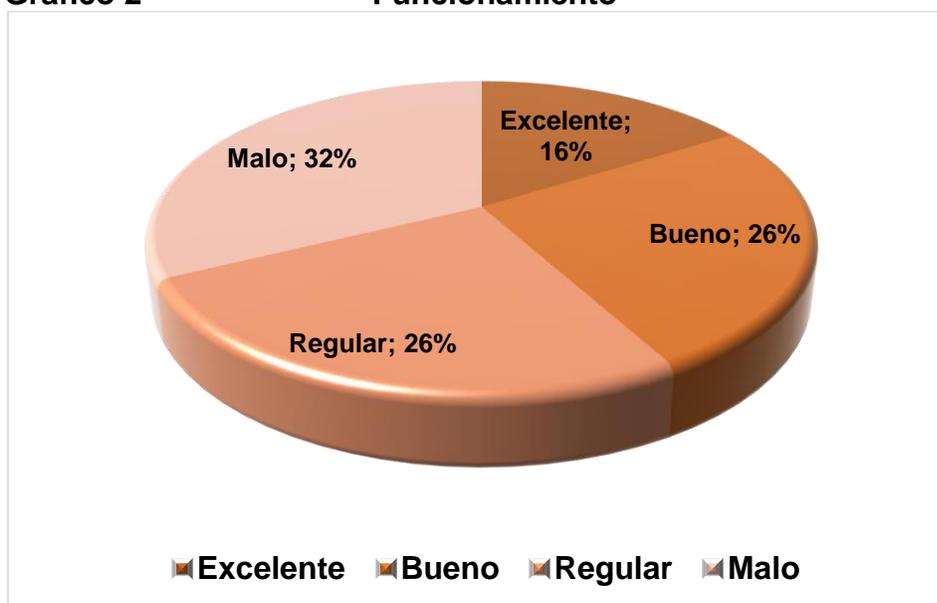
### 1. ¿Cómo califica usted el funcionamiento actual que brinda la empresa SGS a sus usuarios?

**Tabla 5** **Funcionamiento**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	16%
Bueno	8	26%
Regular	8	26%
Malo	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 2** **Funcionamiento**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de los resultados:** En relación con los resultados obtenidos en la encuesta se refleja que la mayoría de los usuarios están insatisfechos con el servicio que brinda la empresa.

**2. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa SGS brindan una atención eficaz y eficiente al usuario?**

**Tabla 6** **Calidad**

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	6	19%
Bueno	4	13%
Regular	10	32%
Malo	11	35%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

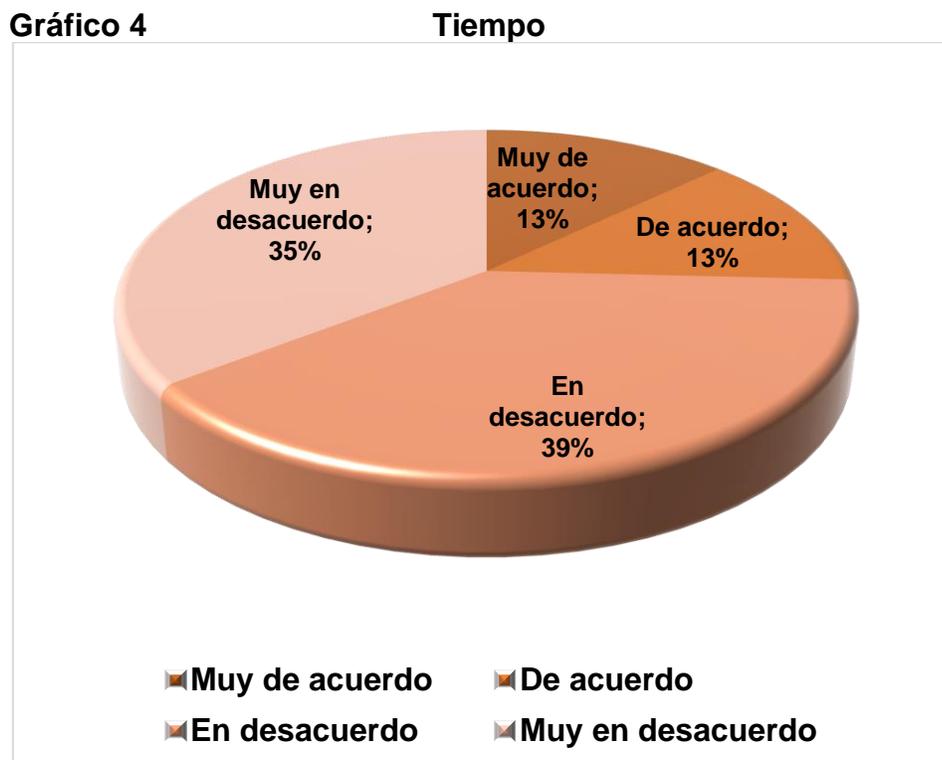
**Descripción de los resultados:** Según las encuestas realizadas solo un mínimo porcentaje de clientes califican como excelente el servicio y la mayoría tiene quejas del servicio que ofrece es por ellos que se presentan dichos inconvenientes al momento de realizar algún trámite.

3. ¿Considera usted correcto el tiempo que se tarda el encargado de verificar las multas para realizar el cobro correspondiente?

**Tabla 7** **Tiempo**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	13%
De acuerdo	4	13%
En desacuerdo	12	39%
Muy en desacuerdo	11	35%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

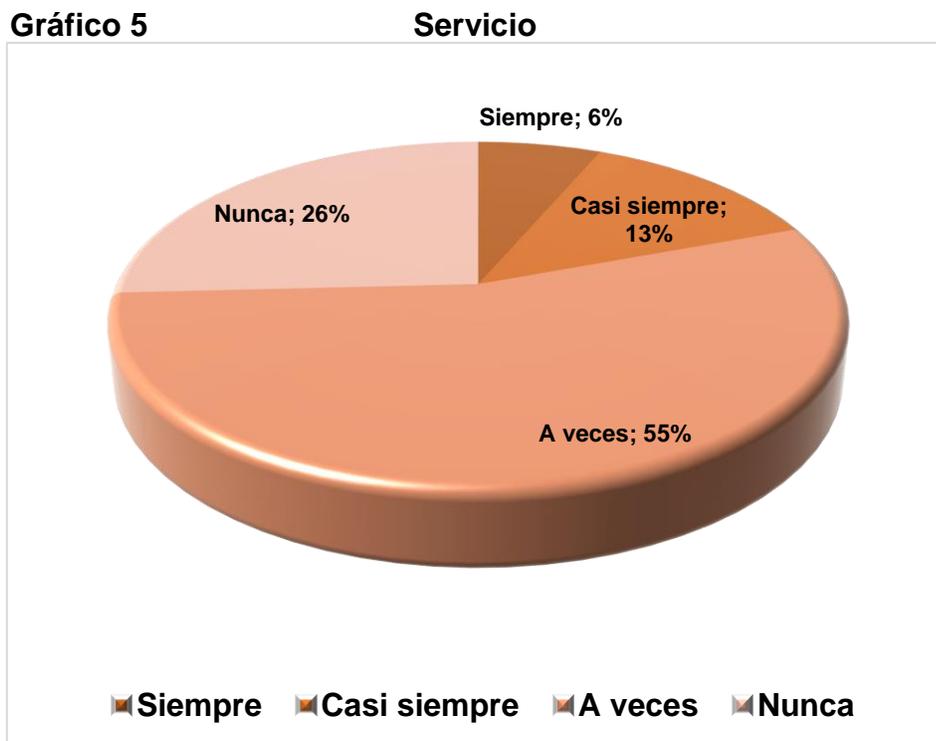
**Descripción de los resultados:** Los resultados obtenidos en la encuesta realizada demuestran que una gran mayoría de la población no está satisfecha con el tiempo en que se tardan para verificar las multas.

