



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A.
DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2016"**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Christian Abel Ramírez Reyes

TUTOR:

ING. MARCELO LEÓN CASTRO.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A.
DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2016"**

AUTOR:

Christian Abel Ramírez Reyes

TUTOR:

Ing. Marcelo León Castro

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en la empresa Serlipen S.A, se debe a la inconformidad de sus clientes esto debido a que la calidad del servicio prestado se ha visto afectada por cuanto la gestión operativa de la empresa no se está empleando de forma adecuada. Como problema principal, de qué manera incide la Gestión Operativa para mejora la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, el que permite considerando la temática, plantear el objetivo general del trabajo de investigación que es, determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A. La metodología aplicada en el estudio se concentra en la investigación descriptiva por tratarse de una idea a defender, el método analítico para la interpretación de la información, cuya recolección de datos se efectuó mediante el trabajo de campo con observación, entrevista al personal que labora en la organización y la encuesta a una muestra representativa de los usuarios que utilizan los servicios que se ofrece, tenemos como resultados, que la empresa Serlipen S. A. su gestión operativa no está siendo orientada correctamente en lograr una calidad de los servicios en la empresa. Existen muchos reclamos que se dan porque no hay control en el ingreso de los buses, la facturación de los servicios en ocasiones no es la correcta, todos los esfuerzos contribuirán a mejorar la calidad de servicios que ofrece la empresa a la comunidad peninsular.

Palabras clave: Calidad, servicio, gestión operativa.



**INCIDENCE OF OPERATIONAL MANAGEMENT TO IMPROVE THE
QUALITY OF SERVICE OF THE COMPANY SERLIPEN S.A.
OF CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCE OF
SANTA ELENA, AÑO 2016"**

AUTHOR:

Christian Abel Ramírez Reyes

TUTOR:

Ing. Marcelo León Castro

ABSTRACT

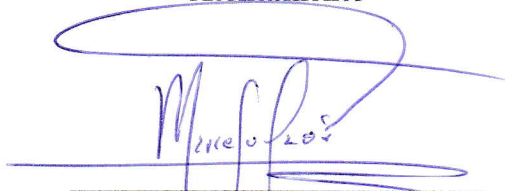
The research work carried out in the company Serlipen S.A, is due to the dissatisfaction of its customers because the quality of the service provided has been affected because the operational management of the company is not being used properly. As a main problem, how does Operational Management affect to improve the quality of service of Serlipen S.A. of the canton La Libertad, province of Santa Elena, which allows considering the subject, raise the general objective of the research work that is, determine the incidence of operational management on the quality of service of Serlipen S.A. The methodology applied in the study focuses on descriptive research because it is an idea to be defended, the analytical method for the interpretation of information, whose data collection was carried out through fieldwork with observation, interviews with the staff working in the organization and survey of a representative sample of users who use the services offered, we have as a result, that the company Serlipen S.A. its operational management is not being properly oriented to achieve a quality of services in the company. There are many claims that are given because there is no control on the entrance of buses, the billing of services is sometimes not correct, all efforts will contribute to improving the quality of services offered by the company to the peninsular community.

Keywords: Quality, service, operational management.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor Guía del trabajo de titulación "INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016"; elaborado por el Sr. Christian Abel Ramírez Reyes, egresado de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Marcelo León Castro
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título de **"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016"** elaborado por **Ramírez Reyes Christian Abel**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos de Autores

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



RAMÍREZ REYES CHRISTIAN ABEL

C.C. N°.: 0922589320

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a la empresa Serlipen S.A. y a sus directivos, quienes depositaron en mí su confianza y estima para realizar el presente trabajo investigativo en sus instalaciones.

De igual forma agradezco a mi tutor, quien con su ayuda y aporte de sus conocimientos me supo orientar en el desarrollo y elaboración de mi tesis.

A mis padres y hermano, por la ayuda brindada durante toda mi carrera universitaria, quienes me supieron dar su apoyo moral y económico en los momentos más difíciles de mi vida.

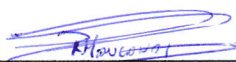
Christian Abel Ramírez Reyes

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por brindarme salud y permitirme alcanzar uno de mis objetivos.

A mi hija Danna, por ser mi fuente de motivación e inspiración, por comprender el ausentismo que pudo haber ocasionado todos los años de estudio, en busca de brindarle mejores oportunidades en un futuro venidero.

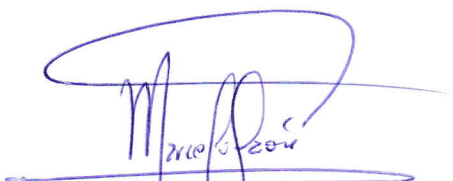
TRIBUNAL DE GRADO



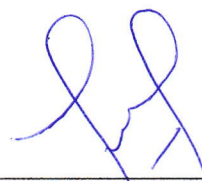
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



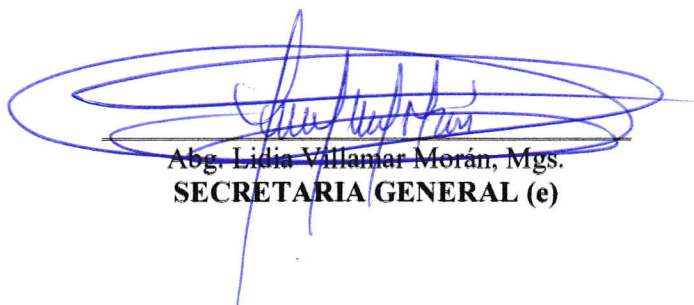
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. Marcelo León Castro, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.
PROFESOR DE ÁREA



Abg. Lidia Villamar Morán, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL.

PORTADA.....	i
RESUMEN.....	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
ÍNDICE DE FOTOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Revisión de la literatura.....	5
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	7
Teorías de Gestión Operativos.....	7

Definiciones de Calidad	10
Los servicios	12
1.3 Fundamentos, sociales y legales.	13
Fundamentos Sociales.....	13
Fundamentos Legales.	14
CAPÍTULO II	18
MATERIALES Y MÉTODOS	18
2.1 Tipos de Investigación.	18
2.2 Métodos de la Investigación.	19
2.3 Diseño de Muestreo.	20
2.4 Diseño de recolección de datos.....	21
CAPÍTULO III.....	23
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	23
3.1 Análisis de los Resultados de Observación	23
3.3 Análisis de Encuesta aplicada a los clientes (choferes, Compañía de transporte Liberpesa S.A.) y clientes esporádicos.	32
3.4 Limitaciones.....	44
3.5 Resultados	44
Bibliografía	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1	Población	20
Tabla N°. 2	Distribución del personal.....	27
Tabla N°. 3	Gestión operativa	32
Tabla N°. 4	Recursos tecnológicos	33
Tabla N°. 5	Eficiencia y eficacia.....	34
Tabla N°. 6	Orientación e información de los servicios	35
Tabla N°. 7	Asignación de turno.....	36
Tabla N°. 8	Información clara y precisa	37
Tabla N°. 9	Calificación del servicio prestado.....	38
Tabla N°. 10	Calificación de la atención.....	39
Tabla N°. 11	Información recibida.....	40
Tabla N°. 12	Material necesario.....	41
Tabla N°. 13	Calificación en escala, frecuencia de visita	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1	Gestión operativa.....	32
Gráfico N°. 2	Recursos tecnológicos	33
Gráfico N°. 3	Eficiencia y eficacia.....	34
Gráfico N°. 4	Orientación e información de los servicios	35
Gráfico N°. 5	Asignación de turno.....	36
Gráfico N°. 6	Información clara y precisa	37
Gráfico N°. 7	Calificación del servicio prestado.....	38
Gráfico N°. 8	Calificación de la atención	39
Gráfico N°. 9	Información recibida.....	40
Gráfico N°. 10	Material necesario.....	41
Gráfico N°. 11	Calificación en escala, frecuencia de visita	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia	55
Anexo N° 2 Ficha de observación	56
Anexo N° 3 Guía de entrevista	57
Anexo N° 4 Encuesta.....	59

ÍNDICE DE FOTOS

Foto N° 1 Mapa Ubicación Serlipen S.A.	61
Foto N° 2 Área de Lavadora & Lubricadora.....	61
Foto N° 3 Área de Ventas.....	62
Foto N° 4 Área de Bodega.....	62
Foto N° 5 Área de Taller Mecánico	62
Foto N° 6 Entrevistas	63

INTRODUCCIÓN

Toda organización desea crecer y consolidarse en el mercado, para esto es necesario el brindar un servicio de calidad a sus usuarios, como es de conocimiento, dependiendo de la actividad económica de la empresa se establecen los lineamientos mediante los cuales se brindará la respectiva atención a su clientela, sin importar el bien o servicio ofertado siempre se procura brindar un servicio de calidad; por ello es primordial el analizar la gestión operativa que mantiene la empresa Serlipen S.A. y determinar los posibles factores que pudieran estar interfiriendo en la calidad del servicio ofertado, entre los cuales cito: los canales de comunicación, si estos no están bien delineados o no se tenga claro a qué departamento debe de reportarse ciertas actividades, la ejecución de las mismas se realizaran con tardío; por otro lado está la información, la cual debe ser clara y precisa de ser posible respaldada mediante documentación física, ya que la ausencia de documentos acarrearía consigo problemas en el futuro; y por último podría citar los procesos, todas las actividades que se efectúan en los diferentes departamentos deben tener claro los procedimientos a seguir con la finalidad de brindar una atención cordial y de calidad a su clientela.

La formulación del problema en el presente trabajo de investigación plantea la pregunta: ¿De qué manera incide la Gestión Operativa para mejorar la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016?, la sistematización del problema plantea tres preguntas: ¿Cómo influye la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?, ¿Qué relación

existe entre la gestión operativa y la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?, ¿Qué factores afectan en la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?; Considerando la temática, el objetivo del trabajo de investigación es: determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, siendo sus tareas científicas, fundamento teórico de la gestión operativa y la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, se determina la metodología adecuada de la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A. e identifica la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A a través de los resultados. (ver anexo N°. 1)

La justificación teórica del presente trabajo de investigación se sustenta en diversos criterios que orientan la realización del estudio, las empresas independientemente de su actividad económica siempre están implícito el brindar la debida atención al cliente, por tal motivo todas las organizaciones cumplen en capacitar a su personal en atención y servicio al cliente, pero el ofertar un servicio de calidad va más allá de capacitar al personal en esta área, ya que todo proceso interno de una organización tiene como resultado final el ofertar un bien o un servicio al usuario, por ello los procesos que se efectúan en las diferentes áreas deben de estar gestionado de la forma más fácil y sencilla que sea posible, por cuanto de esto depende la rapidez en que se da la información al cliente, permitiendo de esta forma

cubrir todas sus dudas e inquietudes sobre el bien o servicio ofertado, satisfaciendo de esta forma sus expectativas y necesidades.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación busca determinar como la gestión operativa está afectando la atención al cliente, basado en las teorías y prácticas de la ciencia administrativa; en primera instancia mediante las bases teóricas se busca fundamentar la gestión como tal y su clasificación, con la finalidad de poder determinar de qué forma está organizada cada una de las áreas al igual que los procesos internos que estos implican; también se analizará con bases teóricas la calidad del servicio que se está brindando en la empresa Serlipen S.A..

