



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Tesis de grado previo a la obtención del Título de Magíster en
Administración de Empresas, Mención Planeación.

TÍTULO

**ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LA AGENCIA NACIONAL
DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

CULTURA ORGANIZACIONAL

AUTOR

MARCELO RODRIGO ROBLES NAZARENO

DIRECTOR

MGT. CHRISTIAN MORA TORRES

Esmeraldas – Ecuador

Enero, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO:

DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.

Autor: Marcelo Rodrigo Robles Nazareno

Mgt. Christian Mora Torres

ASESOR DE TESIS

PhD. Yulien Herrera Díaz

LECTOR 1

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

COORDINADORA DE POSTGRADO

Mgt. Maritza Demera Mejía

SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas – Ecuador

Enero, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Marcelo Robles Nazareno portador de la cédula de ciudadanía No. **0801764622**, expreso que la información y resultados obtenidos en la presente investigación previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación, son auténticos y confiables.

Por tal virtud, declaro que los datos recopilados, la información adquirida y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado y son producto de la investigación. Así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta y total responsabilidad.

Marcelo Robles Nazareno

C.I. 0801764622

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Christian Mora Torres, en calidad de Director de la Tesis titulada “Análisis de la atención al usuario, en la agencia nacional de tránsito de esmeraldas”.

CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de Tesis.

Mgt. Christian Mora Torres
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Esta investigación y todo lo realizado anteriormente en mi vida van dedicados a mis padres por haber sido los que sembraron buenas costumbres y principios, a mis hijos y a mis esposa por ser paciente y comprensivos en este proceso, y además por ser el centro de mi existir y puntales para este éxito logrado.

A la Doctora Yulien Herrera Díaz por ser la guía transcendental de la presente investigación, al Mgt. Christian Mora Torres por la ayuda prestada para sacar adelante la investigación, a Mgt. María de Lourdes Solís por la colaboración brindada en la investigación.

A todo el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas por su tiempo y predisposición para la consecución de esta meta de mi vida, además a Freddy Betancourt Aguilar por apoyarme en la ejecución de este proyecto de vida y a la vez logro académico.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a DIOS por haberme permitido culminar uno de mis pasos para satisfacción personal y familiar, además a mis hijos Belén, Roger y Tony; también a mi madre Floria y mi padre Rodrigo Robles Intriago que son los motores que me impulsan a superarme, y en especial a mi esposa Verónica por haber luchado conmigo para lograr este objetivo académico.

Agradezco a mis hermanos Jhonny, Orlín, Livintong y Pamela; a mis 27 hermanos que encontré en los estudios de maestría en la PUCESE, a mis 17 facilitadores de los diferentes módulos dictados durante la maestría por haber compartido sus conocimientos y experiencias, en especial al docente Enrique Toro.

Por último agradezco a mis compañeros de trabajo, a mis hermanos de estudio de pregrado y a todas las personas que de una u otra manera hicieron posible que esta humilde persona cumpla con uno de sus sueños.

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES

PORTADA.....	iii
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	v
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	xii
PALABRA CLAVES	xiii
ABSTRACT	xiv
KEYWORDS	xv
1. CAPITULO 1.....	1
1.1. Justificación.....	1
1.2. Marco teórico	3
1.2.1. Fundamentación teórica/conceptual.....	3
1.2.2. Fundamentación legal	10
1.2.3. Revisión de estudios previos.....	12
1.3. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS	15
1.3.1. General	15
1.3.2. Específicos	15
2. CAPITULO 2.....	16
2.1. Método de investigación	16

2.1.1.	Investigación Documental.....	16
2.1.2.	Investigación de Campo.....	17
2.1.3.	Investigación descriptiva.....	17
2.1.4.	Investigación explicativa.....	17
2.2.	Población y muestra	17
2.3.	Instrumentos	18
2.3.1.	Entrevista.-	19
2.3.2.	Encuesta.-	19
2.3.3.	Observación.-	20
3.	CAPITULO 3.....	21
3.1.	Descripción de la muestra	21
3.2.	Análisis y descripción de resultados	21
3.2.1.	Resultados de las encuestas a los usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas	21
3.2.2.	Resultados de las encuestas a los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas	25
3.2.3.	Resultados de la entrevista a la Directora provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas.....	27
3.2.4.	Resultados de la revisión documental	29
4.	CAPÍTULO 4.....	31
5.	CAPÍTULO 5.....	33
5.1.	Conclusiones	33
5.2.	Propuesta	34
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
	ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Atención recibida por parte del personal de Agencia Nacional de Tránsito	22
Tabla 2: Tiempo para obtener el servicio solicitado	22
Tabla 3: Información que se brinda en la Agencia Nacional de Tránsito.....	23
Tabla 4: Tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito.....	23
Tabla 5: Infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito	24
Tabla 6: Capacitación del personal de la Agencia Nacional de Tránsito.....	24
Tabla 7: Accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de su área de trabajo.....	25
Tabla 8: Tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito.....	26
Tabla 9: Infraestructura de Agencia Nacional de Tránsito	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de servicio y atención al cliente	8
--	---

TÍTULO

Análisis de la atención al usuario, en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal el diagnosticar la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Esmeraldas. Para esto fue de suma importancia el aporte realizado por la Dirección Provincial de la ANT de Esmeraldas, de los funcionarios y de los usuarios que reciben la atención.

Lo primero que se realizó fue la revisión bibliográfica y elaboración del marco teórico referencial, luego la preparación de los instrumentos a aplicar en la entrevista y encuesta, los cuales iban a servir para la recopilación de la información para luego concluir con la presente investigación.

Luego de tener los instrumentos fueron aplicados a los funcionarios y usuarios de la ANT de Esmeraldas, además de la entrevista aplicada a la Directora Provincial de la ANT de Esmeraldas, para después de esto se pudo sacar los resultados y concluir con la investigación.

Es importante indicar que el presente trabajo de tesis de grado con sus resultados servirá como documento de investigación para futuros trabajos de investigación.

PALABRA CLAVES

Usuario, procesos, sistemas, funcionarios, diagnóstico, atención al usuario, tecnología

TITLE

Analysis of the attention to the user, in the National Transit Agency of Esmeraldas.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation is to diagnose user attention at the National Transit Agency of Esmeraldas. For this was very important the contribution made by the Provincial Directorate of the National Transit Agency of Esmeraldas, officials and users receiving the attention.

The first thing that was done was the bibliographical revision and elaboration of the theoretical frame of reference, then the preparation of the instruments to be applied in the interview and survey, which were to serve for the compilation of information and then conclude with the present investigation.