**4. Los empleados al momento de brindar un servicio de atención al cliente hacen respetar los turnos.**

**Tabla 8** **Servicio**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	6%
Casi siempre	4	13%
A veces	17	55%
Nunca	8	26%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

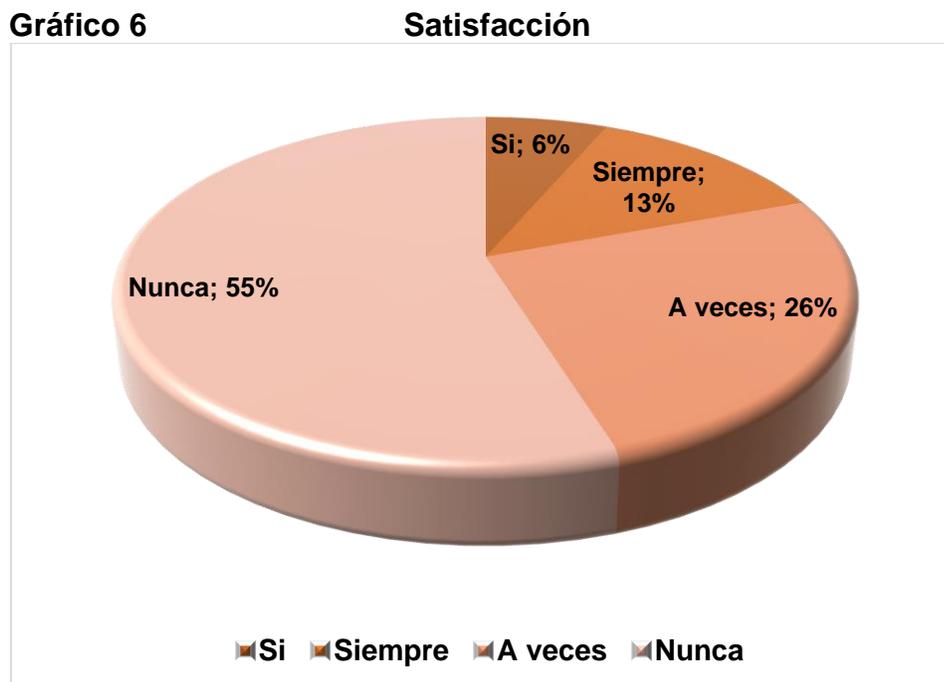
**Descripción de los resultados:** Se puede establecer en los resultados que muchas de las veces no respetan los turnos, ocasionando esto inconvenientes, insatisfacción e inconformidad a la hora de necesitar un servicio

5. ¿El servicio ofrecido por la empresa satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?

**Tabla 9** **Satisfacción**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	6%
Siempre	4	13%
A veces	8	26%
Nunca	17	55%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de los resultados:** Según los valores que se obtuvieron en la encuesta realizada se puede analizar que los usuarios no están conformes con el servicio que se brinda al momento de proceder a realizar la matriculación vehicular.

6. ¿Tiene inconvenientes al momento de realizar algún trámite dentro de la empresa SGS?

**Tabla 10 Inconvenientes**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	26%
Siempre	16	52%
A veces	5	16%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 7 Inconvenientes**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

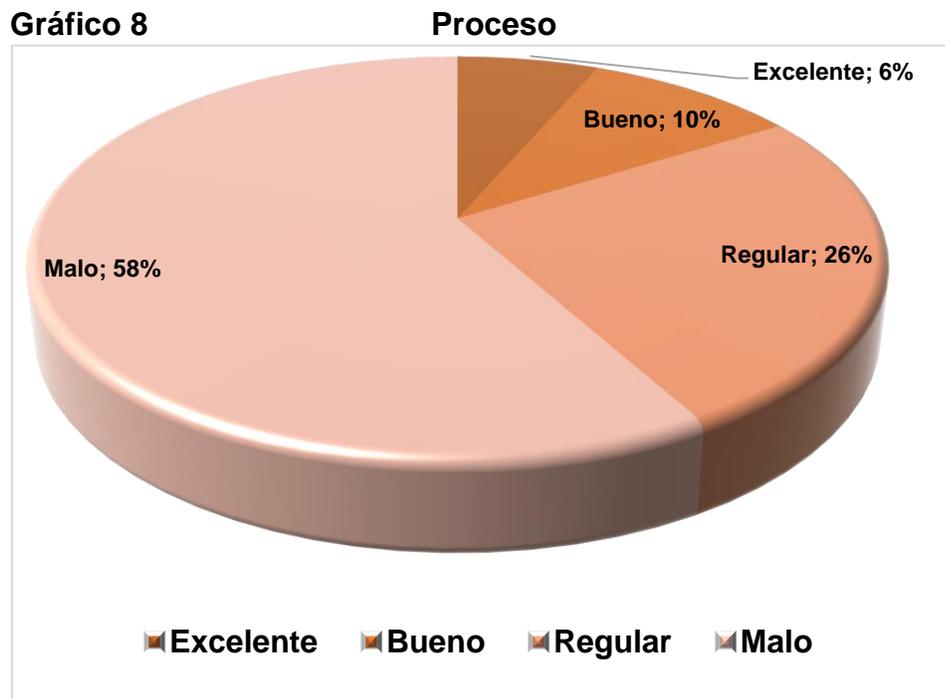
**Descripción de resultados:** En base a los resultados arrojados en la encuesta se refleja que en la actualidad existen problemas considerando una gran parte de población inconforme por dichos servicios.

**7. ¿Cómo califica usted el proceso de revisión técnica que se realiza dentro de la empresa?**

**Tabla 11** **Proceso**

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	2	6%
Bueno	3	10%
Regular	8	26%
Malo	18	58%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de resultados:** Según los datos recopilados de la encuesta un 10% califica como excelente el procedimiento es decir que la mayoría de los usuarios no están conforme con dicha revisión ya sea por algunos inconvenientes antes mencionados.

8. ¿Cuándo solicita un servicio, usted es atendido con cortesía?