Mediante la evaluación de la gestión operativa con relación a la calidad del servicio se pretende identificar los procesos internos que podrían estar afectando esta última, por cuanto el análisis a la gestión operativa permite identificar: procesos de cada una de las áreas, canales de comunicación y la información que se efectúan entre las mismas, ya que al determinarse la ausencia de sinergia en uno de los procesos antes mencionados, la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. se vería afectada.

Considerando que es una investigación de tipo descriptivo la Idea a Defender es:
La Gestión Operativa incide en la mejora de la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La investigación está estructurada en base al formato que describe la introducción, cuyo contenido detalla planteamiento y formulación del problema, objetivo, idea a defender, tareas científicas y el mapeo de los contenidos de los 3 capítulos:

El capítulo I contiene la revisión de la literatura, que contempla una síntesis de los trabajos más relevantes relacionados con la temática estudiada; el desarrollo de teorías y conceptos, que contempla el marco teórico de los componentes, dimensiones e indicadores del tema y el marco legal de la investigación que consta de las normativas que amparan el estudio realizado.

En el capítulo II se presenta la metodología utilizada y los materiales usados para el estudio; es decir se detalla el tipo de investigación a ejecutarse, los métodos que direccionan el trabajo, el diseño del muestreo, que establece la población y la muestra investigada y las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se van a aplicar en el desarrollo del trabajo.

El Capítulo III describe el análisis de los resultados y la discusión, en donde se presentan los datos auscultados en cuadros y gráficos con su respectivo análisis, además de las limitaciones que se presentaron durante la realización de la investigación, los alcances de los resultados obtenidos mediante la investigación y conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura.

Para el presente trabajo investigativo se ha considerado tres proyectos que se enfocan en la gestión de una organización ya sea está en su ámbito administrativo y operativo, gestiones que me permitirán orientar durante la investigación.

Cada una de ellas aporta significativamente al trabajo de investigación, promoviendo el desarrollo sostenible de la empresa y la responsabilidad social que estas tienen hacia la comunidad, además de promover el eficiente mantenimiento de la flota vehicular de la organización, activo primordial para el desarrollo de la actividad de la organización.

(Vásquez, M. A. C., Zúñiga, M. L. M., & Quintero., M. L. 2014. Colombia) el estudio efectuado mediante el tema de “*Sistemas integrados de gestión y responsabilidad social empresarial en empresas agroindustriales de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, Colombia*”, determinaron que una parte de las empresas que son objeto de estudio ya se encontraban incorporando el concepto de sistemas integrados de gestión y responsabilidad social, por cuanto se las considera un factor clave en los sistemas de gestión, estos a su vez permiten una eficiente comunicación interna y externa, respeto a los derechos de los trabajadores, distribución de los recursos necesarios que permitan alcanzar sus objetivos, relaciones interpersonales con la comunidad y las autoridades, inversión en

capacitación del personal, todo esto por cuanto consideran que es de vital importancia para el desarrollo institucional; por otro lado tenemos las empresas que carecen de este sistema integrado, por cuanto se las efectúa como parte de los controles ya sea de gestión ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional; de trabajarse de forma integrada permitirá mejorar la imagen empresarial mejorando su relación con la comunidad.

(Salazar, 2011) en su trabajo “**Propuesta de un Modelo de Gestión Operativa del Departamento de Mantenimiento para la Flota Vehicular del Ilustre Municipio de Loja**”, manifestó que las principales causas que afectan a dicho departamento se debe a debilidades técnicas y económicas administrativas, incurriendo en gastos de recursos los cuales pueden ser controlados evitando a su vez perjudicar a la institución; por tal razón es de suma importancia el contar con un modelo de gestión el cual permitirá controlar los costos directos de mantenimiento, elaborar un presupuesto anual, programar revisiones frecuentes de la flota vehicular, clasificar la flota vehicular acorde a su funcionabilidad, además de una reorganización del trabajo; el implementar esta gestión operativa permitirá a la Ilustre Municipalidad de Loja, el administrar mejor sus recursos humanos y económicos, ofreciendo de esta forma un servicio de calidad.

Otro aporte a la gestión operativa, es el trabajo efectuado por la Ing. (Vázquez Salleras, 2007), profesional de la Universidad Politécnica de Catalunya -España, cuyo trabajo de titulación “**Propuesta de Mejora en la Gestión Operativa de un Servicio de Mantenimiento Ferroviario**”; durante la investigación se determinó la

ausencia de soporte informático, reporte de incidencias del ferrocarril y errores en las fichas de intervención; para contrarrestar estas debilidades se mejoraron los reportes de incidencia tomando en cuenta los reportes del operador, con esto se modificaron las fichas de intervención y por último se sugirió la incorporación de un sistema informático en donde se registraran toda la información de las fichas permitiendo dar seguimiento a cada mantenimiento dado a las unidades ferroviarias; esto ayudara a la gestión operativa promoviendo el mejoramiento continuo de la empresa, a su vez permitirá obtener importantes ventajas de las cuales se beneficiaran durante la vida del servicio.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.

Teorías de Gestión Operativos.

Peter Drucker, manifiesta que la gestión existe por la necesidad de alcanzar los objetivos de la institución; la gestión debe comenzar con los resultados pretendidos y debe organizar los recursos de la institución para alcanzar esos resultados.

Según (Torres Cabrera, 2010) **La disciplina Gestión de Procesos y Cadenas de Suministro**, tiene sus orígenes en las asignaturas Gestión de Procesos, Logística, Distribución en Planta y Sistemas Actuales de Producción que se han mantenido con variaciones en sus nombres, alcance y que han sido impartidos en los planes de estudios anteriores tanto en la carrera de Ingeniería Industrial como en la especialidad de Organización de Empresas, ésta última utilizada estratégicamente como laboratorio para ir perfeccionando los planes de estudio del Ingeniero industrial.

CRM. Acrónimo de Customer Relationship Management, es un modelo de gestión orientado al cliente que se encarga de generar valor a la empresa al mismo tiempo que ésta ofrece valor al cliente. Este intercambio de valor está basado en herramientas informáticas que permiten establecer relaciones duraderas con los clientes. La empresa maneja muchos datos sobre el cliente, lo que le permite analizar mejor y adaptarse a sus pautas de consumo, en muchos casos incluso, anticipándose a sus necesidades. Esto hace que la empresa pueda adaptar su oferta de forma muy precisa a cada cliente, lo que redundará en su mayor satisfacción. Esta concepción del marketing ha llevado a que se hable de “cuota de cliente” más que de “cuota de mercado”.

(Galindo Martín, 2009) define la **Gestión de la producción** como conjunto de actividades destinadas a la gestión de la transformación de inputs en outputs dentro de las organizaciones. También la disciplina que se ocupa de su estudio.

Definiciones de Procesos.

(Cuatrecasas Arbós, 2012) manifiesta que un **Proceso** es la actividad productiva que se plasma en procesos sujetos a una organización y planificación, y a los que se aplicarán los medios y recursos adecuados. Dichos procesos están formados por conjuntos de actividades coordinadas para efectuar la producción con la determinación correcta de medios, de acuerdo con los métodos más ajustados, de manera que se obtenga el producto con la máxima productividad, calidad, el mínimo tiempo y coste. Para lograr estos objetivos, será necesario llevar a cabo un completo estudio de la forma de implantar el proceso productivo, el cual, de acuerdo con la

metodología comúnmente aceptada desde que fue propuesta por Alford, la misma que consiste en la “subdivisión o la descomposición de un proceso de fabricación, o de un procedimiento administrativo, en sus operaciones, componentes y en sus movimientos concomitantes, de modo que cada operación y cada manipulación de material puedan estudiarse aisladamente, averiguar su necesidad y su eficacia en el proceso” .

Davenport, la define “Como un grupo de actividades estructuradas y medibles, diseñadas para producir un resultado específico dirigido a un cliente, o a un mercado”. Tomaremos algunas de sus ideas señaladas en su libro: “Innovación de Procesos”.

Un proceso. - es un grupo específico de actividades ordenadas a lo largo de un tiempo y lugar, con un principio y un final claro, en el mismo se realizan ciertas entradas – inputs - y se obtienen ciertos resultados esperados – outputs. Un proceso representa, por tanto, una forma de estructura para la acción eficaz. La innovación de procesos es un importante instrumento para la mejora y la obtención de mayor eficiencia de productividad y calidad. Un proceso orientado al negocio envuelve, elementos tales como: Aspectos de la estructura, de enfoque, de procedimientos, ediciones, propiedad - dueño del proceso y clientes, que pueden ser internos de la propia organización, o clientes finales externos.

Teorías de la Calidad.

Según (Ángel Pola Mesada, 1994), en su libro gestión de calidad, manifiesta que es un término que ha estado presente en nuestra civilización desde el origen de las

comunidades en donde la relación del productor y cliente se daba de forma directa, este último podía determinar en qué grado el producto o servicio cumplía con su necesidad; desde este punto de vista podemos decir que un bien o servicio es de calidad siempre y cuando esta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

la **Sociedad Americana para el Control de la Calidad (A.S.Q.C)**, define la calidad como el Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Definiciones de Calidad.

Juran, concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Deming, propone la calidad en términos de la capacidad que se tienen para garantizar la satisfacción del **cliente**.

Crosby, define la calidad de un producto o servicio en la medida que se pueda estar seguro de medir todas las características que satisfagan los criterios de especificación.

Feigenbaum, considera la calidad como un estilo de vida empresarial, una forma de administración, por ello ve la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos de la organización para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Tipos de calidad

Según (Tomás Fontalvo Herrera, 2006) la clasifica en:

Calidad Teórica. - es la calidad proyectada para un producto o servicio.

Calidad Técnica. - está asociada con el diseño de las especificaciones y requerimientos relacionados con el diseño de la calidad teórica.

Calidad de Fabricación. - la podemos concebir como la capacidad que tiene la empresa para desarrollar procesos de transformación capaces de garantizar la satisfacción de los requerimientos y características establecidos en la calidad técnica.

Calidad de Entrega. - se refiere a las condiciones finales en que el producto o servicio se pone en manos del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos y características esperadas por él.

(Carlos Gonzalez, 2009) define la **Calidad Total** como el estudio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primera instancia se habla de Control de Calidad, primera etapa de Gestión de Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a la producción; posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto durante el proceso de producción, finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua.