After having the instruments were applied to the officials and users of the ANT of Esmeraldas, in addition to the interview applied to the Provincial Director of the ANT of Esmeraldas, after which it was possible to draw the results and conclude with the investigation.

It is important to indicate that the present thesis work with its results will serve as a research document for future research work.

KEYWORDS

User, processes, systems, officials, diagnosis, user attention, technology

1. CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1. Justificación

Como es conocido la atención al usuario es un factor muy importante en cualquier tipo de institución. Por este motivo las empresas privadas invierten mucho tiempo y dinero para lograr que sus clientes logren satisfacer sus necesidades cuando requieren algún tipo de bien o de servicio.

Por su parte, la atención al usuario en una institución pública, cuyos servicios son de gran demanda por parte de la población, se convierte en una valiosa herramienta que, bien utilizada, puede significar para la institución el posicionamiento en el mercado, así como el cumplimiento de su misión y por tanto, su permanencia y consolidación. Por ello se debe tener muy clara la importancia que tiene el usuario para el desarrollo y crecimiento de la institución. El contacto con el usuario debe ser efectivo, respetuoso y se debe contar con todas las facilidades para poder realizar con eficiencia su labor.

En el caso del Ecuador, la evaluación del desempeño del sector público está en el centro de las preocupaciones de las políticas de los gobiernos y de las instituciones gubernamentales, en todos los niveles de la gestión nacional, regional y local (Lalangui, 2012), siendo uno de sus indicadores clave, la atención brindada al usuario.

Una de las instituciones públicas del Ecuador llamada a mejorar la atención al usuario, debido a su razón social, es la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). Es esta una entidad pública que está encargada de la regulación y control a nivel nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

La investigación que se realizó permitió tener nuevos conocimientos de los factores más relevante que no han logrado que en la ANT de Esmeraldas se brinde un buen

servicio, también ayudará a presentar los procesos adecuados que se pretende implantar para que el talento humano pueda brindar una atención al usuario más rápida, oportuna y efectiva.

La presente investigación contó con el apoyo de la Dirección Regional de la Agencia de Tránsito, así como de los empleados de la ANT de Esmeraldas. El mismo se enmarca en las líneas de investigación la cultura organizacional y los beneficiarios directos de las conclusiones que de aquí se deriven, serán los directivos y funcionarios de la ANT.

Con la investigación y sus resultados los beneficiarios directos serán los directivos y funcionarios de la ANT, los cuales no cuentan con información de este tipo para perfeccionar la atención del usuario en esta institución. Los beneficiarios indirectos serán todos los usuarios a los cuales se les presta servicios en esta institución.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Fundamentación teórica/conceptual

1.2.1.1. Cliente

De acuerdo a Cottle (2006, p. 76) “el cliente es para los negocios, empresas o instituciones un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra”

Según Escudero (2011, p. 45) expresa que “el cliente es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio, un negocio o una empresa”.

El cliente puede ser cualquier persona que desea satisfacer sus necesidades y acude a un negocio, empresa o comercia a adquirir un bien, producto o servicio a cambio del dinero que paga por lo recibido.

1.2.1.2. Tipos de clientes

Los tipos de clientes que tiene una empresa, negocio o institución son: clientes internos y clientes externos.

1.2.1.3. Clientes internos

Para Brown (2006) “el cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes” (p.110)

En toda empresa los clientes internos son todos los empleados que deben estar conectados entre sí, para poder brindarse un servicio excelente, y que se refleje en la atención al cliente externo que es adquiere los productos o bienes que oferta la organización.

También “el cliente interno es el compañero de trabajo de cualquier área que necesita de un servicio que otro compañero debe entregarle” (Paz, 2007, p. 28)

Las empresas deben trabajar unificadamente para el servicio que se brinde a los clientes internos sea bueno y que la organización mantenga una armonía en el trabajo alcanzando los objetivos planteados.

1.2.1.4. Clientes externos

Otro de los tipos de clientes es el externo el cual se encuentra fuera de la empresa y a la vez es el que adquiere los productos o bienes.

Según Larrea (2006) dice que “el cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio)” (p. 54)

Los clientes externos son todas las personas que se encuentran fuera de la empresa y ofertan los productos, bienes y servicio, para de esa manera satisfacer sus necesidades.

Además “el cliente externo acude a la empresa a satisfacer una necesidad como alimentación, recreación, etc.; a diferencia del cliente interno que busca satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización, etc.” (Varo, 2006, p. 67)

La diferencia que existe entre los clientes internos y externos que los unos son los trabajadores de la empresa y los otros son los que ofertan los servicios, productos y bienes pero vienen de afuera de la empresa.

1.2.1.5. Usuario

El término cliente tiene algunos sinónimos como: usuario, consumidor, comprador, entre otros. A la hora de analizar las definiciones de cada uno de estos nos encontraremos con similitudes y diferencias, por lo cual en este caso definiremos el término usuario.

Según Denton (2006) manifiesta que “un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional” (p. 39)

Una persona que recibe un servicio y atención en una empresa o institución pública es un usuario porque está demandando un servicio que lo brinda el estado. En el caso de la investigación que se pretende realizar se la efectuará en la ANT del Ecuador, específicamente en la ciudad de Esmeraldas.

1.2.1.6. Servicio y atención al cliente

Según Pérez (2006,p. 100) expresa que “desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían. Al pasar el tiempo, la forma de obtener los productos cambió porque ahora tenían que desplazarse a grandes distancias”

Las personas desde siempre han tenido la necesidad de satisfacer sus necesidades a través de algún bien o producto, esto fue evolucionando en el tiempo ya que las formas han tenido variantes y el hombre se acostumbra a los diferentes cambios.

De acuerdo a Escudero (2011) define la atención al cliente como “el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p. 26).

El servicio y la atención al cliente es la manera que una empresa o persona utiliza para llegar al cliente y poder realizar una venta de un producto o servicio.

También el servicio y la atención 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” (Brown, 2006, p. 56).

Las estrategias que se utilicen para la atención al cliente deben ser bien aplicadas para que el cliente se sienta satisfecho y pueda regresar a la empresa o negocio otra vez.

1.2.1.7. Características del servicio y atención al cliente

Las características del servicio al cliente según Gracia, Gracia y Gil (2009) son las siguientes:

“Es intangible porque no se lo puede percibir, es perecedero, es continuo, es integral, la oferta del servicio es prometer y cumplir, el foco del servicio es la satisfacción del cliente y el valor agregado como plus al producto” (p. 59)

El servicio al cliente debe cumplir con algunas características pero la más importante es que la persona tenga una satisfacción a la hora de recibir la atención y que eso este acompañado de un buen bien o producto.