Tabla 12

Atención		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	10%
Siempre	5	16%
A veces	16	52%
Nunca	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

Gráfico 9



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de los resultados:** según los datos que se recolecto con la encuesta un 23% de los usuarios indican que no son tratados con amabilidad, per el 52% dicen que rara vez son atendidos con cordialidad lo que se puede reflejar que los empleados no están brindando un buen trato a los usuarios al momento de atenderlos, cabe recalcar que ser cortes es primordial en el área del servicio al cliente, ya que el usuario al no recibir un buen trato se da la insatisfacción.

**9. ¿Cree usted que debería ser más ágil el proceso de la revisión técnica y de la obtención de la matrícula correspondiente?**

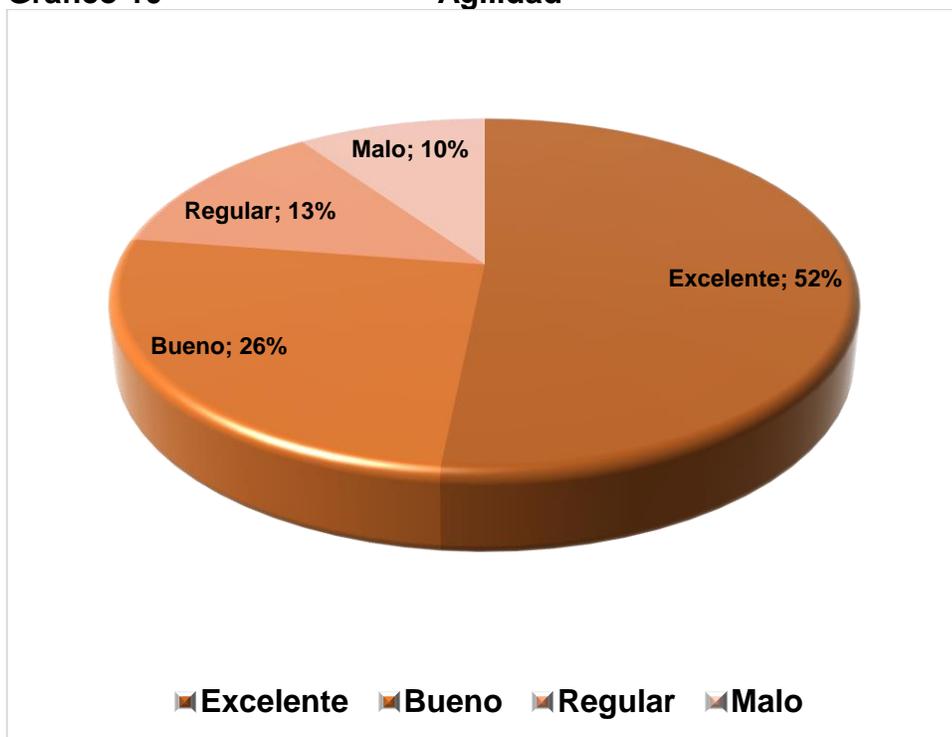
**Tabla 13**

<b>Agilidad</b>		
<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	16	52%
Bueno	8	26%
Regular	4	13%
Malo	3	10%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 10**

**Agilidad**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de resultados:** En base a los resultados arrojados en la encuesta se refleja que en la actualidad existen problemas considerando un 65% de población inconforme por dichos servicios.

**10. ¿Está de acuerdo que se implemente una mejora interna para brindar un mejor servicio a los usuarios?**

**Tabla 14 Implementación**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	42%
De acuerdo	12	39%
En desacuerdo	4	13%
Muy en desacuerdo	2	6%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 11 Implementación**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Descripción de resultados:** con los resultados que nos brinda la encuesta un gran porcentaje de los usuarios de la empresa están de acuerdo que implementen mejoras para la empresa para que así se pueda brindar un excelente servicio de alta calidad para sus usuarios, se tiene un mínimo que no están de acuerdos ya que están acostumbrados al proceso que se maneja.

## Análisis de la guía de observación

**Objetivo:** Observar y evaluar el desempeño realizado por el empleado dentro de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares SGS.

La guía de observación se la realizo durante 4 días; 22, 25, 28 y 29 de junio del 2018, en los exteriores de la empresa SGS.

### 1. Llega a tiempo al trabajo

**Tabla 15**

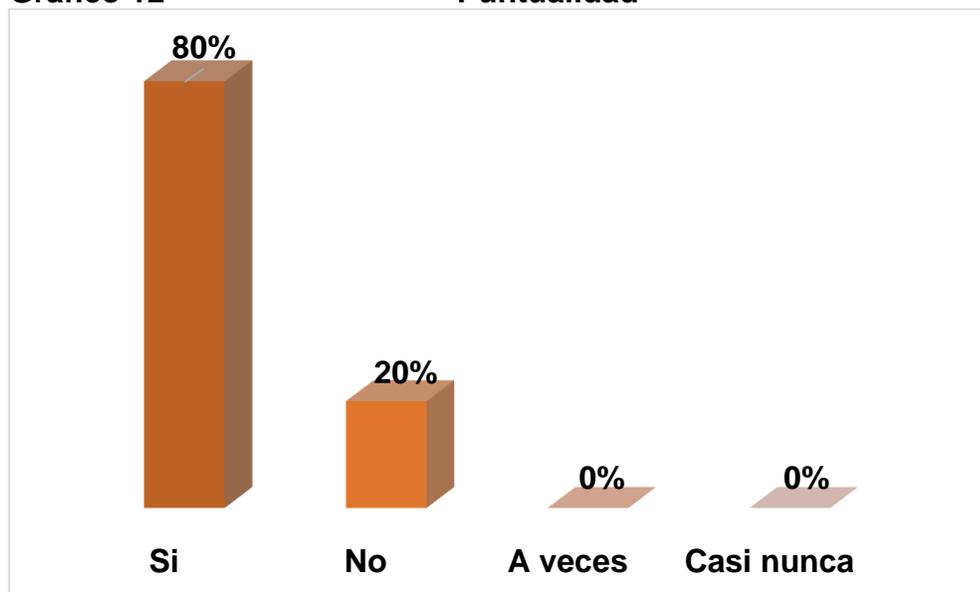
#### Puntualidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 12**

#### Puntualidad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Se pudo observar que los empleados si son puntuales.