Los servicios

De acuerdo a (Bohórquez Yépez, 2009). La prestación de servicios se define como la ejecución del trabajo basado en la experiencia, capacitación y profesionalismo. Cuando se contrata trabajadores el contratista tiene la facultad e independencia de designar la actividad de planeación de sus trabajadores para que puedan evidenciar una buena prestación de servicio que se analiza desde el punto de vista técnico y científico, y que es importante porque se planteó en el contrato de trabajo. (pág. 34)

Según (Cuatrecasas Arbós, 2012) los servicios, en efecto, se desarrolla una actividad productiva, pero en palabras de J. I. Gershuny, «el producto final no es un bien material». Esto hace que los Servicios puedan basarse en actividades tangibles (cuando hay productos materiales de por medio, como en el caso del menú de un restaurante), pero también pueden ser de tipo intangible (como en el caso de una asesoría). De hecho, los servicios suelen basarse en ofrecer al cliente la utilización de los bienes materiales (en los de tipo tangible) o no en los de carácter intangible (aunque pueden ser utilizados por los que prestan el servicio: por ejemplo, el asesor puede utilizar un ordenador). En la producción industrial, por el contrario, lo que se ofrece es el bien material en sí (recordemos el ejemplo del taxi). Es decir, que la producción industrial ofrece productos para consumir, mientras que la producción de servicios o servucción no se ofrece un bien material, aunque se puede valer de bienes para usarlos en el desarrollo de la actividad de servicio. J. M. Rathwell dice, a este respecto, aunque generalizando un poco más, que «los bienes se fabrican, los servicios se ejecutan». (pág. 489)

1.3 Fundamentos, sociales y legales.

Fundamentos Sociales.

La empresa Serlipen S.A., es una entidad que presta sus servicios a la cooperativa de transporte interprovincial Liberpesa S.A., y de forma esporádica a los buses de las cooperativas CICA, CLP y otras, esta empresa se dedica a la venta de repuestos de buses de la marca Yutong, Hino, vehículos utilizados por el consorcio ALTRAPEN; entre otros de los servicios prestados tenemos: lavado del bus, motor y chasis, cambio de aceite y engrasado; todos estos servicios permite que el automotor presente condiciones operativas promoviendo una buena imagen para sus instituciones, las misma que se ven reflejados en sus clientes ya que estos pueden sentirse confortables y seguros durante el uso de dichas unidades.

Otros de los aportes de la empresa Serlipen S.A. es la generadora de empleo local, aunque la nómina de empleados es muy baja, esta aporta significativamente al derecho que posee todo ciudadano, en la obtención de un trabajo digno acorde a los derechos laborales que rigen en nuestro país, esta generación de empleo promueve el ingreso económico de forma lícita a cada empleado, cuyos ingresos permitirán cubrir ciertas necesidades básicas, adquisición de bienes y servicios, teniendo un efecto positivo en nuestra economía ya que promueve la circulación de la moneda y por ende la dinamización de la economía local; además, cuenta con personal capaz de manejar los residuos contaminantes generados por la limpieza o cambio de aceite, evitando de esta forma la contaminación del medio ambiente, tema tratado con mucho énfasis en la constitución del Ecuador.

Fundamentos Legales.

Constitución de la República del Ecuador 2008.

Según lo estipulado en la Constitución del 2008 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), título II, capítulo tercero, sección novena.

Art. 52, se dictamina: que **“todo ciudadano tiene derecho a disponer de bienes o servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”**; el estado como tal procura que los servicios brindados a la ciudadanía cumplan con las normas vigentes y que a su vez sean de calidad, es por ello que las empresas a más de contar con equipos, herramientas e insumos necesarios para su actividad, estas deben de enfocarse más en la forma en que se atiende al cliente, por ello se ven en la necesidad de capacitar a sus colaboradores en atención y servicio al cliente, pero la calidad va más allá de la cordialidad y amabilidad con que se trata al usuario, por ende a más de la capacitación buscan incorporar sistemas de gestión que permitan realizar de forma eficiente sus actividades, brindando una calidad de servicio el mismo que se ve reflejado en la satisfacción del cliente.

Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017

(Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013).

En el tercer objetivo “Mejora de la Calidad de Vida de la Población” dentro de las políticas y lineamientos, ítems 3.12, literal (a) manifiesta **“Incentivar el uso del transporte público masivo, seguro, digno y sustentable, bajo un enfoque de**

derecho”; el estado considera dentro del plan nacional para el buen vivir el impulsar el uso de transporte público y que estos presenten las debidas garantías para el uso de la ciudadanía, es por ello que el ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de la empresa Serlipen S.A., es de suma importancia para el desarrollo institucional de la organización y que este a su vez se la realice en base a una eficiente gestión operativa.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor.

(Corporacion de Estudios y Publicaciones, 2015) En el capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores.

Art. 4. Manifiesta en sus numerales: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y

mala calidad de bienes y servicios; y 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. En el artículo de la presente ley se da pleno derecho al consumidor y procura garantizar que el servicio o bien adquirido sea de calidad y que brinde las garantías necesarias que satisfagan su necesidad.

Capítulo V, Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor.

Art 17. Manifiesta que, es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos.

Art 18. Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar oportuna y eficientemente el servicio; en estos capítulos se obliga a que el proveedor satisfaga las necesidades del cliente ofertando bienes o servicios de calidad.

NORMAS TÉCNICA ECUATORIANA, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) — FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO (ISO 9000:2015, IDT)

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Esta norma puede ser aplicada a diferentes organizaciones de distintas actividades económicas, la misma pretende

que las instituciones cumplan con su compromiso ante la sociedad de tal forma que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, ofertando un bien o servicio de calidad.

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA, SISTEMAS DE GESTIÓN –
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – DIRECTRICES PARA EL
TRATAMIENTO DE QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES (NTE INEN-
ISO 10002)**

Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo las relacionadas con el comercio electrónico; tal y como indica en el enunciado, esta norma pretende dar la debida orientación a las organizaciones para el trato de quejas y reclamos efectuadas por sus clientes, ya que la información obtenida en cada una de ellas permite a la institución mejorar sus productos o servicios que esta oferta así como los procesos que estos implican; a más de que esto permite mejorar la imagen corporativa de la empresa esta brinda mayor satisfacción cubriendo las necesidades del cliente.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de Investigación.

El tipo de investigación utilizado en el presente trabajo es la Investigación descriptiva, mediante esta se analizaron las variables objeto de estudio y con la ayuda de las técnicas de investigación se procedió a la recolección de información para su posterior análisis e interpretación de sus resultados.

La investigación descriptiva permitió trabajar sobre las realidades de hecho, datos recabados y especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación aplicados como la observación, encuesta y entrevista, obteniendo una interpretación adecuada de los datos obtenidos.

Con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa se aplicó la técnica de la observación, se pudo obtener información relevante para la investigación tales como: actividad económica de la empresa, colaboradores, áreas de trabajo, los procesos que se ejecutan en cada uno de los departamentos, la atención y servicio que brinda a sus clientes.

Para la obtención de información respaldada mediante documentación se utilizó la investigación cualitativa y cuantitativa, la primera permitió la obtención de información por medio de la entrevista estructurada basada en la actividad económica de la empresa “Serlipen” S.A., además de identificar los posibles problemas internos que se producen dentro de la misma, al referirme a estos se hace

referencia en la falta de comunicación, coordinación de las actividades, procesos que se deben efectuar en cada labor, entre otros; la investigación cuantitativa permite el análisis de los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a los clientes de la institución, la encuesta se basó en la obtención de información sobre su conformidad en los servicios prestado, atención oportuna y la claridad de la información proporcionada.

2.2 Métodos de la Investigación.

Los métodos utilizados en la investigación son el deductivo e inductivo.

Mediante el **método deductivo** se procedió analizar la incidencia de la gestión operativa dentro de una organización independientemente de su actividad económica, permitiendo determinar los efectos de su aplicación en la calidad del servicio que se brinda al cliente, de esta forma los resultados obtenidos son verídicos y confiables; adicional se procedió al análisis de casos similares en donde la gestión operativa ha permitido a las instituciones alcanzar un grado de aceptación de sus clientes, permitiendo mayor eficiencia en sus actividades.

El **método inductivo**, permitió analizar los datos obtenidos en las encuestas dirigida a los clientes de la institución y así como también clientes esporádicos, para determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena; logrando así identificar los factores que pudieran estar afectando la calidad del servicio brindado a sus clientes.

2.3 Diseño de Muestreo.

Con la finalidad de medir las variables de estudio; gestión operativa y la calidad del servicio prestado por la empresa Serlipen S.A., la muestra objeto de estudio está conformada por una población de treinta (30) personas quienes son clientes fijos de la empresa Serlipen S.A., seis (06) clientes esporádicos y siete (07) empleados de la institución.

Las entrevistas se enfocarán a las siete (07) personas que labora dentro de las instalaciones de la organización, ya que estas personas son las encargadas de ejecutar los procesos que conllevan el brindar el servicio y la atención al cliente, las mismas que realizan de forma cotidiana.

Las encuestas están dirigidas a los treinta (30) choferes de la cooperativa de transporte Liberpesa S.A., quienes son clientes fijos de la empresa Serlipen S.A. y a seis (06) clientes esporádicos que visiten las instalaciones durante el proceso de la recolección de datos, ya que sus opiniones y criterios aportaran significativamente al desarrollo de la investigación.

Tabla N°. 1 Población

Población	Cantidad	Técnica
Colaboradores	07	Entrevista
Clientes (choferes, Compañía de transporte Liberpesa S.A.)	30	Encuestas
Clientes esporádicos	06	Encuesta.

Fuente: Serlipen S.A., compañía de transporte Liberpesa S.A.
Elaborado por: Ramírez Reyes Christian Abel.

Al conocer un número específico de clientes recurrentes y por otro parte se desconoce el número de encuesta a realizar a clientes esporádico, se aplicó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que se conoce el número de encuestas a realizar a los clientes recurrentes, y de forma imprevistas a los clientes esporádico que acudan a las instalaciones de la institución durante el periodo de recolección de datos.

La muestra para el levantamiento de información se escogió a toda la población por ser pequeña.

2.4 Diseño de recolección de datos.

Las técnicas de investigación aplicados al presente trabajo investigativo son la observación, entrevista y la encuesta;

La observación, mediante visita frecuente a la empresa Serlipen S.A, se visualizó la actividad económica de la empresa, el diseño de la estructura física de la institución, las áreas que las conforman, horario de atención al cliente, el número de colaboradores, las labores que se realizan en cada una de sus áreas y los procedimientos efectuados para brindar el servicio y atención al cliente.