Dentro del servicio al cliente uno de los aspectos más relevantes para este es el valor agregado ya que es el que nos motiva siempre a retornar a la misma institución o empresa a cubrir algún tipo de necesidad o servicio.

1.2.1.8. Importancia del servicio y atención al cliente

De acuerdo a Varo (2006, p. 32) expresa que “cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores”.

El cliente cuando recibe un producto acompañado de un buen servicio se le nota en sus expresiones corporales, además es un agente vendedor ya que hace publicidad sin ningún costo a la empresa o negocio solo por el simple hecho de haber recibido un excelente servicio.

La importancia del servicio y atención al cliente según (Vértice, 2010) dice que:

Cuando el cliente recibe un buen servicio, el precio por el que pagó pasa a un segundo plano. De esta manera la satisfacción del cliente aumenta y las

ganancias para la empresa también. Con un buen servicio al cliente se busca la satisfacción total del consumidor con el producto o servicio y una fidelización con la empresa y no con la competencia. (p. 68).

A la hora de pagar por un servicio y/o producto si este ha sido bueno no hay ningún problema pero si ha sido completamente malo el cliente tendrá la intención de no cancelar la cuenta o de pagar menos por lo recibido.

1.2.1.9. Ventajas de un buen servicio

Cuando el servicio y la atención al cliente cumplen el propósito de satisfacer al cliente se presentan un gran número de ventajas o beneficios para la empresa, organización o institución.

Según Larrea (2006, p. 55) las ventajas que se presentan en un buen servicio y atención al cliente son las siguientes:

Mayor lealtad de clientes y usuarios, incremento de las ventas y la rentabilidad, ventas ms frecuentes, más clientes nuevos captados, menores gastos en actividades de marketing, menos quejas y reclamaciones, mejor imagen y reputación de la empresa, una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores, un mejor clima de trabajo interno, mejores relaciones internas entre el personal, menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad), menor rotación del personal y una mayor participación de mercado.

La mayor satisfacción para una empresa es que sus clientes regresen a recibir sus productos y hablen de las bondades del servicio. Un buen servicio atrae a los clientes y aumenta la demanda de personas a ofertar sus productos o servicios.

1.2.1.10. Proceso del servicio y atención al cliente

Durante el servicio y la atención al cliente se presentan algunos pasos o etapas muy bien marcadas que permiten llegar cliente y poder cumplir con el objetivo de la empresa que es satisfacer las necesidades de todas las personas

A continuación se presenta un gráfico del proceso de servicio y atención al cliente:



Gráfico 1: Proceso de servicio y atención al cliente

Fuente: Paz (2007, p.74)

Al momento del servicio y atención al cliente debe iniciarse con el contacto cara a cara con el cliente, luego obtener información de lo que necesita el cliente, después buscar satisfacer la necesidad del cliente y por último finalizar el servicio y la atención con un valor agregado junto al producto o bien recibido por el cliente.

1.2.1.11. Técnicas de medición del servicio al cliente

Según Larrea (2006):

Para medir la satisfacción del cliente hay posibilidades de hacer encuestas, reuniones en foco con los clientes, dependiendo de la cantidad de compradores que tenga al empresa, si son empresariales, una visita al vendedor, una llamada de seguimiento, una encuesta estructurada dependiendo de los recursos que tenga cada organización (p. 37).

La satisfacción del cliente al recibir la atención en una empresa o institución se mide de diferentes maneras como: a través de una encuesta de satisfacción, por algún comentario emitido por medio del buzón de sugerencias o simplemente por comentarios realizados en alguna conversación con otra persona.

1.2.1.12. Beneficios de una buena atención

De acuerdo a Varo (2006) los beneficios de una buena atención son:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios más altos que la competencia).
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
5. Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etcétera.
7. Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).
11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.

12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
14. Menor rotación del personal.
15. Una mayor participación de mercado. (p. 54)

Hay muchos beneficios a la hora de brindar una excelente atención al cliente, pero lo más importante es la fidelidad de las personas, es decir, que el cliente se sienta cómodo y agradecido por lo recibido y a la vez que vuelva otro día con la alegría ya que está convencido de que recibirá una excelente atención.

1.2.1.13. Estrategias de atención al cliente

Según Varo (2006, p. 67) indica que las estrategias de atención al cliente son: “Responda rápidamente las solicitudes de información, responda rápidamente las quejas de sus clientes, responda las preguntas correctamente, cumpla lo que promete, solicite ayuda a sus clientes, nunca diga "NO" a sus clientes y entrega rápida”.

Las estrategias de atención al cliente son fundamentales a la hora de llegar a las personas, ya que permiten visualizar los mecanismos y técnicas a utilizar para brindar una atención acorde a las necesidades de los clientes.

1.2.2. Fundamentación legal

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el capítulo segundo políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: Parte 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

Las políticas del Ecuador en relación a los servicios públicos que se brindan a los ecuatorianos deben estar enmarcados en el Plan Nacional del Buen Vivir y los lineamientos específicos de los derechos de cada uno de las personas que viven en el Ecuador.

La Ley del Consumidor o usuario en su Art. 3 expresa.- Bienes y servicios de óptima calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado.

Según la Ley del Consumidor se la pueda interpretar como que una persona debe recibir una atención de calidad que permita a la persona que recibe el servicio tener una satisfacción por lo bien que fue atendida.

Según el (Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la ANT (2012)

CAPITULO I

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 6.- Misión.- Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

Artículo 7.- Visión.- Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una

regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

1.2.3. Revisión de estudios previos

Durante la revisión de estudios previos realizados sobre el tema de investigación sobre la atención al usuario o cliente se encontraron los siguientes trabajos académicos:

En el artículo científico con el tema: “Atributos de la calidad percibidos para la satisfacción del consumidor/cliente y la eficiencia organizacional” Ramírez, Vásquez y Gallardo (2013, p. 27) indica que:

Las organizaciones que buscan la excelencia conocen que se hacen competitivas en la medida en que han logrado desarrollar un servicio personalizado, distintivo y excelente. La gestión empresarial se está caracterizando hoy por centrar la atención, en un elevado nivel de servicio al cliente. Esta tendencia está evolucionando hacia la gestión de las relaciones con los clientes más que a la atención de estos.

Cabe indicar que:

La identificación de los instrumentos metodológicos para el diagnóstico de los atributos de calidad percibida para la satisfacción y la cultura organizacional enfocada al cliente fue esencial ya que incidieron directamente para captar y profundizar los conocimientos de las percepciones de los clientes. Ramírez, Vásquez y Gallardo (2013, p. 45)

La satisfacción del usuario o el cliente se refleja cuando las personas demuestran un rostro de alegría y de expresiones de agradecimiento hacia la empresa y los funcionarios que lo atendieron.