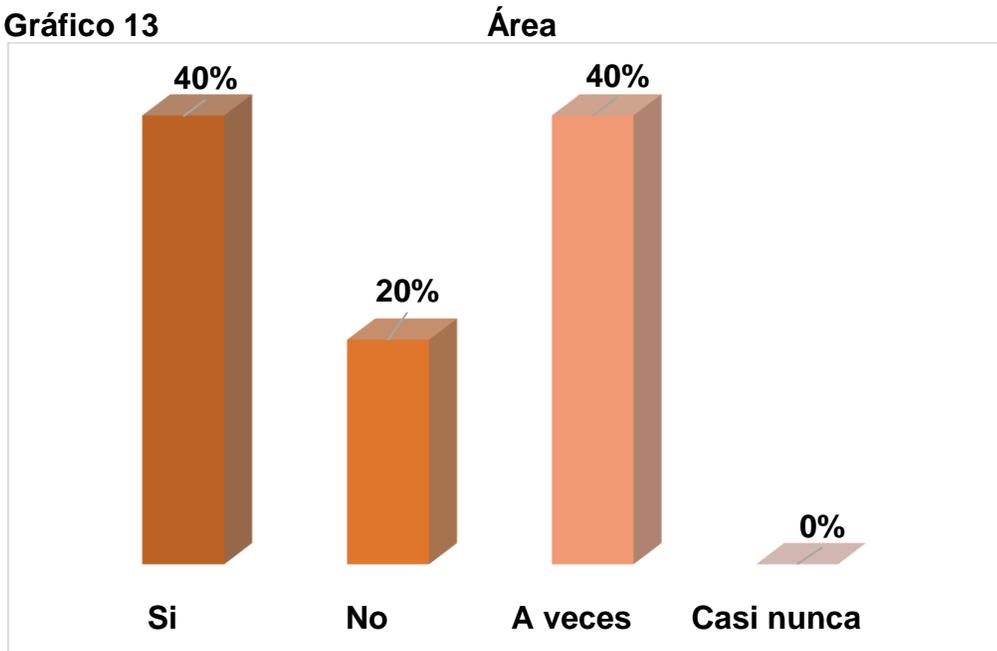
## 2. Verifica su área de trabajo

Tabla 16

Área		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	40%
No	1	20%
A veces	2	40%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

Gráfico 13



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Antes de empezar un nuevo día de labores es importante, verificar si su área de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para trabajar sin inconvenientes, los trabajadores no están acostumbrados a realizar este procedimiento al iniciar su día.

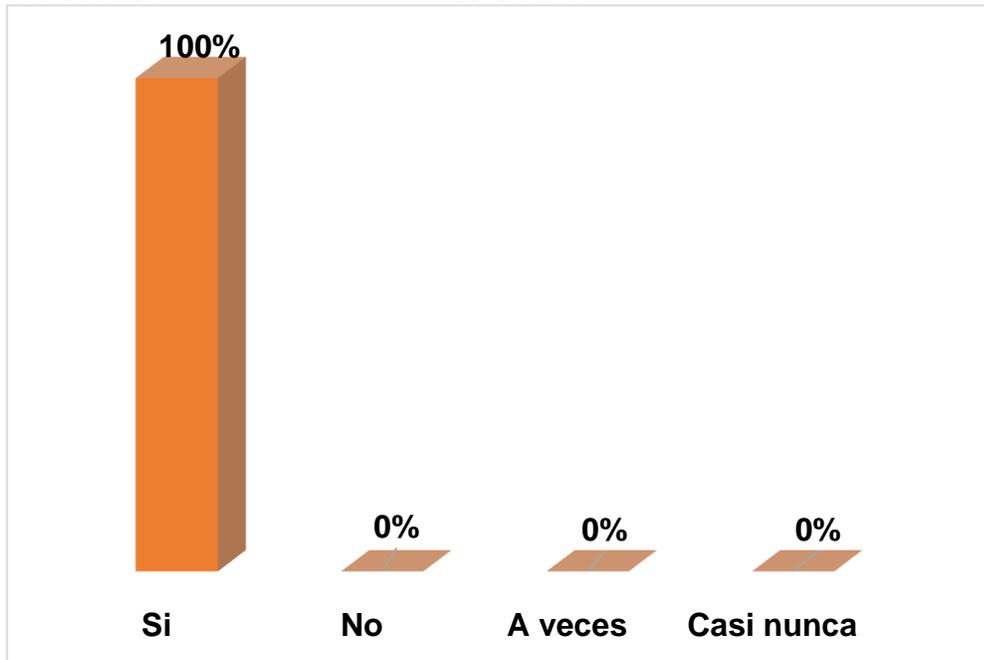
### 3. Cumple con el uniforme

**Tabla 17** Uniforme

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 14** Uniforme



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Es muy importante que los trabajadores cumplan con su respectivo uniforme, ya incluye lo que es la presentación de la empresa, en este caso la empresa solo cuenta con un solo uniforme para los mecánicos.



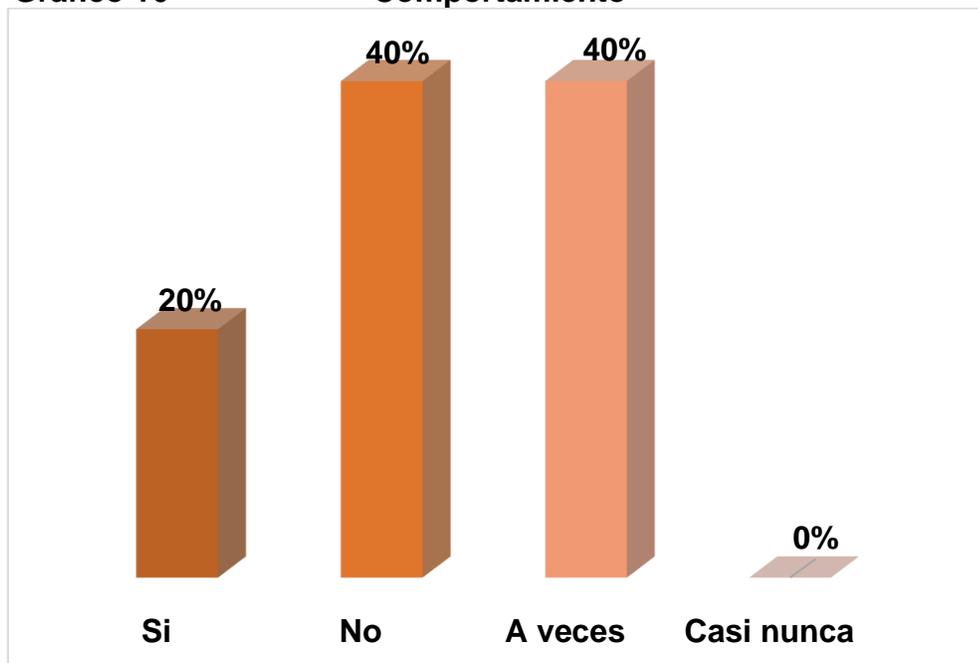
## 5. Comportamiento en el grupo de trabajo

**Tabla 19 Comportamiento**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	40%
A veces	2	40%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 16 Comportamiento**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** las relaciones internas dentro una empresa son la clave del éxito de la misma, los trabajadores deben mejorar las relaciones interpersonales para poder lograr un trabajo en equipo.