La entrevista, esta se la efectuó a los empleados de la institución, se comenzó mediante un breve diálogo en el cual se procedía a efectuar las preguntas acordes a la investigación entre ellas cito, actividad económica de la empresa, número de trabajadores, actividades o procesos que se efectúan en cada una de las áreas, presencia de quejas o reclamos por parte del cliente.

La encuesta, se recopiló información por parte de los clientes, las interrogantes se basaron en medir la calidad del servicio prestado, la atención oportuna a sus clientes, conocimiento e información proporcionada al usuario y novedades suscitadas durante el proceso que se brindó el servicio.

Instrumento de la recolección de datos

Ficha de observación, permitió el reconocimiento de las áreas con las que cuenta la institución a más de identificar los procesos que se efectúan al momento de brindar la atención y servicio al cliente; para la elaboración de esta ficha se consideró aspectos importantes que puedan llegar a corroborar la existencia o no de las variables objeto de estudio. (ver anexo N° 2)

Guía de entrevista, se efectuó un listado de preguntas abiertas, estas interrogantes se basaron en las variables objeto de estudio ya que las mismas buscan la obtención de información que permita orientarnos en la investigación; la entrevista se la realizó a los colaboradores de la empresa. (ver anexo N° 3)

Cuestionario, está dirigida a los clientes de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, la misma que está conformada por preguntas cerradas, con alternativas de respuesta en donde debe señalar mediante una (x) según su criterio, también se consideró elaborar preguntas con respuesta de opciones múltiples, de igual forma se da las debidas indicaciones para que el encuestado puede realizar la misma sin dificultad alguna. (ver anexo N° 4)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Análisis de los Resultados de Observación

Permitió el reconocimiento de las áreas con las que cuenta la organización, las cuales se detalla a continuación:

- Área de ingreso de los automotores.
- Área de lavado y lubricación.
- Área de venta y facturación.
- Área de bodega.
- Área de taller mecánico.
- Área de garaje para buses

La empresa Serlipen S.A se encuentra ubicada a 110 mts. de la carretera principal que comunica a los cantones La Libertad y Santa Elena, el ingreso hacia la organización se la realiza por los semáforos que se encuentran ubicados en la esquina de la gasolinera Primax a mano derecha en sentido de la vía La Libertad – Santa Elena. (ver foto N° 1)

La organización brinda sus servicios a partir de las 7:00 am hasta las 18:00 pm., las instalaciones están conformado por las siguientes dimensiones, 52 mts del lado frontal hacia la carretera que comunica a la vía principal La Libertad - Santa Elena y del lado posterior con 65 mts dando un área de construcción de 3.380 mt². Para comodidad de los clientes, el establecimiento cuenta con 26 mts de largo de libre

acceso que va desde la puerta de ingreso hasta la rampa del área de lavadora y lubricadora, teniendo esta última un perímetro de 19 mts de largo X 12 mts de ancho. (ver foto N° 2)

El área de venta/facturación se encuentra compartida con la bodega, de esta forma los vendedores tienen libre acceso a los productos, permitiendo una entrega inmediata de los mismos, así como también poseen un mostrador en donde se exhiben los productos de limpieza para los vehículos. (ver foto N° 3 y 4)

El área correspondiente al taller mecánico está siendo ocupada por personal independiente quienes ofrecen su servicio a la empresa Serlipen. S.A., esta se dio mediante autorización de los directivos, por cuanto la empresa no cuenta con personal capacitado para dichos fines. Adicional, las instalaciones de la empresa cuentan con un área destinada al garaje para los buses perteneciente a la empresa Liberpesa S.A. (ver foto N° 5)

Cada una de las áreas dependiendo de la actividad que se ejecuten en ella cuentan con herramientas e insumos necesarios para llevar a cabo su labor. Las mismas que se detalla a continuación: la sección de ventas, facturación y bodega, cuenta con un computador, una impresora matricial, talonario de facturas, notas de entrega y útiles de oficina necesarios para realizar su trabajo; en el área de lavadora y lubricadora, cuenta con las siguientes herramientas: hidrolavadora, recipientes de agua, mangueras, escobillones, engrasadora; además de contar con los siguientes insumos: detergentes, liquido desengrasante, shampoo para autos; aunque los insumos son retirados de la bodega dependiendo de la necesidad.

De igual forma se pudo visualizar las actividades y procesos que se efectúan en cada una de las áreas al momento de brindar el servicio y atención al usuario; en cuanto a la comunicación existente entre los departamentos, se pudo determinar que los mismos no están bien definidos ya que se presentan ciertas inconformidades por parte de los usuarios, esta debilidad se presenta entre el área de ventas y de lavadora & lubricadora, debido a que no existe un canal de comunicación formal entre las mismas, por cuanto el área de lavadora y lubricadora carece de respaldo físico de los servicios prestados, al carecer de esta documentación afecta al departamento de ventas ya que no tiene respaldo alguno de los servicios prestados, viéndose el personal en la necesidad de facturar los servicios en base a lo visualizado en las cámaras de seguridad, en ocasiones al contar con disponibilidad de tiempo (poca demanda de servicio) y al existir inconformidad con el cliente uno de los trabajadores de la sección de lavadora y lubricadora se acerca al área de venta a dar información sobre el servicio brindado.

Referente a la atención al cliente, los colaboradores atienden a sus usuarios de forma gentil y cordial, ayudando a los mismos en dar respuestas a sus inquietudes.

La documentación se encuentra centralizada en el área de ventas y facturación, por cuanto su personal a más de llevar los reportes de facturación y las notas de entrega de mercadería, se encarga de ejecutar las actividades y operaciones que conlleva el área de bodega, por cuanto son los encargados de registrar en el sistema los ingresos de la mercadería, recibir la documentación pertinente de los mismos y la elaboración de informes para su posterior envío a la oficina contable.

Análisis de los resultados de la entrevista realizados a los colaboradores de la Empresa Serlipen S.A.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos en base a la entrevista que se realizó:

¿Actividad económica de la empresa Serlipen S.A.?

La empresa se dedica a la venta de repuestos, lubricantes, llantas y de más accesorios para vehículos livianos y pesados, ofrece los servicios de lavado y lubricado de automotores, adicional dentro de las instalaciones existe un taller mecánico el cual está bajo la concesión de un custodio.

¿Qué servicios oferta la empresa?

Ventas para vehículos livianos y pesados en:

- Repuestos y accesorios.
- Aros y llantas.
- Lubricantes.

Lavadora & Lubricadora.

- Lavado de carrocería.
- Lavado de chasis.
- Lavado de motor.
- Engrasada y cambio de aceite.

¿Cuántas áreas posee la empresa?

La empresa está conformada por:

- Área de lavadora y lubricadora.
- Área de ventas y bodega.
- Área de taller mecánico.
- Área de garaje.

¿Cuántos empleados posee la empresa?

La empresa cuenta con siete (07) colaboradores, quienes se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Tabla N°. 2 Distribución del personal

Áreas	N° de colaboradores
Lavadora y lubricadora	2
Ventas y bodega	2
Seguridad (nocturno)	2
Contadora	1

Fuente: Entrevista
Elaborado por Christian Ramírez Reyes

A pesar que el taller mecánico se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa, esta área cuenta con personal calificado, pero no se considera en la nómina de la empresa por cuanto estos colaboradores están bajo la responsabilidad del custodio del taller.

¿Qué actividades efectúan cada departamento para brindar la atención al cliente?

En el área de lavadora y lubricadora, las actividades a realizar son: orientar en el ingreso y salida del bus, brindar la atención según sea el servicio solicitado, dependiendo de la circunstancia el colaborador se acerca a dar información al departamento de ventas para la facturación de dicho servicio.

En el departamento ventas, a más de la atención y servicio al cliente, se encargan de efectuar ventas, estar pendiente de las cámaras de seguridad para facturar los servicios brindados en la sección de lavadora y lubricadora, asesoramiento en repuestos, facturación y cobro; en la sección de bodega las actividades a realizar son: recepción y perchar la mercadería entrante, recibir los documentos pertinentes a la misma y envío de documentación a la oficina.

¿Brinda asesoramiento de los productos ofertados por la empresa?

Las áreas están en la capacidad de ofrecer asesoramiento en cuanto a los servicios que prestan cada una de ellas, por ejemplo en la sección de lavadora y lubricadora dependiendo de la necesidad del bus y consentimiento del chofer se puede efectuar una limpieza normal o una más profunda, esto debido a la acumulación excesiva de polvo o grasa en las partes mecánicas del bus; en cuanto a la sección de ventas y facturación, los empleados están en la capacidad de brindar un asesoramiento de la mercadería disponible, este tipo de asesoramiento se da más en el momento de efectuar una venta de repuesto de motor, por cuanto el cliente lleva un repuesto y en el almacén existe uno similar pero no es el indicado para el modelo del motor.

¿En su área de trabajo cuenta con las herramientas e insumos necesarios para ejecutar su labor?

En el área de ventas al estar unificada con el área de bodega cuenta con las herramientas y mercadería necesaria para ejecutar su labor, no obstante, el área de lavadora y lubricadora al no poseer una bodega propia debe de retirar de forma cotidiana los insumos y herramientas en la bodega de la empresa.

¿Qué procesos realizan al momento de brindar la atención y servicio al cliente?

Cada área tiene su proceso, y estos a su vez cuentan con las herramientas necesarias para efectuar su actividad con total normalidad.

Proceso en la lavadora y lubricadora.

- Ingreso del vehículo en la rampa.
- El chofer da las instrucciones a los encargados del área, en cuanto al tipo de servicio que desea para su vehículo.
- Una vez culminado el trabajo, el chofer se acerca al departamento de ventas donde se procederá a la cancelación y emisión de la factura por servicio brindado.
- Salida del vehículo.

Procesos en el área de taller mecánico.

- Ingreso del vehículo al taller, dependiendo la necesidad del automotor (mantenimiento o reparación).

- De requerir un repuesto, el chofer puede efectuar la compra en el departamento de ventas, se emite y entrega factura por la compra.

Proceso departamento de ventas y bodega.

Al estar estas dos áreas unificadas el personal se encarga de efectuar las dos actividades en muchas ocasiones de forma simultánea, esto con la finalidad de brindar una atención oportuna a sus clientes, dichas actividades se proceden a detallar de forma independiente.

Procesos en ventas.

- Atención al cliente. (se da atención a los requerimientos de los clientes).
- Ir a bodega a buscar y llevar lo solicitado por el cliente.
- Emisión de factura y entrega de lo adquirido por el cliente, de ser necesario emisión de retenciones.
- Hacer firmar las notas de entrega que sustenta lo adquirido en repuestos o servicio solicitado por el chofer de la unidad, según convenio entre las empresas Liberpesa S.A y Serlipen S.A.

Procesos en bodega.

- Recepción de mercadería.
- Verificación de documentos habilitantes.
- Exhibir y ubicar la mercadería en el lugar asignado.
- Registrar en el sistema el ingreso de la mercadería.