Según Ramírez, Vásquez y Gallardo (2013) expresa que:

Los atributos de calidad percibido por los clientes para su satisfacción se refieren a aspectos tangibles del servicio, por orden de importancia se

identifican la calidad del producto (oferta), disponibilidad del producto atención del personal de contacto y ambiente/confort de la entidad. (p. 40)

En la atención al cliente los aspectos relevantes son: la comunicación, la amabilidad en la atención, el tiempo que dure el servicio y la satisfacción por haber recibidos una excelente atención, cuando estas características no se cumplen el cliente o usuario se siente impotente y frustrado por el servicio recibido.

Los propios autores manifiestan que:

Un procedimiento metodológico que parta del análisis documental y de fuentes secundarias, que contenga a la entrevista y la encuesta diagnóstica a clientes además de la encuesta de evaluación del servicio permite diagnosticar los atributos de calidad percibida para la satisfacción y la cultura organizacional enfocada al cliente en entidades públicas y privadas. (Ramírez, Vásquez y Gallardo, 2013)

A continuación, en el artículo científico sobre: “El servicio genérico de atención al cliente” Bonastre y García (2003) se presenta la opinión siguiente:

Según Bonastre y García (2003, pag. 78) “en la actualidad, la rápida adaptación de los sistemas de atención al cliente es una garantía del éxito de las empresas”.

En el mundo competitivo y globalizado de hoy, el servicio y atención al usuario sea convertido en un desafío, ya que los clientes esperan ser atendidos con prontitud, con buenos productos y servicios, además con un valor agregado.

También indican que “la retroalimentación entre la información de los clientes y los modelos de atención que maneja una empresa pública y privada es la pieza clave para proporcionar un servicio de excelencia”. Bonastre y García (2003, pag. 45)

En las empresas uno de los factores que se deben tener presentes en la atención al cliente o usuario es la información que se le brinde y también las formas o maneras de atenderlos ya que si son positivos el cliente se sentirá contento.

Por último en el artículo científico con el tema “¿Ofrece su empresa un buen servicio de atención al cliente?” Cholewka y Deusto (2003), se plantea que:

Debido a la creciente competitividad en todos los mercados, que los equipos de servicio al cliente posean las capacidades necesarias son una necesidad, independientemente de lo que se desee vender. Recibir llamadas de un cliente sobre un mismo tema o muchas llamadas posventa, sufrir un descenso de ventas o bloquearse ante problemas rutinarios son algunas de las seis señales que muestran que la empresa no está ofreciendo el tipo de atención al cliente satisfactorio que se necesita actualmente. (p. 30)

Cuando un cliente se queja por un mal servicio es importante tomar los respectivos correctivos para mejor y a la vez revisar los procesos como se los está realizando y determinar a donde se han presentado los problemas, para luego conocidos entrar en un plan de mejora.

La revisión de los estudios previos ha permitido sistematizar los elementos más importantes que deben tenerse en cuenta al momento de realizar estudios sobre la atención al cliente. Entre ellos pueden citarse:

- La comunicación
- La amabilidad en la atención
- El tiempo que dure el servicio
- La satisfacción por haber recibido una adecuada atención

Asimismo, los estudios citados sugieren el procedimiento metodológico a seguir, que se compone de una serie de instrumentos que también serán utilizados en esta investigación. Ellos son:

- El análisis documental y de fuentes secundarias,
- La entrevista
- La encuesta diagnóstica a clientes

1.3. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. General

Analizar la atención al usuario en la Agencia Nacional de Transito de Esmeraldas en el cantón de Esmeraldas.

1.3.2. Específicos

Identificar las características del servicio al usuario que se brinda en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas cantón de Esmeraldas.

Explicar los factores positivos y negativos en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Transito de Esmeraldas cantón de Esmeraldas.

2. CAPITULO 2

METODOLOGÍA

La presente investigación se la realizó en la ANT, ubicada en el cantón Esmeraldas.

Por ello se realizaron varios procedimientos de investigación que permitieron la obtención de los objetivos propuestos. A continuación se detallan los pasos que se cumplieron:

- Buscar información bibliográfica.
- Redacción del marco teórico.
- Pilotaje de los instrumentos de investigación.
- Aplicación de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Entrega del informe de investigación.
- Socialización del informe.

2.1. Método de investigación

Este apartado se describe y considera pertinente la aplicación de los métodos de investigación con la finalidad de obtener resultados reales que den una solución al problema presentado.

Los tipos de investigación que se utilizaron según el criterio de profundidad y alcance en la investigación fueron los siguientes:

2.1.1. Investigación Documental

Este tipo de investigación es la que se realiza, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. En este caso se analizaron

libros, artículos y tesis sobre la temática de la atención al cliente así como leyes, oficios, circulares y expedientes de la ANT.

2.1.2. Investigación de Campo

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio y permite el conocimiento más a fondo del investigador. En este caso la investigación de campo tuvo lugar a través de las observaciones y las encuestas realizadas a los usuarios de la ANT.

2.1.3. Investigación descriptiva

Según Rivero (2008) los estudios descriptivos: Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, permitiendo detallar el fenómeno estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos, con este tipo de investigación el nivel de profundidad es mayor que en la investigación exploratoria.

Se utilizó este tipo de investigación ya que se efectuó una descripción detallada del servicio y atención al usuario en la ANT del cantón Esmeraldas, logrando caracterizar el objeto de estudio y señalando las características de la atención al usuario en la ANT. También puede servir para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad en algunos de los elementos señalados por este estudio.

2.1.4. Investigación explicativa

Este tipo de investigación se utilizó para explicar los aspectos relevantes que se observan a la hora de la atención al usuario en la ANT de Esmeraldas, para luego sacar valiosa información y a la vez se pudo fundamentar la investigación.

2.2. Población y muestra

El presente trabajo de investigación se lo realizó en la oficina de la ANT de Esmeraldas. Donde el universo seleccionado es tuvo constituido por los usuarios que acuden a esta institución a solicitar algún tipo de servicio, los funcionarios que

atienden a los usuarios y la directora de la institución. Según los informes que se encuentran en esta institución, el promedio de los usuarios atendidos mensualmente es de 3000 personas, como es una población grande se utilizó la fórmula propuesta por Wonnacott y Wonnacott (1979) para poder obtener la muestra a estudiar para obtener información valiosa para esta investigación, la fórmula a aplicar es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 N p q}{N \varepsilon^2 + z^2 p q}$$

Según Wonnacott, T. y Wonnacott, R. (1979) indica que la presente fórmula permite obtener la población la cual va a ser encuesta para luego extraer información valiosa que servirá para concluir con cualquier investigación. Esta fórmula permitió obtener el número real de usuarios que debían ser los encuestados dentro de la presente investigación.