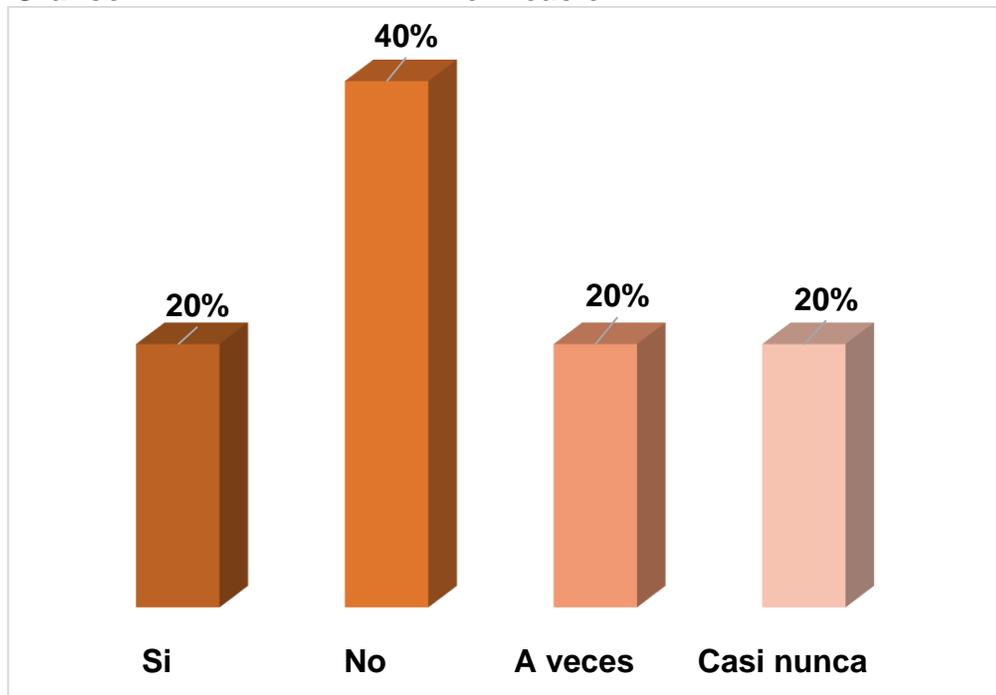
## 6. Verificación de maquinas

**Tabla 20** Verificación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	40%
A veces	1	20%
Casi nunca	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 17** Verificación



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Realizar la verificación previa antes de empezar la jornada de trabajo, lamentablemente la mayoría del personal no tienen como costumbre realizar periódicamente el equipo de trabajo.

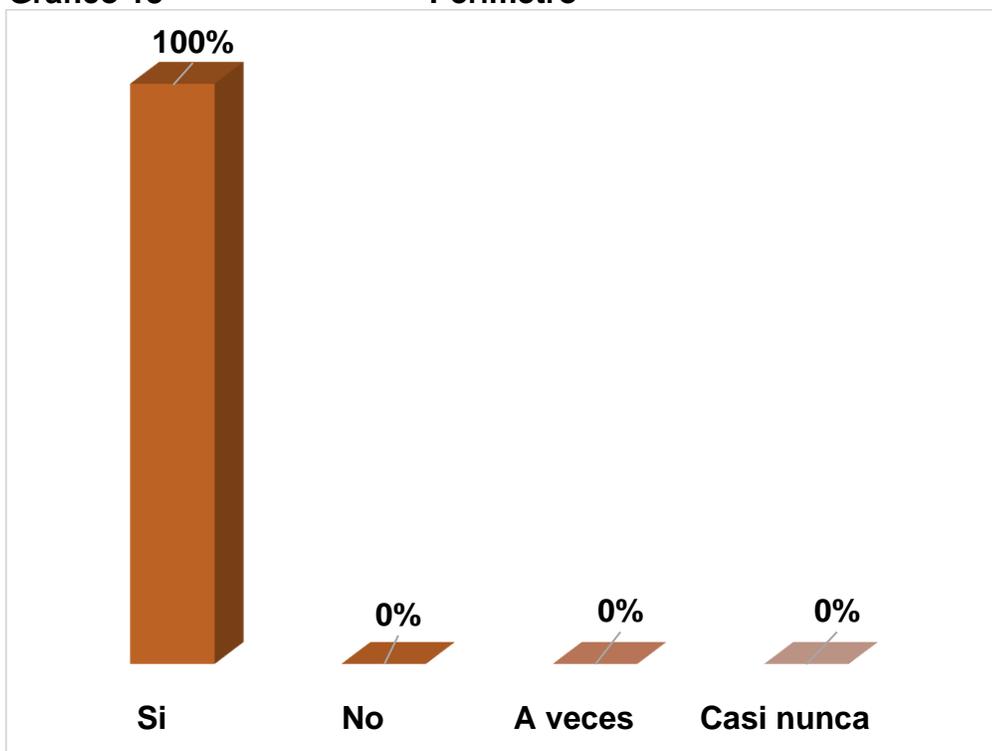
## 7. Espacio de trabajo adecuado

**Tabla 21** **Perímetro**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 18** **Perímetro**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** En toda empresa es importante tener un área adecuada para realizar el trabajo y así tener un buen clima laboral, esta empresa no tiene inconvenientes por el espacio ya que cuenta con una buena infraestructura.

## 8. Trabajo de calidad

Tabla 22

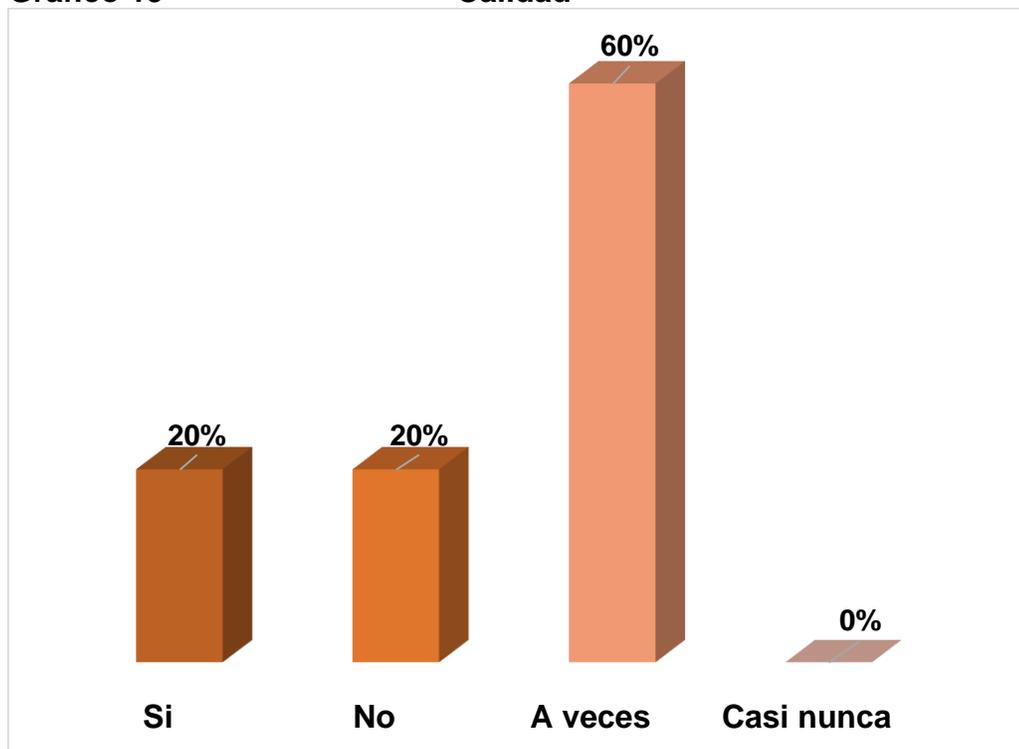
### Calidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	1	20%
A veces	3	60%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

Gráfico 19

### Calidad



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Un trabajo realizado en forma correcta evita problemas, se debe tomar más en cuenta ya que no todos desempeñan eficientemente su trabajo.