- Efectuar pedidos para abastecimiento en la bodega.
- Llevar el inventario de la bodega.

¿Han recibido quejas o reclamos por parte del cliente?

Los reclamos se dan porque no hay control en el ingreso de los buses, ya que en ocasiones no respetan el orden como van llegando y simplemente ingresan su vehículo y esto causa molestia a los propietarios o choferes que tienen tiempo esperando para ser atendidos.

Otros de los inconvenientes que se suscitan de forma no muy frecuente, se da en la facturación de los servicios prestados en el área de la lavadora y lubricadora, ya que en ocasiones los clientes manifiestan que ciertos servicios no fueron efectuados a su vehículo, como podrá ver son dos personas que laboran en dicha área, cuando hay poco movimiento uno de ellos se acerca al departamento de venta a indicar el servicio que se dio a dicho vehículo, pero cuando hay bastante movimiento no es posible aquello y se factura lo que se visualiza en las cámaras de seguridad.

¿La empresa Serlipen S.A., mantienen una gestión operativa?

Los departamentos efectúan sus operaciones acorde a la actividad relacionada a su área de trabajo, estas a su vez finaliza en el área de ventas, culminando de esta forma el proceso que conlleva la atención y servicio brindado al cliente; pero carece de un canal de comunicación que ayude a que existe sinergia entre las áreas.

3.3 Análisis de Encuesta aplicada a los clientes (choferes, Compañía de transporte Liberpesa S.A.) y clientes esporádicos.

1.- ¿Cree usted que la gestión operativa permite orientarnos de manera correcta en las actividades que desarrolla la Empresa Serlipen SA.?

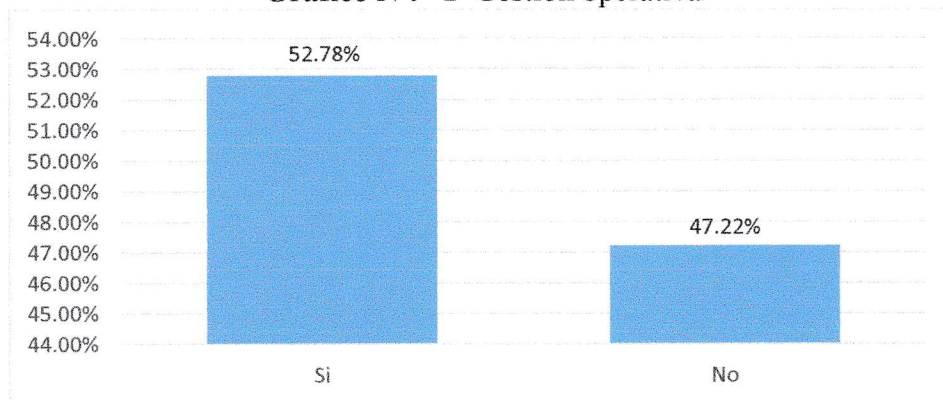
Tabla N°. 3 Gestión operativa

N° 1	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	19	52,78%
	No	17	47,22%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramirez Reyes

Gráfico N°. 1 Gestión operativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramirez Reyes

En el gráfico N° 1 referente a la orientación de las actividades mediante la gestión operativa, se puede distinguir con claridad como un número considerable de encuestados respondieron de forma afirmativa, manifestando que esta permite el correcto direccionamiento de las actividades de la organización, y en menor proporción de encuestados manifestaron que esta no afecta a las actividades de la empresa.

2.- ¿Considera usted que la Empresa Serlipen S.A., al disponer recursos necesarios (Tecnología) mejora el desempeño de sus actividades?

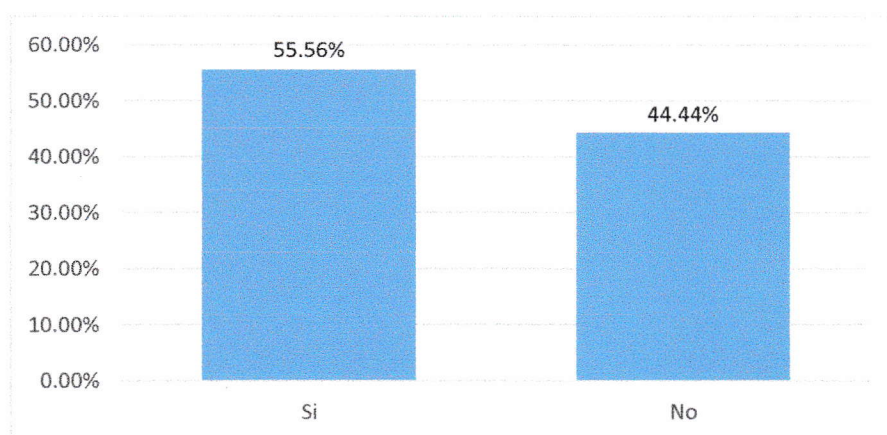
Tabla N°. 4 Recursos tecnológicos

N° 2	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	20	55,56%
	No	16	44,44%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 2 Recursos tecnológicos



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

En el gráfico N° 2 referente al impacto del recurso tecnológico sobre las actividades de la empresa, podemos distinguir una gran proporción de encuestados estar de acuerdo que el disponer de recursos tecnológicos mejorarían las actividades de las áreas de trabajo, por cuanto consideran que la innovación permite sobresalir ante las demás organizaciones; de igual forma en menor proporción consideran que el aporte tecnológico no afectara el desarrollo de las labores por cuanto la institución cuenta con la tecnología necesaria para desarrollar sus actividades.

3.- ¿Desde el punto de vista de la gestión operativa, la eficiencia y eficacia de los recursos necesarios generan valor agregado a la empresa?

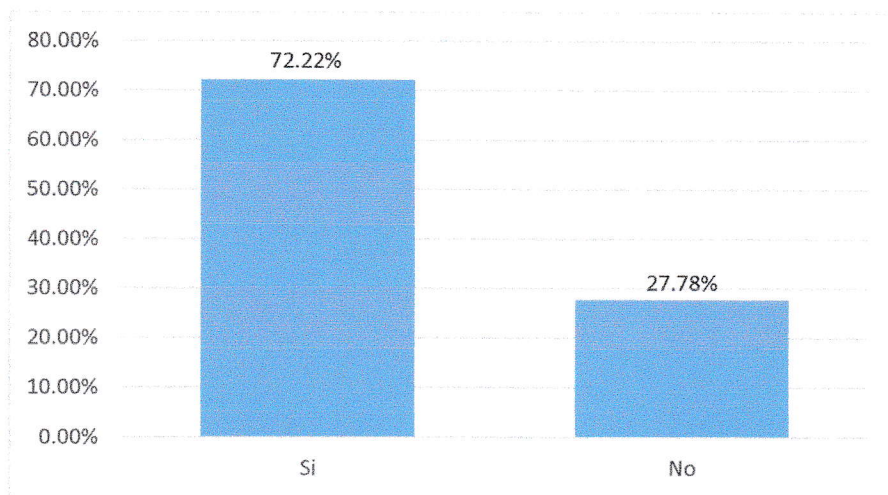
Tabla N°. 5 Eficiencia y eficacia

N° 3	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	26	72,22%
	No	10	27,78%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 3 Eficiencia y eficacia



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

En el gráfico N° 3, referente al valor agregado que generan la eficiencia y eficacia de los recursos necesarios desde el punto de vista de la gestión operativa, una parte mayoritaria considero que la gestión operativa permite el uso adecuado de los recursos y por ende genera valor agregado sobre los mismos; mientras que un menor números de encuestados consideran que el uso eficiente y eficaz de los recursos no se ven afectados por la gestión operativa, sino más bien por la forma en que son utilizados en cada uno de sus áreas.

4.- ¿Al ingreso de la visita a la empresa recibe orientación e información de los servicios que ofrece la empresa?

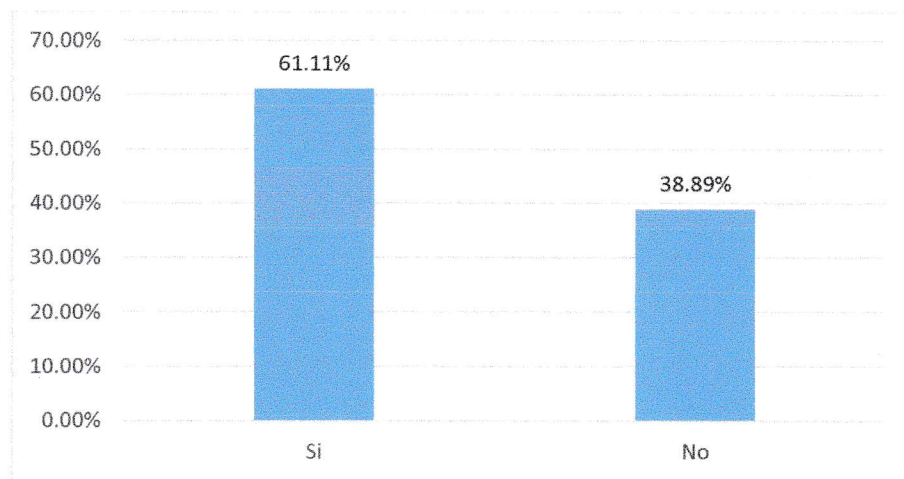
Tabla N°. 6 Orientación e información de los servicios

N° 4	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	22	61,11%
	No	14	38,89%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 4 Orientación e información de los servicios



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

De acuerdo con el gráfico N ° 4, referente a la orientación e información de los servicios ofertado por la empresa Serlipen S.A., gran parte de los encuestados manifestaron que si han recibido orientación e información al momento de su ingreso; no así una menor parte de encuestados quienes manifestaron que no existe un personal quien de la debida orientación e información al ingreso del establecimiento.

5.- ¿Le es asignado un turno dependiendo el área del servicio solicitado?

Tabla N°. 7 Asignación de turno

N° 5	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	19	52,78%
	No	17	47,22%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 5 Asignación de turno



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

En relación al gráfico N° 5, referente a la asignación de turno, la mayor parte de los encuestados manifestaron que si le es asignado un turno al momento en que ingresan al establecimiento, pero esto debido a que ellos se acercan al área a solicitar el servicio pertinente; a diferencia de una minoría de encuestados quienes manifestaron que no hay una persona específica que asigne los turno y haga respetar los mismo.

6. ¿La información del servicio prestado es clara y precisa al momento de ser facturado?