A continuación se detallan los datos para la obtención de la población de usuarios de la ANT que serán encuestados.

Z = A un valor estándar de la distribución normal que es (1,96) dato del autor.

E = Error probable, lo recomendable (0,1) dato del autor.

p = Probabilidad de éxito (0,5) dato del autor.

q = Probabilidad de fracaso (0,5) dato del autor.

N = Población o universo (3000) información de la ANT.

n = Tamaño de la muestra

Después de aplicar la fórmula que acabamos de indicar el resultado fue una muestra de 94 usuarios de la ANT, a las cuales se les realizó las encuestas.

2.3. Instrumentos

Se consideró pertinente para el desarrollo de la investigación, la utilización de los siguientes instrumentos, en su combinación permitirán garantizar resultados reales, aportando al logro de los objetivos de la investigación:

2.3.1. Entrevista.-

La entrevista es más íntima, flexible y abierta. Esta se define como una reunión para intercambiar información entre dos o más personas. En la entrevista a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema Janesick (1998) citado por Sampieri (2006)

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas o abiertas Grinnel (1997) citado por Sampieri (2006). En esta tesis se elaboró una entrevista estructurada ya que se realizó con una guía de preguntas específicas y se sujetó exclusivamente a estas.

En este caso se entrevistaron a los directivos de la ANT de Esmeraldas sobre el servicio al usuario, y de esta manera se obtuvo valiosa información que ayudó a sustentar el trabajo de investigación. Esta herramienta se construyó teniendo en cuenta que estas personas, son los responsables de suministrar un servicio al cliente en el momento y lugar adecuado y de asegurar su correcto uso (Anexo 1).

2.3.2. Encuesta.-

Este instrumento fue escogido para la recopilación de datos primarios, como una fuente importante de conocimiento científico, ya que los datos que se obtuvieron son fiables, debido a que las respuestas se limitan a lo planteado y la codificación, el análisis y la interpretación de los datos son sencillos; razón por la cual se planificó la aplicación de encuestas de manera personal.

Se aplicó a todo el personal que labora en ANT de Esmeraldas y a los usuarios, con lo cual se pudo obtener información que sirvió para concluir con la investigación. Dicha herramienta se elaboró teniendo en cuenta los aspectos a evaluar en la atención al cliente, que fueron identificados en el marco teórico de este trabajo.

Vale recalcar que la encuesta que se realizó a los usuarios está conformada de seis preguntas cerradas las cuales fueron entregadas en la ANT cuando estas personas acuden a realizar cualquier tipo de trámite.

La segunda encuesta se realizó a los 13 funcionarios de la ANT que tienen una relación directa con el usuario y al igual que la primera, consta de seis preguntas cerradas. (Anexos 2 y 3)

Siguiendo con las normas de la investigación las preguntas de la encuesta y de la entrevista tienen que ser validadas por expertos en el tema (Anexo 4), de ahí que se tomó en cuenta a las personas siguientes:

-Ing. Roger Patrick Montaña Márquez MSc. MBA.- Quien fue director de la ANT por un periodo de tres años y en la actualidad se desempeña como Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

-MSc. José Luis Vergara Torres.- Docente de la PUCESE con una trayectoria de más de 10 años, Especialista en las materias de Administración.

- MSc. Ana María Ricaurte Díaz Docente universitaria de la Universidad Técnica Luís Vargas Torres y Docente del colegio Don Bosco en las materias de Administración.

2.3.3. Observación.-

Según Sampieri (2006) la observación cualitativa no es mera contemplación. Implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo así como una reflexión permanente.

En esta investigación se realizó una observación directa al servicio al usuario en la ANT de Esmeraldas, así como de la expresión de los usuarios al recibir el servicio. En este tipo de investigación la observación es de gran importancia, pues provee al investigador de una fuente más de información, acerca de los niveles de satisfacción de los usuarios. (Anexo 5)

3. CAPITULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

La presente investigación fue realizada en la ANT, específicamente las encuestas fueron realizadas a los usuarios y funcionarios, además la entrevista fue realizada a la directora de la ANT. Los funcionarios que fueron encuestados se encuentran en un rango de edad entre los 25 y 45 años, son 8 mujeres y 6 varones. Los usuarios que fueron encuestados fueron 94 personas de los cuales fueron: 70 hombres y 24 mujeres, con edades entre los 22 y 50 años de edad.

3.2. Análisis y descripción de resultados

El programa utilizado para la tabulación de los resultados fue el Office Excel.

3.2.1. Resultados de las encuestas a los usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas

Las encuestas fueron aplicadas a 94 usuarios. A continuación se describen los resultados e interpretación de los datos obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS

Pregunta N°1

¿La atención recibida por parte del personal de la Agencia Nacional de Tránsito fue?

La tabla 1 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Buena	52	55%
Regular	42	45%
Mala	0	0

Tabla 1: Atención recibida por parte del personal de Agencia Nacional de Tránsito
Fuente: Elaboración del autor

Los resultados indican que si bien el 55% de los encuestados dicen que la atención ha sido buena, un 45% indica que fue regular, cifra que no es despreciable a pesar de no ser el criterio expresado con más frecuencia.

Pregunta N°2

¿El tiempo para obtener el servicio solicitado fue? La tabla 2 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
De 5 a 15 minutos	0	0
De 15 a 20 minutos	22	30%
De 20 a 40 minutos	72	70%
Más de 40 minutos	0	0

Tabla 2: Tiempo para obtener el servicio solicitado
Fuente: Elaboración del autor

El 70% (72 personas) de los encuestados manifestaron que el tiempo de atención estuvo entre 20 a 40 minutos, es decir, es mucho tiempo para brindar un servicio a los usuarios de la ANT.

Pregunta N°3

¿La información que se brinda en la Agencia Nacional de Tránsito fue? La tabla 3 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Buena	56	60%
Regular	38	40%
Mala	0	0

Tabla 3: Información que se brinda en la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

El 60% (56 personas) indicaron que la información brindada en la Agencia Nacional de Tránsito es buena, mientras que un 40% afirma que es regular.

Pregunta N°4

¿La tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito fue? La tabla 4 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Buena	52	55%
Regular	42	45%
Mala	0	0

Tabla 4: Tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: El 55% (52 personas) manifestaron que la tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito es buena es decir que existen aspectos que mejorar en esta área, ya que el 45% expresó que es regular.