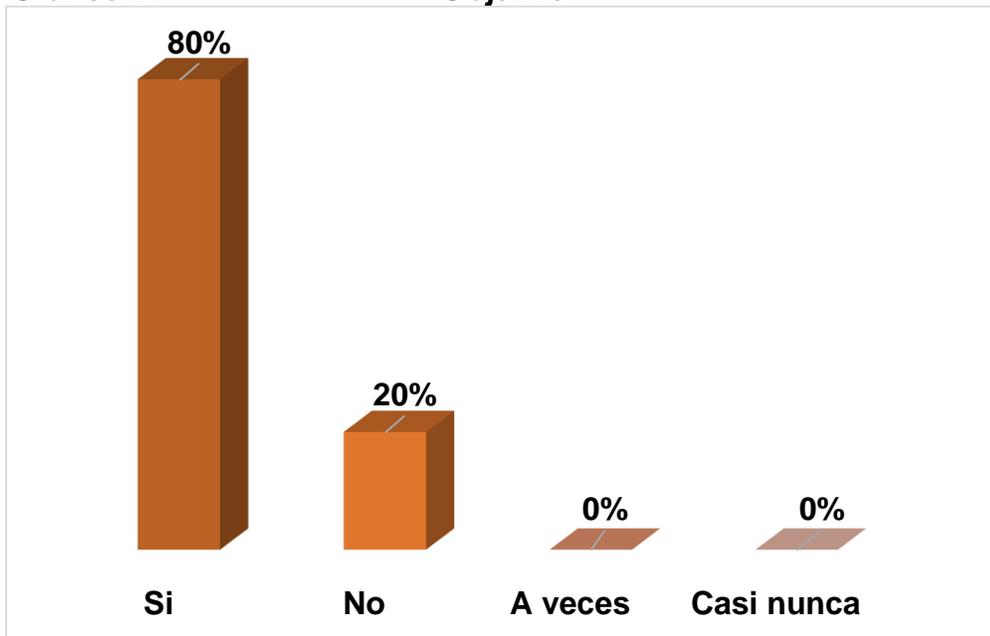
## 10. Cumple con los objetivos de la empresa

**Tabla 24** **Objetivo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Gráfico 21** **Objetivo**



Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

**Análisis:** Es importante que el personal esté capacitado para trabajar en cada área ya que así no va a tener dificultades al momento de realizar su trabajo, aquí pudimos darnos cuenta de que el personal está bien seleccionado para que labore en dichas áreas de la empresa.

## PLAN DE MEJORAS

**Objetivo:** Analizar el servicio del cliente en la atención de ventanillas de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares.

**Tabla 25** **Plan**

No	¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Por qué?	¿Donde?
1	Capacitar al personal	Se realizarán seminarios para capacitar al personal	Se realizará todos los viernes durante dos meses.	De esta manera se concientizará al personal para que mejore el servicio que brindan.	Se llevará a cabo dentro de la empresa SGS.
2	Analizar el servicio cliente	Se realizará una encuesta a los usuarios para verificar si el proceso está mejorando.	Se llevará a cabo a finales del mes de julio.	Esto será realizado para poder ver si las mejoras se están dando.	Se realizará en los exteriores de la empresa con los usuarios.

## PLAN DE CAPACITACIÓN

**Objetivo:** Contribuir a la mejora de atención al cliente en los cobros de matrículas y multas.

**Tabla 26** Capacitaciones

Temas	Tiempo	Facilitador	Personal	Local
<b>Análisis de Reglamentos de la Agencia Nacional de Tránsito</b>	Los viernes, dos horas durante los meses Mayo y junio del 2018. (16h)	Abg. De la Agencia Nacional de Tránsito	Cajeros Personal Administrativo Mecánicos	Sala de reuniones de la empresa SGS.
<b>Servicio al cliente</b>	Se realizará todos los miércoles del mes de junio del 2018, dos horas. (16h)	Lcda. Del departamento Recursos humanos SGS.	Cajeros Personal Administrativo Guardias de seguridad Mecánicos	Sala de reuniones de la empresa SGS.

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

## CRONOGRAMA

No.	TIEMPO ACTIVIDADES	2018											
		MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitar al personal												
2	Analizar el servicio al cliente												

## Recursos económicos

**Tabla 27**

### Presupuesto

Ingresos	Cantidad	Egresos	Cantidad
Empresa	\$ 450	Capacitación – 2 Facilitadores	\$ 480
		Carpetas	\$ 25
		Impresiones	\$ 25
Préstamo familiar	\$ 350	Certificados	\$ 40
		Refrigerios	\$ 200
		Imprevistos	\$ 30
		Elaboración de encuestas	\$ 0
<b>Total</b>	<b>\$800</b>	<b>Total</b>	<b>\$800</b>

Elaborado por: Aguilar Valverde María Soledad

Se cuenta con un presupuesto de \$800 los cuales se logró obtener un superávit, ya que los egresos fueron similares a los ingresos. El dinero se lo distribuyo entre todas cosas que se necesitaba entre ellos esta el pago a lo facilitadores que darán la charla ya que se llegó a un acuerdo que cobrarían \$15 la hora cada uno como son 16 horas en cada capacitación seria un total de \$480, el dinero sobrante se lo utilizo para las cosas que están detalladas en dicho presupuesto.

## CONCLUSIONES

- Se realizó lo que es la fundamentación teórica correspondiente en la investigación.
  
- Se diagnosticó el motivo por el cual se da el problema al momento de realizar los respectivos cobros de matrículas y multas vehiculares.
  
- Se aplicó un plan de mejora de capacitación para la satisfacción de los usuarios.
  
- El procedimiento para verificar las multas correspondientes no es ágil lo que provoca aglomeración de usuarios al realizar este proceso.
  
- Se confirma que la empresa posee problemas internos lo que genera inconvenientes con los usuarios al momento de presentarse a la empresa.
  
- El personal no está capacitado para brindar un buen servicio a sus clientes.

## RECOMENDACIONES

- Analizar cada uno de los problemas para detectar errores que se presentan y mejorar el servicio al cliente.
- Dar solución y agilidad en los trámites que se realizan a fin de que los usuarios, no se sientan perjudicados.
- Mejorar el sistema para de esta manera sea más eficiente y evitar aglomeraciones.
- Mejorar el diálogo con los clientes ya que se puede mejorar las falencias tomando en cuenta los criterios y sugerencias negativas y positivas que ellos perciben, además la empresa debe ser incluyente y direccionar su trabajo hacia un servicio de alta calidad.
- Recopilar las quejas y sugerencias de los usuarios, tomando en cuenta sus criterios para así mejorar el servicio, esto se recomienda realizarlo una vez al mes.
- Realizar encuestas mensuales para detectar los problemas, corregirlos y prestar un mejor servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

Acevedo Ibañez A, & Lopez F. (s.f.). El proceso de la entrevista conceptos y modelos. Limusa Editores.