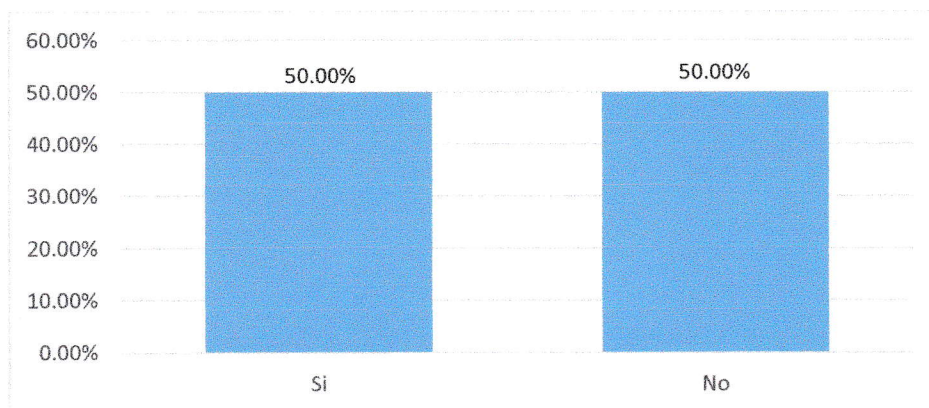
Tabla N°. 8 Información clara y precisa

N° 6	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	18	50,00%
	No	18	50,00%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 6 Información clara y precisa



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Con relación al gráfico N° 6, referente a la facturación del servicio si es clara y precisa, los resultados reflejaron una igualdad de criterio entre los encuestados, por cuanto un grupo de personas manifestó que la información receptada para la emisión de factura está acorde a los servicios brindados; mientras que otro grupo de persona en igual proporción manifestó que en ocasiones han tenido inconveniente en cuanto a la información receptada para la emisión de la factura, ocasionando inconformidad en la atención y servicio brindado.

7.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por la institución según sea su criterio?

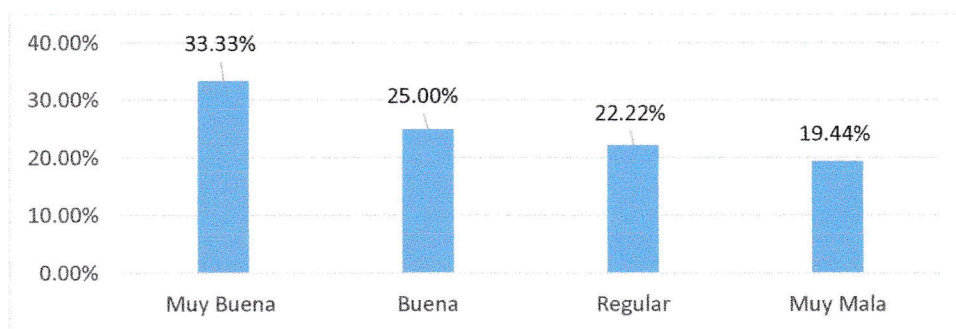
Tabla N°. 9 Calificación del servicio prestado

N° 7	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Muy Buena	12	33,33%
	Buena	9	25,00%
	Regular	8	22,22%
	Muy Mala	7	19,44%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 7 Calificación del servicio prestado



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

De acuerdo con el gráfico N° 7 con respecto a la calificación del servicio prestado por la institución, entre los encuestados se pudo determinar que una gran parte da calificativos de Muy buena y Buena sobre los servicios prestados; no obstante, en casi igual proporción de encuestados y por mínima diferencia califican los servicios como Regular y Muy mala; dando como resultado una calificación positiva mayoritaria y por ende la aceptación del servicio brindado, no obstante se debe de mejorar los procesos que se realizan al momento de brindar los servicios de la empresa.

8. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal?

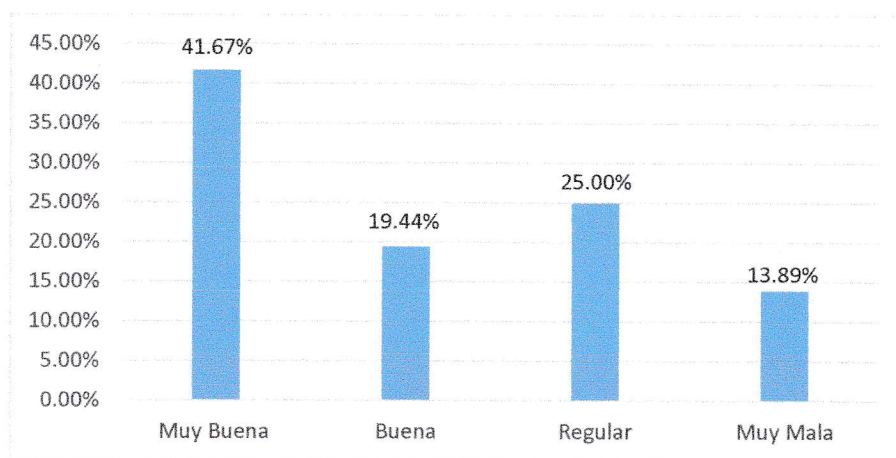
Tabla N°. 10 Calificación de la atención

N° 8	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Muy Buena	15	41,67%
	Buena	7	19,44%
	Regular	9	25,00%
	Muy Mala	5	13,89%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 8 Calificación de la atención



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

En relación al gráfico N° 8 referente a la calificación asigna al personal de la empresa por la atención brindada, gran parte de los encuestados la califica como muy buena, no obstante a ese factor un grupo menor la califico como buena, para efecto de estas variables un número significativo de personas la calificaron como regular y en menor proporción le dieron un calificativo de muy mala; por los resultados obtenidos es visible una calificación positiva referente a los servicios brindados.

9. ¿La información recibida en atención a su requerimiento, cumplió su expectativa?

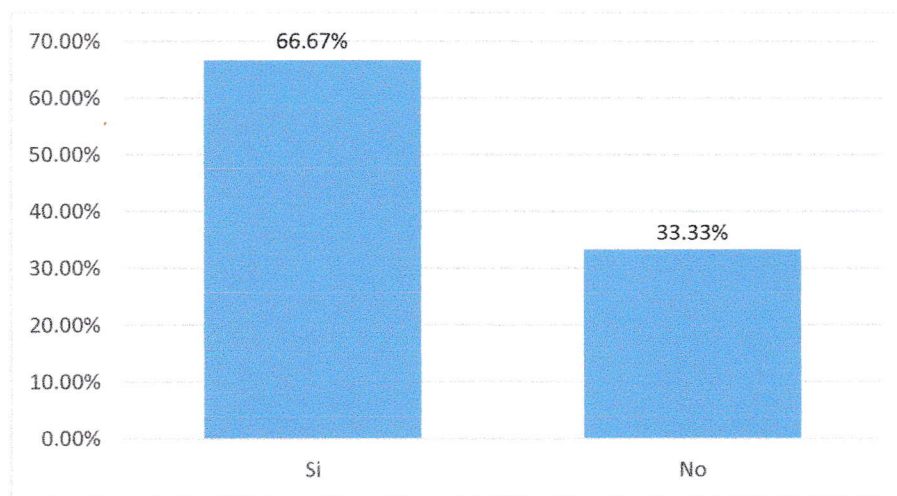
Tabla N°. 11 Información recibida

N° 9	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	24	66,67%
	No	12	33,33%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 9 Información recibida



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Analizando el grafico N° 9 en cuanto a la información recibida referente a la atención al requerimiento del cliente, un grupo mayoritario de encuestados manifestó que la información recibida en base a su requerimiento cumplió con su expectativa, a diferencia de un menor grupo el cual manifestó que esta no cumplió su expectativa.

10. ¿El área de lavadora y lubricadora cuenta con todo el material necesario para brindar un servicio oportuno?

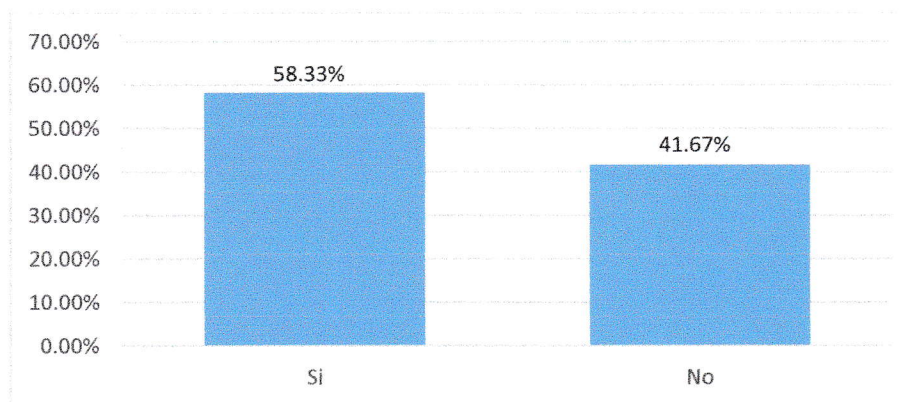
Tabla N°. 12 Material necesario

N° 10	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Si	21	58,33%
	No	15	41,67%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 10 Material necesario



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

En cuanto al gráfico N° 10 de acuerdo al área de lavadora y lubricadora, que si cuenta con todo el material necesario para brindar un servicio oportuno, la mayoría de las personas respondieron de forma positiva, ya que durante el tiempo de permanencia en dicha área no existieron novedad alguna referente a los materiales; a diferencia de un número significativo de personas manifestaron que a pesar de contar con las herramientas necesarias, en ocasiones el personal se ve en la necesidad de ausentarse de su puesto de trabajo por ir a retirar insumos a la bodega.

11. ¿De los siguientes tipos de servicios, califique en la escala del 1 al 4, según el nivel de frecuencia de visita mensual?

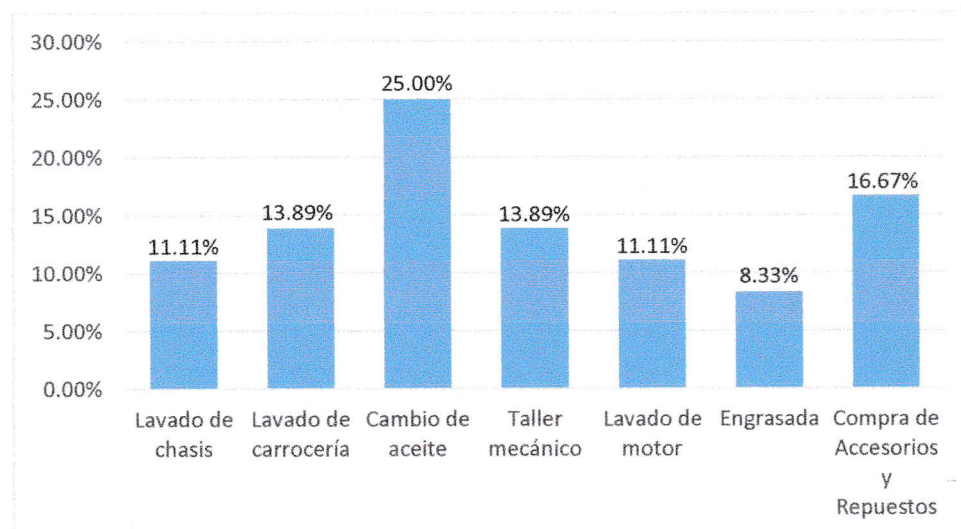
Tabla N°. 13 Calificación en escala, frecuencia de visita

N° 11	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Lavado de chasis	4	11,11%
	Lavado de carrocería	5	13,89%
	Cambio de aceite	9	25,00%
	Taller mecánico	5	13,89%
	Lavado de motor	4	11,11%
	Engrasada	3	8,33%
	Compra de Accesorios y Repuestos	6	16,67%
	Total	36	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

Gráfico N°. 11 Calificación en escala, frecuencia de visita



Fuente: Encuesta

Elaborado por Christian Ramírez Reyes

La gráfica nos detalla que las visitas mensuales se dan en mayor proporción por cambio de aceite, lavado de chasis, carrocería y lavado de motor y en complementación a estos servicios los usuarios aprovechan a engrasar sus vehículos, un detalle muy particular referente a la engrasada es que muy pocos clientes frecuentan el establecimiento por este servicio; otros de los servicios con mayor índice de frecuencia de visita se debe a la compra de accesorios y repuestos, resultados que se relacionan con las frecuentes vistas al taller mecánico, a pesar de que esta instalación está bajo un concesionario mostro una concurrencia aceptable por parte de los clientes de la empresa Serlipen S.A.