Pregunta N°5

¿La infraestructura de la Agencia Nacional de Transito con respecto a baños, sala de espera, es? La tabla 5 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Adecuada	0	0
Medianamente adecuada	19	20%
Poco adecuada	75	80%
Nada adecuada	0	0

Tabla 5: Infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: El 80% (75 personas) de las personas encuestadas manifestaron que la infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito es poco adecuada y solamente el 20% expresó que es medianamente adecuada.

Pregunta N°6

¿El personal de la Agencia Nacional de Tránsito para cumplir con sus funciones se encuentra? La tabla 6 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Altamente capacitado	0	0
Medianamente capacitado	24	25%
Poco capacitado	70	75%
Nada capacitado	0	0

Tabla 6: Capacitación del personal de la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: El 75% (70 personas) de las personas encuestadas expresa que el personal se encuentra poco capacitado en temas relacionados con la atención al usuario, asunto muy preocupante pues es este un aspecto de vital importancia para una adecuada atención al usuario.

3.2.2. Resultados de las encuestas a los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas

En la encuesta que se realizó a los 14 funcionarios de la institución que atienden directamente al usuario obtuvimos los siguientes resultados.

Pregunta N° 1

¿En el último año fue capacitado en relación a la atención al usuario?

El 100% (13 personas) de los funcionarios manifestaron que en el último año no han sido capacitado en lo que se refiere a atención al usuario.

Pregunta N° 2

¿La accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de su área de trabajo es? La tabla 7 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Buena	3	20%
Regular	11	80%
Mala	0	0

Tabla 7: Accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de su área de trabajo

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: El 80% (10 personas) encuestadas manifestaron que la accesibilidad a la información para llevar a cabo los procesos de su área es regular y solamente el 20% (3 funcionarios) dijo que es buena.

Pregunta N° 3

¿La tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito es? La tabla 8 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Adecuada	0	0
Medianamente adecuada	3	20%
Poco adecuada	11	80%
Nada adecuada	0	0

Tabla 8: Tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: El 80% (10 personas) encuestadas indicaron que la tecnología instalada en la Agencia Nacional de Tránsito es poco adecuada, otro aspecto que atenta contra la adecuada atención a los usuarios de esta institución.

Pregunta N° 4

¿La infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a baños, sala de espera es? La tabla 9 indica los resultados obtenidos.

Opciones	Frecuencia	%
Adecuada	0	0
Medianamente adecuada	2	10%
Poco adecuada	12	90%
Nada adecuada	0	0

Tabla 9: Infraestructura de Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación de los datos: Al igual que en los resultados de la encuesta a los usuarios, el porcentaje más elevado (90%, 12 personas) manifestaron que la infraestructura es poco adecuada.

Pregunta Nª 5

¿Cómo resuelve usted los problemas o quejas con el usuario?

En la quinta pregunta el 80% (10 personas) de los funcionarios encuestados contestaron que las quejas y problemas de los usuarios son resueltos personalmente.

Pregunta Nª 6.-

¿Cree usted que necesita un plan de capacitación en atención al usuario para mejorar el servicio?

En la sexta y última pregunta se pudo constatar que el 100%(13 personas) de los funcionarios encuestados están de acuerdo en necesitar un plan de capacitación que contribuya a la mejora del servicio que brindan.

3.2.3. Resultados de la entrevista a la Directora provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas

1.- ¿En el último año fueron capacitados en relación a la atención al usuario, los funcionarios de la ANT?

Los funcionarios de la Agencia nacional de tránsito en el último año no fueron capacitados ya que a nivel nacional se suspendieron todo tipo de capacitación por el momento difícil que atraviesa el país, pero en el momento que lo dispongan las autoridades nacionales se planteará un plan de capacitación.

2- ¿Cómo es la accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de las áreas de trabajo en la ANT?

Es bastante buena a la hora de atender a los usuarios ya que existe un orden y los procesos son conocidos por las personas y también por los funcionarios. La accesibilidad dentro de la ANT ha mejorado desde hace unos dos años ya que hubo un cambio organizacional y estructural que ha permitido mejorar la atención y que los procesos duren poco tiempo, tratando de optimizar los recursos y el tiempo.

3- ¿Cómo califica la tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito?

La tecnología que utiliza la ANT es buena, pero se necesita mejorarla para que el usuario pueda ser atendido con prontitud y que la información las personas la manejan a tiempo y de esa manera poder mantener informado a los usuarios. A pesar de esto se necesita mejorar los sistemas informáticos que permitan minimizar los tiempos de entrega de los productos que demanda los usuarios.

4.- ¿Cómo califica a la infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a baños, sala de espera y parqueadero?

La infraestructura primero que no es propio sino alquilada, se necesita presentar un proyecto para la creación de la ANT en Esmeraldas, que permita que el usuario se sienta cómodo a la hora de ser atendido. La infraestructura debe tener todos los servicios de tal forma que la estadía de los usuarios cuando demanden los servicios sea buena y que las personas demuestran su agradecimiento por la atención.

5.- ¿Qué mecanismos utilizan en la ANT para resolver problemas o quejas de los usuarios?

Los mecanismos que se utilizan en la ANT en Esmeraldas para resolver problemas es que se trata de dar una solución a tiempo, que permita dinamizar la atención hasta que el usuario culmine con sus trámites. La quejas nos permiten replantear los sistemas de atención que permitan entrar en una mejora continua donde el que gane sea el usuario.

6.- ¿Cree usted que necesita un plan de capacitación en atención al usuario para mejorar el servicio?

Los funcionarios necesitan que se los capacite pero con una periodicidad de por lo menos 2 veces en el año, con lo cual estarán en constante evolución a la hora de atender a los usuarios.

3.2.4. Resultados de la revisión documental

Los documentos estudiados fueron los siguientes: el reglamento interno, la ley de tránsito y seguridad vial.

De la revisión documental realizada pudo obtenerse la misión, visión, objetivos y cartera de servicios que la ANT en Esmeraldas ofrece.

Misión: Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

Visión: Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Objetivos:

- Incrementar la calidad y cobertura del servicio de transporte terrestre.
- Incrementar la calidad del Tránsito en la Red Vial Estatal
- Incrementar la eficiencia operacional
- Incrementar el desarrollo del talento humano
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto
- Incrementar el nivel de seguridad vial

Servicios que ofrece:

- Formulario para calificación de Gestores Autorizados
- Proceso para el trámite de devolución a terceros
- Taxímetros y GPS homologados
- Listado de Homologación Vehicular

- Descargables
- Taxis Ejecutivos
- Facilidad de Pago para Cancelar Multas de Tránsito
- Licencias
- Matriculación
- Tarifas
- Remate de Vehículos
- Consulte el valor a pagar de la matrícula
- Unidades Administrativas y Agencias
- Las tarifas de nuestros servicios
- Tricimotos
- Transferencia de Competencias

4. CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Acerca del estudio realizado, llama la atención que ninguna de las preguntas realizadas tanto a usuarios como a funcionarios de la ANT fueron calificadas de excelentes o adecuadas, lo cual resulta un primer llamado de atención pues ello indica que no se está alcanzando la excelencia en los servicios en esta institución pública.