Alba Lovato E, Fernandez Morales Alba, Manchado Rodriguez C, & Tenorio Arellano S. (2010). Estudio encuesta, metodos de investigacion.

Alvira Martin F. (2011). la encuesta una perspectiva general metodologica. Madrid.

Bamberger , M. (2012). Introduccion a los metodos mixtos de la evaluacion de impacto.

Dutka, A. (2008). Manual de ama para la satisfaccion del cliente. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Escobar, G. (2011). Propuesta de mejoramiento de los procesos para el departamento de operaciones nacionales de área técnica de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y seguridad vial.

Guadir, M. (2014). Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Agencia Nacional de Transito agencia Tulcán. Carchi.

Kotler, P. (2002). Direccìon de Marketing conceptos esenciales. Mexico.

Medina, S. (2012). La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción al cliente, de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI de la ciudad de Ambato.

Moposita, E. (2013). Estudio y propuesta para la creación de un centro de revisión y control vehicular en la ciudad de Ambato. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca.

Naranjo, D. (2014). Análisis y propuesta estratégica de un nuevo modelo de gestión de servicios de matriculación vehicular orientado al mejoramiento de la atención a los usuarios dentro del distrito metropolitano de Quito. Universidad Internacional del Ecuador

Ospino Rodriguez, J. (2004). Metodología de la investigación en ciencias de la salud. Colombia: Educc.

Requena, M & Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de capacitación de talento. Universidad Católica Andrés bello. Caracas.

Rodriguez Gómez G, Gil Flores J, & Garcia Jimenez, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. España: Ediciones Aljibe, Granada.

Serna H. (2006). Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre: metodología y herramientas para medir la lealtad y satisfacción. Panamericana, editorial.

Tamayo y Tamayo M. (1997). El proceso de la investigación científica. México:  
Limusa S.A.

Tenesaca, P y Carabajo, M (2011) Propuesta para mejoramiento de los procesos de matriculación vehicular y licencias en la comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana.

Wittrock, M. (1997). La investigación de la enseñanza, II: "Metodos cualitativos y de observacion". Paidós Iberica, S.A.

**ANEXOS**

Guayaquil, 16 de mayo del 2018

**Señores:**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**Ciudad**

De nuestras consideraciones:

El departamento de Recursos Humanos de la Empresa Revisiones Técnicas Vehiculares (SGS), tiene a dirigirse a Ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante Egresada **María Soledad Aguilar Valverde**, portadora de la cédula de ciudadanía No. **0929637429**, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación (tesis) cuyo requisito es para la obtención de su título, con la finalidad de mejorar el nivel productivo de la empresa.

Es todo cuando puedo informar en honor a la verdad, al mismo tiempo que autorizo a la estudiante Egresada darle el uso que estime conveniente al presente.

Atentamente,

---

Dep. Recursos Humanos  
SGS

## ANEXO 2

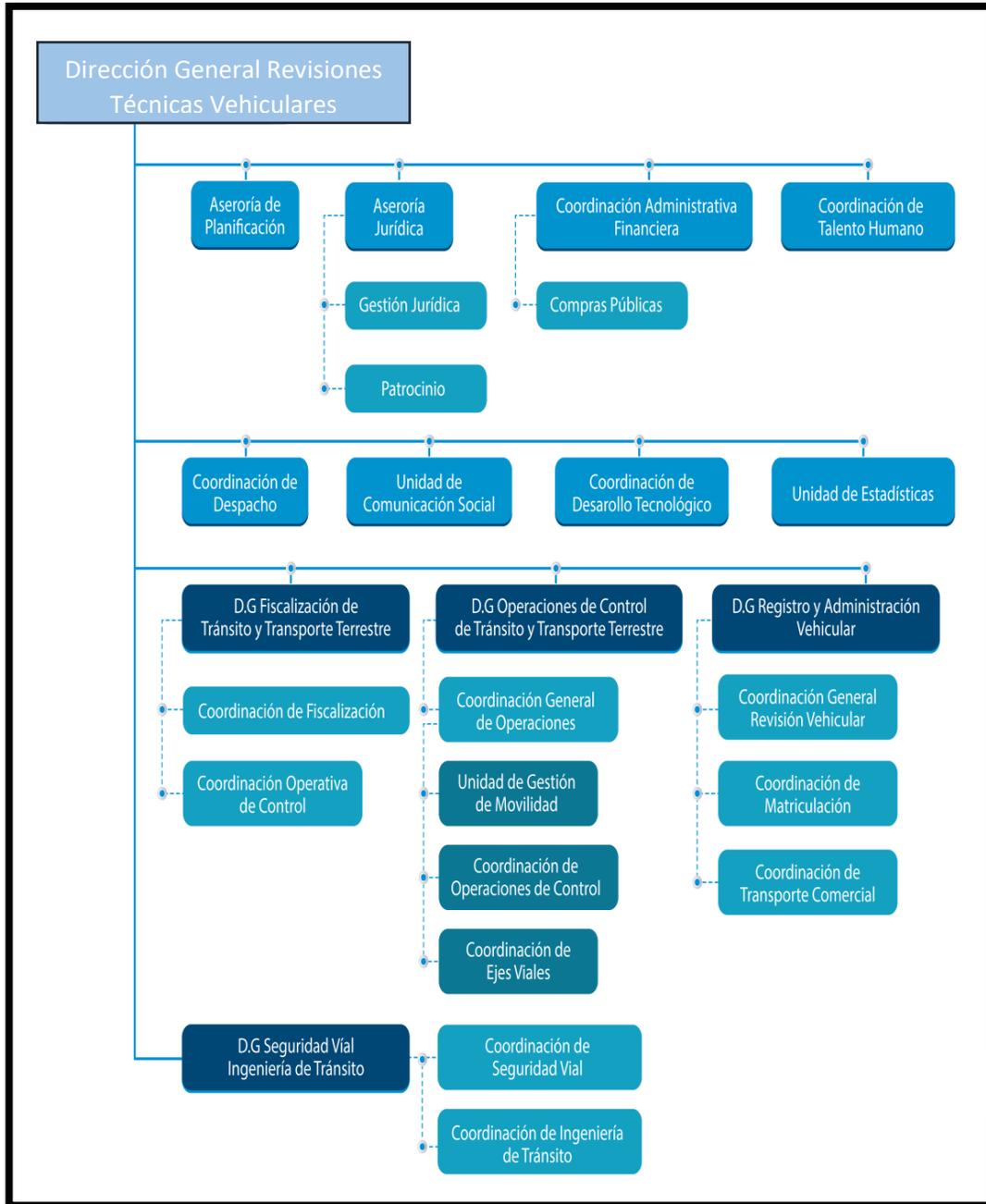
### REVISIONES TÉCNICAS VEHICULARES SGS



logo de la empresa

# ANEXO 3

## ORGANIGRAMA



## **ANEXO 4**

### **¿Quiénes somos?**

SGS, es líder mundial en servicios de inspección, verificación, análisis y certificación.