3.4 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se detectaron leves inconvenientes, ya que varios colaboradores contribuyeron voluntariamente y sin excusas, no así, un grupo mínimo de colaboradores de la empresa quienes tardaron con la entrevista que se realizó debido a sus múltiples actividades diarias, no disponían de tiempo necesario para emitir su criterio, ya que a la hora de ser entrevistados, tenían que ocuparse en atender el servicio requerido por los clientes.

Los instrumentos de investigación aplicada a los colaboradores, clientes (choferes, compañía de transporte Liberpesa S.A.) y clientes esporádicos fueron aplicados sin novedad, es decir que para ellos los términos aplicados en la entrevista y la encuesta fue de fácil comprensión, de igual forma durante los días que se aplicó la técnica de observación no existieron limitaciones.

Asimismo, la empresa Serlipen S.A., dio facilidades y el aporte necesario para continuar con el trabajo investigativo, además indicaron que cualquier información que se desee, ellos estarán dispuestos a cooperar para el desarrollo de la investigación prestando su colaboración voluntaria y de manera desinteresada.

3.5 Resultados

Los resultados han permitido tener una visión clara de la situación en que se desarrolla la gestión operativa y la calidad de los servicios que ofrece la empresa, con el fin de identificar la calidad de servicio que se brinda en la organización y llenar las expectativas del usuario, para ello se obtuvo los siguiente resultados.

- La empresa Serlipen S.A., acorde a su actividad económica cuenta con cuatro áreas departamentales: taller mecánico, lavadora & lubricadora, bodega y facturación & ventas, de las cuales las dos últimas se encuentran unificadas para brindar una mejor atención a sus clientes.
- El área correspondiente al taller mecánico está siendo ocupada por personal independiente quienes ofrecen su servicio a la empresa Serlipen. S.A., esta se concedió mediante autorización de los directivos, por cuanto la empresa no cuenta con personal capacitado para dichos fines.
- La empresa no cuenta con un personal que de las orientaciones a los choferes al momento de ingresar a las instalaciones de la empresa, motivo por el cual se han presentados reclamos de forma verbal en el departamento de facturación y ventas; estos reclamos se originan por cuanto no hay control en el ingreso de los buses, ya que en ocasiones no respetan el orden como van llegando y simplemente ingresan su vehículo y esto causa molestia a los propietarios o choferes que tienen tiempo esperando para ser atendidos.
- En el departamento de Facturación y ventas laboran dos personas en horario rotativo, uno en la mañana y la otra persona en el turno de la tarde; La facturación de los servicios prestados en el área de lavadora y lubricadora, presentan cierta inconformidad, debido a que en ocasiones los clientes manifiestan que ciertos servicios facturados no fueron efectuados a su vehículo.

- El área de lavadora y lubricadora no cuenta con una bodega propia motivo por el cual los colaboradores se ve en la necesidad de retirar de forma cotidiana las herramientas e insumos de la bodega; Solo dos personas laboran en esta área, cuando hay poco movimiento uno de ellos se acerca al departamento de venta a informar sobre el servicio que se dio a dicho vehículo, pero cuando hay bastante movimiento no es posible aquello, debido a esto el personal de facturación y ventas se ve en la necesidad de aceptar el detalle proporcionado por el chofer del bus sobre los servicios prestados en dicha área, no obstante el personal de facturación está pendiente de las cámaras de seguridad anticipando los servicios para su respectiva facturación, motivo por el cual en ocasiones se han presentado inconformidad en la facturación.
- El área de bodega no cuenta con un personal fijo, ya que las labores que implica esta área son asumidas por el personal de facturación y ventas, en los días que existe ingreso de mercadería uno de los vendedores se encarga de realizar las labores pertinentes a la bodega durante el día.
- Por lo antes expuesto, es notorio que la gestión operativa no está orientada de manera correcta en las actividades que se desarrollan en la empresa Serlipen S.A., dando origen a que exista inconformidad de ciertos servicios entre sus clientes.

Conclusiones.

- ❖ La gestión operativa no está siendo orientada de forma adecuada, impidiendo lograr una calidad de los servicios en la empresa, por cuanto se pudo identificar cierto grado de inconformidad en la atención y servicio que esta brinda a sus clientes.
- ❖ El trabajo investigativo se fundamentó en estudios realizados a organizaciones con diferentes actividades económicas, se consideró los estudios por estar relacionados con la gestión y calidad del servicio, de igual forma se identificó conceptualizaciones que permitirá a la organización ser una empresa que brinde calidad de servicio y llegar a ser líder en el mercado local y nacional.
- ❖ El análisis efectuado en los casos de estudio mencionados, se pudo determinar la metodología de la investigación la misma que se basa en los métodos deductivos e inductivo, así como también las técnicas de recolección de datos a aplicarse en el presente trabajo investigativo tales como: la observación, entrevista y encuesta; para su posterior análisis e interpretación de resultados.
- ❖ Existen muchos reclamos debido a la inexistencia de control en el ingreso de los buses al establecimiento, ya que en ocasiones no respetan el orden como van llegando y simplemente ingresan su vehículo, esto causa molestia a los propietarios o choferes que tienen tiempo esperando para ser atendidos.

- ❖ La falta de un canal de comunicación formal entre los departamentos de lavadora & lubricadora y el departamento de facturación & ventas, ha dado origen a la inconformidad de varios clientes quienes manifestaron de forma ocasional que ciertos servicios facturados no se dieron a su vehículo.
- ❖ Existe una acumulación de actividades y responsabilidades asignadas al personal de facturación y ventas, ya que a más de realizar las actividades correspondientes a este puesto se encargan de manejar todo lo referente al área de bodega, por cuanto en esta área departamental no cuenta con un personal asignado.

Recomendaciones.

- ❖ Se debe mejorar la gestión operativa para que las actividades y procesos internos que se realizan en cada una de las áreas cumpla con las expectativas de los clientes permitiendo a la organización ser una empresa orientada en brindar una calidad de servicio.
- ❖ Se debe de orientar en base a los fundamentos y conceptos aportados en el presente estudio; las investigaciones citadas hacen referencia a la importancia de la gestión dentro de una organización, ya que esta permite el gestionar de forma eficiente los recursos materiales y económicos, se establecieron nuevos procesos debido a que los existentes no aportaban al

desarrollo institucional; los conceptos, permitirán guiar a la empresa en realizar una gestión operativa acorde a su necesidad y brindar un servicio de calidad a sus usuarios, logrando ser líder en el mercado local y nacional.

- ❖ Los resultados obtenidos mediante la metodología y técnicas de recolección de datos aplicada en el presente estudio, permitió el análisis de las variables, esta se efectuó mediante la observación de la infraestructura y actividades de la organización, entrevista realizada a los colaboradores y encuesta dirigida a los clientes frecuentes y esporádicos de la empresa; los resultados mostraron que la empresa Serlipen S.A., tiene una aceptación favorable de su clientela, no obstante, un grupo considerable de usuarios manifestó cierto grado de inconformidad con los procesos y actividades que se realizan en la institución.
- ❖ Se debe de asignar a un personal para que controle el ingreso de los buses, al menos en los momentos que existe mayor afluencia de clientela, de esta forma se evitara inconformidad de parte de los usuarios, ya que al no existir un personal que controle la entrada de los vehículos, los clientes ingresan de forma arbitraria irrespetando de esta forma el orden como van llegando.
- ❖ Con el fin de evitar futuros inconvenientes en cuanto a los servicios prestados en el área de lavadora y lubricadora, se debe adecuar una pequeña bodega en donde el personal pueda resguardar los insumos necesarios para realizar su labor durante el día; a más de implementar un formulario en el cual el personal de dicha área detalle los servicios brindados en los buses,

de esta forma el usuario podrá efectuar la cancelación del servicio en el departamento de facturación & venta sin inconveniente alguno, este canal de comunicación aportaría de forma significativa en la disminución de reclamos e inconformidades por parte de sus usuarios.

- ❖ Debido a que todos los procesos y actividades concerniente al departamento de bodega se encuentran centralizadas en el departamento de facturación y ventas, se recomienda asignar a una persona que asuma las responsabilidades que conlleva manejar el área de bodega, esto permitirá que exista un mejor control y uso de los recursos de la organización.
- ❖ Se debe diseñar un diagrama de flujo el cual permita a la empresa Serlipen S.A., definir las actividades y procesos a realizar en cada uno de los departamentos, tener en claro, de ser necesario la contratación de nuevo personal quienes asumirán las responsabilidades del puesto, así como también las adecuaciones de ciertas áreas de la institución, y por último mejorar los canales de comunicación.
- ❖ Con la finalidad de que los reclamos y sugerencias sean atendidos por el directorio de la organización se debe de implementar un buzón y formularios de reclamos, en el cual los clientes mediante sus sugerencias aportaran al desarrollo de la institución, de igual forma esto permitirá dar seguimiento a la gestión operativa de la empresa Serlipen S.A.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES		METODOLOGÍA
				VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	
"Incidencia de la Gestión Operativa para mejorar la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2016"	¿De qué manera incide la Gestión Operativa para mejorar la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2016?	OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.	La Gestión Operativa incide en la mejora de la Calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena	Gestión Operativa		Tipo de investigación El tipo de investigaciones aplicada. Método de investigación El método de investigación es descriptivo Diseño de investigación El diseño de investigación es descriptivo.
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLE DEPENDIENTE		
	¿Cómo influye la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	Fundamentar la gestión operativa y la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.		Calidad del servicio.		
	¿Qué relación existe entre la gestión operativa y la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	Determinar la metodología adecuada de la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A.				
	¿Qué factores afectan en la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	Identificar incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A.				