Debe destacarse que se ha evidenciado la falta de capacitación a los funcionarios y ello pudiera estar incidiendo en que la atención al usuario no sea del todo adecuada, pero sobre esto pueden estar influyendo otros factores que inciden al momento de que el funcionario le brinde la atención al usuario. Dichos factores, deberán ser estudiados en otras investigaciones.

La entrevista realizada a la directora fue de gran importancia pues permitió explicar algunos de los aspectos que están causando malestar en los encuestados, tales como el tema de la capacitación o el estado actual de la infraestructura de la ANT. Otros aspectos como la tecnología disponible y los tiempos en la atención, deben continuarse mejorando en aras de cumplir a cabalidad los objetivos de la ANT así como cubrir totalmente la gama de servicios establecidos por esta institución a nivel nacional.

Tomando la tesis de Bonastre y García (2003) con el tema sobre “El servicio genérico de atención al cliente”, en donde se indica que en la actualidad, la rápida adaptación de los sistemas de atención al cliente es una garantía del éxito de las empresas y además tener un personal altamente capacitado y comprometido con un servicio y atención de calidad, y por otro lado de la presente investigación determina que la atención al usuario es buena, pero que necesita tener un personal altamente capacitado y que atiende de una manera cordial. Además que presente una infraestructura adecuada que tenga todos los servicios básicos para que el usuario se sienta cómodo ante todo el proceso del trámite que va a realizar.

La tesis de Bonastre y García (2003) tiene una diferencia con la presente investigación ya que son elaboradas en ciudades y países diferentes, pero esa diferencia no es determinante ya que las dos investigaciones apuntan a brindar un servicio y atención de calidad al usuario o cliente. Cabe indicar que la presente investigación nos demuestra que la importancia de la atención al usuario en una organización es de suma importancia.

Además en el artículo científico con el tema: “Atributos de la calidad percibidos para la satisfacción del consumidor/cliente y la eficiencia organizacional” de (Ramírez, 2013) dicen que las organizaciones que buscan la excelencia conocen que se hacen competitivas en la medida en que han logrado desarrollar un servicio personalizado, distintivo y excelente. Con referencia a la actual investigación se dice que la atención al usuario en la ANT en Esmeraldas no es personalizada ni tiene un proceso establecido, además por la falta de capacitación del talento humano no se brinda una excelente atención provocando malestar en el usuario.

Otro aspecto que es semejante en las dos investigaciones antes mencionadas es que pretenden buscar mecanismos apropiados para brindar una atención de calidad, y entre los aspectos semejantes tenemos: infraestructura adecuada, una buena y apropiada tecnología y un personal de solución de problemas con agilidad y prontitud. También que los empleados o funcionarios estén siempre capacitados para que puedan brindar a los usuarios o clientes una atención óptima y se visualice el desarrollo organizacional e institucional.

5. CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTA

5.1. Conclusiones

Después de haber terminado con la investigación, concluyo con lo siguiente:

- La atención al usuario es parte fundamental del clima organizacional de una empresa, por eso es importante atender con cordialidad y calidad a las personas para que la empresa obtenga buenos resultados y se cumplan los objetivos institucionales.
- En la ANT de Esmeraldas la atención al usuario puede ser clasificada como adecuada en términos generales, pero se necesita mejorar los siguientes aspectos: la infraestructura, tecnología, la capacitación del personal y ubicación por su perfil profesional, la optimización del tiempo y los recursos a la hora de la atención a cada persona que lo demanda.
- En la ANT Esmeraldas el talento humano que labora nunca ha sido capacitado por lo que hay falencias que no le permiten mejorar la atención al usuario y esto se evidencia en los reclamos o quejas de los mismos.
- Durante la investigación se pudo observar un aspecto altamente positivo en los trabajadores de la ANT que es el compromiso institucional a la hora de brindar la atención al usuario.

5.2. Propuesta

A continuación se detalla la propuesta:

- Establecer un plan de capacitación 2017 – 2018 sobre temas inherentes a la atención al usuario, con lo cual se pretende mejorar el nivel de satisfacción de las personas que reciben el servicio. Entre los temas del plan de capacitación pueden ser los siguientes:
 1. Relaciones humanas
 2. Trabajo en equipo
 3. Sinergia
 4. Dinámica de equipo
 5. Comunicación organizacional
 6. Socialización de procesos de la agencia

- Levantamiento y socialización de los procesos de la ANT de Esmeraldas. Entre los procesos tenemos:

Licencia

1. Obtener turno para ser atendido (internet)
 2. Revisión de documentos
 3. Digitación de documentos
 4. Fotografía para la credencial
 5. Prueba teórica (computadora)
 6. Entrega de credencial – Licencia
-
- Mejoramiento de la infraestructura de la ANT de Esmeraldas, para brindar una excelente atención al usuario. Ello conlleva una inversión en mejorar los servicios sanitarios, la climatización, salas de espera confortables.

 - Mejorar la tecnología de la ANT de Esmeraldas, para brindar una atención al usuario de calidad. Ello requiere inversión en sistemas informáticos de mayor velocidad, computadores más modernos etc. El actualizar la tecnología ayudará a optimizar el tiempo de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, D. A. (2008). Habilidades para el trabajo en equipo: programa de entrenamiento. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Brown, P. (2006). El cliente interno y externo. Madrid: Editorial Ecoe.
- Céspedes, A. (2000). Principios de Mercado. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Cottle, D. (2006). El cliente. Madrid: Díaz de Santos.
- Deusto, C. y. (2003). ¿Ofrece su empresa un buen servicio de atención al cliente?
- Dewton, M. (2006). La empresa y el cliente . Madrid: Editorial Ecoe.
- E García, B. y. (2003). El servicio genérico de atención al cliente.
- Escudero, M. (2011). El servicio al cliente. Madrid: Editorial Press.
- Escudero, R. (2011). El servicio y la atención al cliente. Madrid: UPC.
- (2012). Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la ANT.
- F García, P. G. (2009). La atención al cliente. Madrid: Díaz de Santos.
- García, B. y. (2003). El servicio genérico de atención al cliente.
- Larrea, S. (2006). El cliente. Barcelona: UPC.
- Paz, C. (2007). El cliente y sus proyecciones . Madrid: Díaz de Santos.
- Pérez, B. (2006). Servicio y atención al cliente. Madrid: Editorial Press.
- Ramírez, V. y. (2013). Atributos de la calidad percibidos para la satisfacción del consumidor/cliente y la eficiencia organizacional.
- Varo, N. (2006). El cliente y la empresa. Madrid: Red de estudios gerenciales.
- Vértice, A. (2010). El servicio al cliente. Madrid: Editorial Press.