Consortio SGS – Revisiones Técnicas, miembro del grupo SGS, cuenta con personal altamente calificado y con plantas de Revisiones Técnicas Vehiculares en diferentes países de Sudamérica y el mundo como, Argentina, Chile, Uruguay, Alemania, Inglaterra, España, Estados Unidos, Albania, entre otros. Nuestros Centros de Revisiones en Ecuador cuentan con equipos mecatrónicos de última generación provenientes de Alemania.

### **¿Qué hacemos?**

Desde julio del 2014, SGS tiene concesionado los servicios públicos de revisión técnica vehicular, matriculación y registro de la propiedad vehicular.

En el cual, como parte de la matriculación el usuario entrega las llaves del vehículo para que un inspector a través de un nuevo y moderno proceso de Revisión Técnica Vehicular (RTV) verifique que cumple con los parámetros de revisión establecidos por la ATM según el año de producción del vehículo.

### **Nuestra visión**

Aspiramos a ser la organización de servicios más competitiva y más productiva del mundo. Nuestras competencias clave en inspección, verificación, ensayos y certificación se someten a un proceso de mejora continua para mantenernos a la vanguardia del sector. Son la médula espinal de nuestra identidad. Los mercados de elección están determinados únicamente por nuestra capacidad de ser los más competitivos, y de ofrecer sistemáticamente servicios sin rival a nuestros clientes de todo el mundo.

## **Nuestros valores**

Procuramos ser la personificación de la pasión, la integridad, la innovación y el espíritu emprendedor, esforzándonos continuamente por llevar a la práctica nuestra visión. Estos valores nos guían en todo lo que hacemos, y son la roca en la que descansa nuestra organización.

## ANEXO 5

### PROCESO DE LAS REVISIONES DE LOS VEHÍCULOS



*Entrada al proceso de revisión de los vehículos*



*Revisión de la medición de intensidad y alineación de faros frontales del eje vertical y horizontal*



*Prueba de emisiones de gases contaminantes por el sistema de escape de los vehículos*



*Medición de eficacia y desequilibrio de suspensión.*

## **ANEXO 6**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Guayaquil, junio 2018**

#### **Estimados Usuarios**

Soy Aguilar Valverde María Soledad, estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano, actualmente egresada de la carrera Tecnología en Administración de Empresas.

Me encuentro realizando la tesis un requisito importante para la obtención de mi título, el cual la estoy haciendo en la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares (SGS). Por tal motivo me acerco a usted para que me ayude realizando una pequeña encuesta conformado por un cuestionario que incluye diez preguntas, el cual será de absoluta confidencialidad.

El objetivo de esta encuesta con los usuarios es para recopilar información relacionada al servicio del cliente que brinda la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares.

Gracias

Atentamente,

**Aguilar Valverde María Soledad**

**C.C. 0929637429**

## **ANEXO 7**

### **Instrucciones para realizar la encuesta**

- Ser usuario de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares.
- Utilizar un bolígrafo de color azul o negro.
- Utilizar un ✓ o una X en cada respuesta que usted seleccione.
- Tiene un tiempo aproximado de 20 minutos para terminar la encuesta.
- En cada pregunta encontrara cuatro alternativas, escoja una de ellas.
- Si cuenta con alguna inquietud, infórmele al encuestador.

## ANEXO 8

### Encuesta de calidad de servicio al cliente

#### Datos Generales

Sexo: M ( ) F ( )

1. Como califica usted el funcionamiento actual que brinda la empresa SGS a sus usuarios.

Excelente

Regular

Bueno

Malo

2. Los colaboradores de la empresa SGS brindan una atención eficaz y eficiente al usuario.

Excelente

Regular

Bueno

Malo

3. Considera usted correcto el tiempo que se tarda el encargado de verificar las multas para realizar el cobro correspondiente.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

4. Los empleados al momento de brindar un servicio de atención al cliente hacen respetar los turnos.

Siempre

A veces

Casi Siempre

Nunca

5. El servicio ofrecido por la empresa satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo.

Si

A veces

Siempre

Nunca

6. Tiene inconvenientes al momento de realizar algún trámite dentro de la empresa SGS.

Si

A veces

Siempre  Nunca

7. Como califica usted el proceso de revisión técnica que se realiza dentro de la empresa.

Excelente  Regular

Bueno  Malo

8. ¿Cuándo solicita un servicio, el personal lo atiende con cortesía?

Si  A veces

Siempre  Nunca

9. Debería ser más ágil el proceso de la revisión técnica y de la obtención de la matricula correspondiente.

Excelente  Regular

Bueno  Malo

10. Está de acuerdo que se implemente una mejora interna para brindar un mejor servicio a los usuarios.

Muy de acuerdo  En desacuerdo

De acuerdo  Muy en desacuerdo

## **ANEXO 9**

### **AGRADECIMIENTO**

Presento mis agradecimientos por la oportunidad que me brindó para realizar las encuestas ya que es un requisito fundamental dentro de lo que es el proyecto de investigación.

Sin otro pendiente, me despido gracias por su ayuda.

Atentamente,

**Aguilar Valverde María Soledad**

**C.C. 0929637429**

## ANEXO 10

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Observar y evaluar el desempeño realizado por el empleado dentro de la empresa Revisiones Técnicas Vehiculares SGS.

<b>Fecha de inicio</b>	
<b>Fecha de termino</b>	
<b>Sujeto</b>	
<b>Nombre del observado</b>	
<b>Puesto o cargo</b>	
<b>Lugar de observación</b>	
<b>Observador</b>	

<b>No.</b>	<b>Aspectos a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>1</b>	Llega a tiempo al trabajo				
<b>2</b>	Verifica que su área de trabajo este limpia y ordenada				
<b>3</b>	Cumple con el uniforme requerido				
<b>4</b>	Elabora sus actividades en tiempo y forma				
<b>5</b>	Ejerce un comportamiento en el grupo de trabajo.				
<b>6</b>	Verifica que la maquina funcione correctamente				
<b>7</b>	El espacio donde trabaja es adecuado				
<b>8</b>	Elabora su trabajo con calidad				
<b>9</b>	Es responsable con su trabajo				
<b>10</b>	El observado cumple con los objetivos de la empresa				

## ANEXO 11

### ENCUESTA MENSUAL

1. ¿Cree usted que ha mejorado el servicio al cliente que ofrece la empresa?

Si

No

2. ¿le ha sido útil el buzón de sugerencias?

Si

No

3. ¿El servicio que usted ha recibido es cordial y amable?

Si

No

4. ¿Piensa usted que el personal debe recibir capacitaciones permanentes para mejorar el servicio que brindan?

Si

No

5. ¿Qué recomienda usted como usuario a la empresa?