Anexo N° 2 Ficha de observación

Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ficha de observación



Entidad: Empresa Serlipen S.A.



Cantón: La Libertad.

Provincia: Santa Elena.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Áreas con los que cuenta la institución	
Numero de colaboradores	
Horario de atención	
Adecuación de las áreas	
Herramientas e insumos para efectuar su trabajo	
Procesos que se efectúan al momento de brindar el servicio	
Comunicación entre los departamentos	
Atención al cliente	
Manejo de documentos	

Anexo N° 3 Guía de entrevista

Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Guía de entrevista a colaboradores de la empresa

Serlipen S.A. del cantón la libertad.



Tema "Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen s.a. del cantón la libertad, provincia de santa Elena.

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A.

Datos: _____

Lugar: _____ **Fecha:** _____

Informante: _____

Interrogantes:

1.- ¿Actividad económica de la empresa Serlipen S.A.?

2.- ¿Qué servicio oferta la empresa?

3.- ¿Cuántas áreas posee la empresa?

4.- ¿Cuántos empleados tiene la empresa?

5.- ¿Qué actividades efectúa cada departamento para brindar la atención al cliente?

6.- ¿Brinda asesoramiento de los productos ofertado por la empresa?

7.- ¿En su área de trabajo cuentan con las herramientas e insumos necesarios para ejecutar su labor?

8.- ¿Qué procesos realiza al momento de brindar la atención y el servicio al cliente?

9.- ¿Han recibido quejas o reclamos por parte del cliente?

10.- ¿Mantiene una buena gestión operativa en la Empresa Serlipen S.A.?

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4 Encuesta

Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Encuesta: Clientes de la Empresa Serlipen S.A. del

cantón la libertad



Tema "Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen s.a. del cantón la libertad, provincia de santa Elena.

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A.

Indicaciones: Marque con una (X) según su criterio

Datos:

Lugar: _____ Fecha: _____
CICA _____ CLP _____ LIBERPESA _____ OTROS _____

1.- ¿Cree usted que la gestión operativa permite orientarnos de manera correcta en las actividades que desarrolla la Empresa Serlipen SA.?

Sí _____ No _____

2.- ¿Considera usted que la Empresa Serlipen SA .al disponer recursos necesarios (Tecnología) mejora el desempeño de sus actividades?

Sí _____ No _____

3.- ¿Desde el punto de vista de la gestión operativa, la eficiencia y eficacia de sus recursos necesarios generan valor agregado a la empresa?

Sí _____ No _____

4.- ¿Al ingreso de su visita a la empresa recibe orientación e información de los servicios que ofrece la empresa?

Sí _____ No _____

5.- ¿Le es asignado un turno dependiendo el área del servicio solicitado??

Si _____

No _____

Pocas veces _____

6. ¿La información del servicio prestado es clara y precisa al momento de ser facturado?

Si _____

no _____

7.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por la institución según sea su criterio?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

8. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

9. ¿La información recibida en atención a su requerimiento, cumplió su expectativa?

Sí _____

No _____

10. ¿El área de lavadora y lubricadora cuenta con todo el material necesario para brindar un servicio oportuno?

Sí _____

No _____

11. ¿De los siguientes tipos de servicios, califique en la escala del 1 al 4, según el nivel de frecuencia de visita mensual? Siendo 4= cuatro (04) veces; 3 = tres (03) veces; 2= dos (02) veces; 1= una (01) ves.

Lavado de chasis _____

Lavado de motor _____

Lavado de carrocería _____

Engrasada _____

Cambio de aceite _____

Compra de Accesorios y Repuestos _____

Taller mecánico _____

Gracias por su colaboración

Fotos

Foto N° 1 Mapa Ubicación Serlipen S.A.



Foto N° 2 Área de Lavadora & Lubricadora



Foto N° 3 Área de Ventas

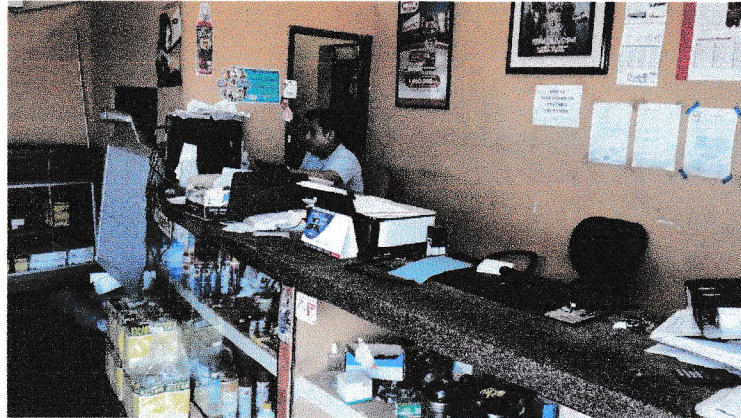


Foto N° 4 Área de Bodega



Foto N° 5 Área de Taller Mecánico

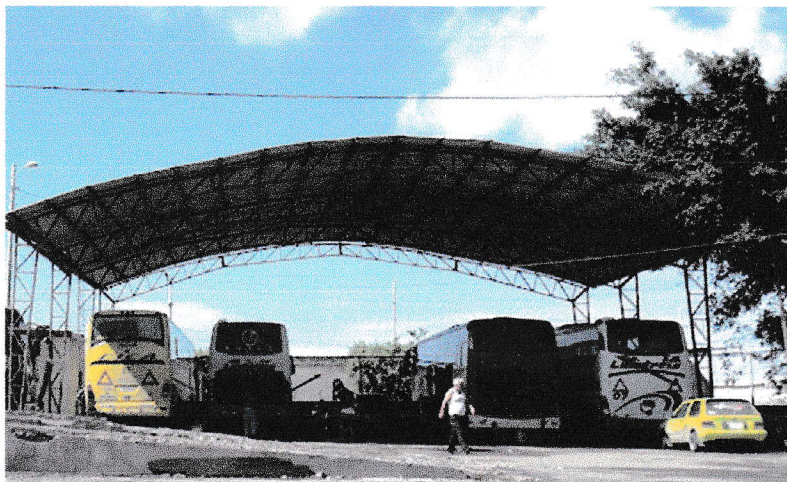
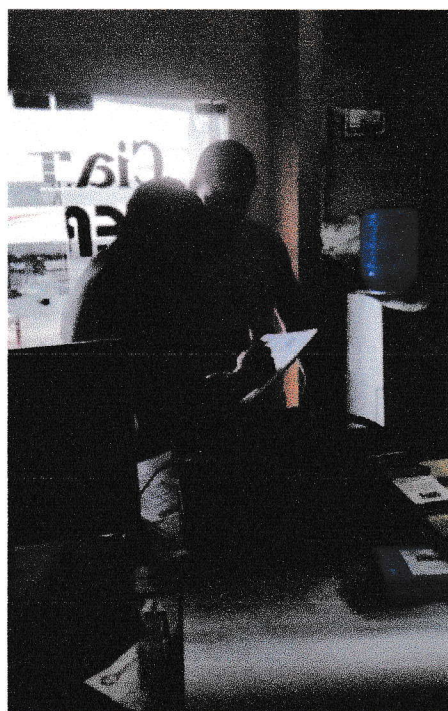


Foto N° 6 Entrevistas





VENTA DE PARTES,
ACCESORIOS, REPUESTOS,
LUBRICANTES, LLANTAS,
AROS Y DEMÁS
PARA VEHÍCULOS
LIVIANOS Y PESADOS

Santa Elena, 15 de noviembre del 2016.

Ingeniera.
Linda Núñez Guale. MBA
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - UPSE**
En su despacho.

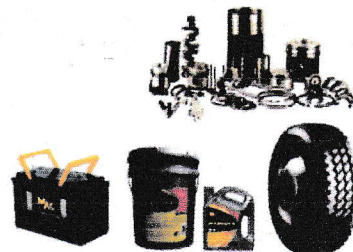
Por medio del presente documento, pongo en su conocimiento que el estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas que usted dignamente representa, **Sr. Christian Abel Ramírez Reyes**, con cédula de identidad 092258932 – 0, le otorgamos la respectiva autorización para realizar el trabajo de investigación con el tema **“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”**, que servirá para el desarrollo de sus actividades académicas.

Así mismo se autoriza a la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, que la información obtenida producto de este proyecto sea publicada en su portal web con fines académicos.

Para los fines convenientes, anticipo mis más sinceros sentimientos de consideración y estima, deseándole éxitos en sus labores.

Atentamente,

MARIO ARIAS ALDAS
GERENTE GENERAL
SERLIPEN S.A



Bibliografía

- Rolando Alfredo Hernández León and Sayda Coello González. (2011). *El proceso de investigación científica*. Ciudad de La Habana: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Alvarez, J. M. (2012). *Configuración y uso de un mapa de procesos*. España: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- Ángel Pola Mesada. (1994). *Gestión de la Calidad*. Barcelona - España: Marcopolo.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Bohórquez Yépez, C. (2009). *El contrato de prestación de servicios de la administración pública*. Colombia: Solís.
- Carlos Gonzalez. (2009). *Conceptos generales de calidad total*. Córdoba, AR.: El Cid Editor.
- César Camisón, S. C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2015). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Legislación Conexas, Concordancias*. Quito-Ecuador: Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Los servicios: gestión de los procesos de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Galindo Martín, M. Á. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*.

Madrid- España: Ecobook- Editorial del Economista.

Montes, P. F. (2010). *Innovar la gestión: claves para incrementar la eficacia y*

competitividad de las organizaciones. . Madrid: ES: Bubok Publishing S.L.

Salazar, S. E. (2011). *propuesta de un modelo de gestión operativa del departamento de*

mantenimiento de la flota vehicular del Ilistre Minucipio de Loja. Cuenca:

Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). (2013). *Plan Nacional para*

el Buen Vivir 2013 - 2017. Quito - Ecuador: Sempaldes.

Tomás Fontalvo Herrera, J. (2006). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías*

eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de

gestión de la calidad. Bogotá, Colombia: Corporación para la gestión del

conocimiento ASD 2000.

Torres Cabrera, L. (2010). *Gestión de procesos I: guía de estudio*. La Habana, Cuba:

Editorial Universitaria.

Vásquez, M. A. C., Zúñiga, M. L. M., & Quintero. (M. L. 2014. Colombia). *Sistemas*

integrados de gestión y responsabilidad social empresarial en empresas

agroindustriales de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca. *Revista*

Informador Técnico, 78(2), 1.

Vázquez Salleras, C. (01 de 12 de 2007). *Propuestas de mejora en la gestión operativa de*

un servicio de mantenimiento. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu>:

<http://hdl.handle.net/2099.1/4770>