Link

<http://www.ant.gob.ec/index.php/descargable/file/234-estatuto-organico-por-procesos>

ANEXOS

ANEXO 1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención en Planeación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

Encuesta que se aplica para obtención de información sobre la investigación cuyo tema es “DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.”

Le agradecemos su colaboración en la presente investigación. Sírvase responder las siguientes preguntas:

1.- La atención recibida por parte del personal de la Agencia Nacional de Tránsito fue:

Excelente	()	Buena	()
Regular	()	Mala	()

2.- El tiempo para obtener el servicio solicitado fue:

5 A 15 MINUTOS	()	20 A 40 MINUTOS	()
15 A 30 MINUTOS	()	Más de 40 MINUTOS	()

3.- La información que se brinda en la Agencia Nacional de Tránsito fue:

Excelente	()	Regular	()
Buena	()	Mala	()

4.- La tecnología utilizada por la Agencia Nacional de Tránsito fue:

Excelente	()	Regular	()
Buena	()	Mala	()

5.- La infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a baños, sala de espera es:

Adecuada	()	Poco Adecuada	()
Medianamente Adecuada	()	Nada Adecuada	()

6.- El personal de la Agencia Nacional de Tránsito para cumplir con sus funciones se encuentra:

Altamente capacitado	()	Mediamente capacitado	()
Poco capacitado	()	Nada capacitado	()

ANEXO 2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención en Planeación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

Encuesta que se aplica para obtención de información sobre la investigación cuyo tema es “DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.”

Le agradecemos su colaboración en la presente investigación. Sírvase responder las siguientes preguntas:

1.- En el último año fue capacitado en relación a la atención al Usuario,

SI () NO ()

2- La accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de su área de trabajo es:

Excelente () Regular ()

Buena () Mala ()

3- La tecnología utilizada por la agencia nacional de tránsito es:

Excelente () Regular ()

Buena () Mala ()

4.- La infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a baños, sala de espera es:

Adecuada () Poco Adecuada ()

Medianamente Adecuada () Nada Adecuada ()

5.- Como resuelve usted los problemas o quejas con el usuario.

Soluciona usted () Lo envía donde su jefe inmediato ()

Lo ignora ()

6.- Cree usted que necesita un plan de capacitación en atención al usuario para mejorar el servicio.

SI () NO ()

ANEXO 3

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE ESMERALDAS**



**Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas
Mención en Planeación**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA PROVINCIAL DE LA
AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO**

Entrevista que se aplica para obtención de información sobre la investigación cuyo tema es “DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.”

1.- ¿En el último año fue capacitado en relación a la atención al Usuario los funcionarios de la ANT?

.....
.....
.....

2- ¿Cómo es la accesibilidad para conseguir información sobre los procesos de las áreas de trabajo en la ANT?

.....
.....
.....

3- ¿Cómo califica la tecnología utilizada por la agencia nacional de tránsito?

.....
.....
.....

4.- ¿Cómo califica a la infraestructura de la Agencia Nacional de Transito con respecto a baños, sala de espera y parqueadero?

.....
.....
.....

5.- ¿Qué mecanismos utilizan en la ANT para resolver problemas o quejas de los usuarios?

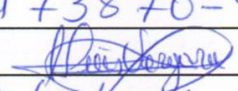
.....
.....
.....

6.- ¿Cree usted que necesita un plan de capacitación en atención al usuario para mejorar el servicio?


.....
.....
.....

ANEXO 4

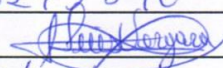
VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓		✓		✓		
2	✓		✓			✓		✓		✓		
3	✓		✓			✓		✓		✓		
4	✓		✓			✓		✓		✓		
5	✓		✓			✓		✓		✓		
6	✓		✓			✓		✓		✓		
7												
8												
9												
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		Jose Luis Veyra Torres.										
C.I:		080173870-9										
Firma:												
Fecha:		18/11/2016										

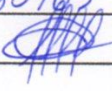
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						✓		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		Patrick HONTAÑO HERRERA									
C.I.:		0802067918									
Firma:		<i>Patrick</i>									
Fecha:		18/01/2017									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:				✓				NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		ANA MARIA RICHTER									
C.I.:		0801637257									
Firma:											
Fecha:		18/11/2016									

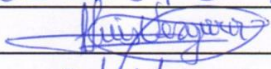
**VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE
LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VALIDEZ												
APLICABLE:					<input checked="" type="checkbox"/>			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		Doct Luis Vergara Lopez.										
C.I:		080173870-9										
Firma:												
Fecha:		18/11/2016										


ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						✓		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		Pilar HORTALIZO HARQUEZ									
C.I:		080206791-8									
Firma:		Pilar Hortalizo									
Fecha:		13/01/2017									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓		✓		✓		✓			
2	✓		✓		✓		✓		✓			
3	✓		✓		✓		✓		✓			
4	✓		✓		✓		✓		✓			
5	✓		✓		✓		✓		✓			
6	✓		✓		✓		✓		✓			
7												
8												
9												
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		PNA MARIA RICARTEA										
C.I.:		0801637257										
Firma:												
Fecha:		18/11/2016										

**VALIDACIÓN ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA PROVINCIAL
DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
7												
8												
9												
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										<input checked="" type="checkbox"/>		
VALIDEZ												
APLICABLE:					<input checked="" type="checkbox"/>			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		José Luis Vergara Torres.										
C.I:		080173878-9										
Firma:												
Fecha:		18/11/2016										

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						NO APLICABLE:					
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		P. de la Horta Herguez									
C.I.:		080206791-8									
Firma:		P. de la Horta									
Fecha:		18/01/2014									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia											
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir											
VALIDEZ											
APLICABLE:						NO APLICABLE:					
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		ANA MARIA RICAUTER									
C.I.:		080637257									
Firma:											
Fecha:		18/11/2016									

ANEXO 5

FICHA DE OBSERVACIÓN

Ciudad:	No:
Empresa:	Investigador:
Título:	Fecha:
Contenido:	